



CRISTINA CONTEL BONET

Presidenta de l'Associació Catalana d'Entitats de Salut
 Presidenta de l'Alianza de la Sanidad Privada Española
 Vicepresidenta de la Unió Europea d'Hospitals Privats

La qualitat, un valor de convicció

Com podrem constatar en aquest monogràfic dedicat a la qualitat assistencial com a aspecte sectorial de la «qualitat», són moltes les opinions i visions que es tenen d'aquesta qüestió en funció de l'àmbit des del qual es vulgui abordar.

Més enllà de la confluència d'opinions dels experts en la matèria, i de la diferent percepció que té cadascú del que cal entendre per qualitat, estarem d'acord que hem de buscar un marc d'equilibri en la recerca constant entre el que és *estandaritzable* (com a mínim comú denominador) i el que és *personalitzable* (des d'una visió més antropològica i holística de l'ésser humà, les seves circumstàncies socials i el seu entorn).

Aquest és un valor que, perquè flueixi a les organitzacions, s'ha d'integrar en el seu ADN, impregnar-ho tot i a tots els nivells. I per això cal creure en aquest valor des de la direcció fins a l'últim professional que s'incorpori a l'organització. És una cultura, una manera de pensar, no només de fer. O ens la creiem o no serem capaços de cercar-la i implementar-la efectivament en el nostre dia a dia.

En aquest sentit, permeteu-me fer un avanç de l'informe *Eurofound*, que es presentarà a la Comissió Europea a principis del 2017, on s'inclou un estudi comparatiu del 1975 al 2015 (40 anys) entre quatre estats membres de la Unió Europea (Espanya, Lituània, Suècia i el Regne Unit) i que amb el títol «La prestació dels serveis públics: una major presència del sector privat» analitza els sistemes de protecció social com a nucli del model social europeu. L'informe recull com fins als anys 70 la prestació de serveis públics era gairebé exclusivament responsabilitat de l'Estat i com, des d'aleshores, els estats membres de la Unió Europea han ampliat el paper del sector privat en la prