

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## La calidad de los servicios de Salud Mental de Navarra, valorada con un 6,4 sobre 10 por usuarios y trabajadores

*Según un estudio realizado por el Servicio Navarro de Salud, la prestación más reconocida es la accesibilidad de los profesionales*

Viernes, 16 de agosto de 2013

Los usuarios y trabajadores de los servicios de Salud Mental de Navarra valoran con 6,4 puntos sobre 10 la calidad de los servicios, según un estudio realizado por el Servicio Navarro de Salud en los años 2011 y 2012, en el que destaca que la prestación mejora valorada es la accesibilidad de los profesionales, que alcanza 7 puntos.



Imagen de una consulta.

El resto de los aspectos analizados obtienen resultados muy próximos a esos 7 puntos. La mayoría de ellos se valoran con 6,5 puntos, como el tiempo de espera (desde la solicitud hasta la atención de los usuarios de su centro); la gestión de la lista de espera (recepción de solicitudes, priorización y consultas fuera de agenda); los objetivos esperables del servicio en términos de efectividad y capacidad de resolución o la calidad de los datos recogidos en los informes de alta y/o derivación (antecedentes, exploración psicopatológica, evaluaciones estandarizadas o complementarias, tratamientos realizados y evolución durante el ingreso, recomendaciones terapéuticas).

También reciben una puntuación de 6,5 aspectos como la indicación/situación clínica en que se encuentran los usuarios derivados a su centro por el servicio evaluado; las vías de coordinación y comunicación sobre toma de decisiones/incidencias referentes a los usuarios, que se han establecido por el servicio evaluado; y la continuidad de cuidados tras el alta o derivación (petición de cita con priorización de la misma, comunicación personal entre profesionales de los dos servicios, accesibilidad del usuario al servicio en caso de necesidad).

Los otros dos aspectos analizados, el trabajo en equipo (multidisciplinariedad en la asistencia, cohesión del equipo, escasa variabilidad de criterios asistenciales entre los profesionales), y el

liderazgo (asunción de responsabilidades del servicio, implicación activa en actividades de mejora del servicio, capacidad de interlocución con otros servicios de la Red de Salud Mental) se valoran con 6 puntos cada uno de ellos.

### **Compromiso de mejora continua**

Estos y otros aspectos han sido explicados en esta mañana en rueda de prensa por el director gerente del Servicio Navarro de Salud, Juan José Rubio; y el director de Salud Mental, Alfredo Martínez, quienes han destacado que la realización de este proyecto responde “al compromiso adquirido para la mejora continua de la Red de Salud Mental”.

El estudio analiza tanto a los denominados “clientes internos”, es decir, los trabajadores de los servicios o equipos que intervienen en el proceso asistencial, y a los “clientes externos” entendiendo como tales a pacientes, asociaciones de pacientes y familias. Así, la información obtenida sobre la satisfacción percibida se convierte en el punto de partida para iniciar un recorrido de mejora continua enmarcado en las estrategias y líneas de actuación del Plan Estratégico de Salud Mental de Navarra 2012-2016, aprobado el 31 de agosto de 2012.

El objetivo del estudio es doble: por un lado, incrementar la calidad de los servicios prestados y, por otro, proponer programas de mejora en función de las desviaciones sobre los criterios, principios, estándares e indicadores. En este sentido, cabe indicar que el Servicio Navarro de Salud considera que ha alcanzado ambos objetivos, por lo que se plantea extender este proyecto a otros servicios sanitarios, como se está haciendo ya en Dirección de Atención al Paciente. Cabe destacar que la realización del proyecto no ha tenido costes directos, ya que se ha elaborado con recursos propios de la Red de Salud Mental.

Con el fin de conocer las opiniones de sus usuarios y trabajadores, la Dirección de Salud Mental diseñó un instrumento consistente en una encuesta con diez preguntas cortas que se evalúan en un rango entre 1 (si la percepción del servicio en dichas áreas es muy insatisfactorias) hasta 10 (percepción muy satisfactoria). Las diez cuestiones evaluadas (explicadas más arriba) analizan diez áreas de especial trascendencia en la calidad de los servicios prestados.

Las valoraciones las han realizado los equipos de 22 centros de la Red de Salud Mental de Navarra: 10 centros de Salud Mental, un centro de Salud Mental infanto-juvenil, cuatro hospitales de día, dos unidades de hospitalización de agudos, una unidad de media estancia, la clínica de rehabilitación y las tres comunidades terapéuticas. También realizó la evaluación ANASAPS como asociación de familiares y usuarios de los servicios de la Red.

Cada centro evaluador valoraba todos los servicios con los que había trabajado en red durante el año anterior. También se observa que los pacientes y familiares valoran ligeramente mejor los servicios que los profesionales, 6,6 puntos frente a 6,3. La evaluación realizada por los usuarios refleja en el año 2012 una mejoría en tiempos de espera y gestión de las listas de espera, así como en continuidad de cuidados. Por el contrario, identifican empeoramiento en la accesibilidad de los profesionales, la indicación clínica de las derivaciones y el liderazgo.

Estos resultados indican que es preciso seguir estudiando y trabajando para ajustar la calidad a las expectativas, sobre todo de familiares y pacientes, y la necesidad de evaluarlo específicamente. Aunque la media de satisfacción de los clientes internos es muy similar entre 2011 y 2012, se ha observado una elevación del “efecto suelo”, lo que indica una mejoría de los servicios con mayor ámbito de mejora (mientras que en 2011 hubo diez servicios con una puntuación menor de 6, en 2012 hubo siete servicios).

La opinión de los responsables del SNS es que la experiencia de estos dos años es “una herramienta útil para conocer la percepción de calidad o satisfacción con los servicios de la Red que tienen los profesionales y usuarios, y cuantificarla. Gracias a ella se han identificado áreas de mejora

sobre las que se han desarrollado proyectos específicos cuyos resultados se pueden evaluar y seguir su evolución a lo largo del tiempo”. A futuro, se considera prioritario mantener la evaluación interservicios por los profesionales de la Red, y la vinculación de sus resultados con los proyectos de mejora de los Pactos de Gestión por Objetivos con cada servicio de la Red, dando a conocer los resultados también a la población y ampliando las áreas evaluadas y los usuarios que participen en las misma.

En esta línea, en mayo de 2013 se han comenzado a realizar una evaluación directa de la satisfacción con los servicios de la Red percibida por los pacientes y familiares atendidos.

### **Más de 600 profesionales integran la Red de Salud Mental de Navarra**

La Red de Salud Mental de Navarra (RSMSa) es una red integral de servicios públicos dependientes del SNS cuya misión es promover la salud mental, prevenir los trastornos mentales y prestar asistencia sanitaria especializada de calidad en salud mental a las personas con trastorno mental con carácter disciplinar. Además, contribuye a la docencia pregrado y posgrado, formación continuada y a la investigación en el área de su especialidad.

Su visión es la de una organización dotada de una nueva gestión y metodología de trabajo como instrumentos para desarrollar procesos de mejora continua en todos y cada uno de los dispositivos asistenciales con el fin de conseguir la excelencia.

La componen algo más de 600 profesionales, distribuidos en 26 equipos diferentes de trabajo asistencial, de los que once son centros de Salud Mental, siete hospitales de día, una clínica y programa de rehabilitación, tres unidades de hospitalización breve. Además de éstos de carácter directamente asistencial, como apoyo de la red se encuentran las unidades residenciales San Francisco Javier, una sección de Farmacia, un equipo de mantenimiento y otro de dirección de administración. Forman parte también de esa red tres comunidades terapéuticas y una unidad de media estancia.

Los diferentes equipos de la Red se comprometen anualmente en determinadas mejoras u objetivos dirigidos a mejorar en un documento llamado Pacto de Gestión por Objetivos, donde cada equipo puede volcar su individualizado objetivo de mejora. Este pacto recoge objetivos agrupados en tres bloques: objetivos transversales, fijados por la Dirección y que son iguales para todos los equipos de la Red; objetivos de Área, para cada una de ellas; y objetivos de mejora que el director o responsable del equipo considera oportuno. El pacto se somete a una evaluación anual, donde la correspondiente jefatura de Servicio de cada Área Asistencial evalúa con el director de cada equipo los resultados conseguidos. En 2012, el valor medio de los objetivos alcanzados por la Red fue del un 82%.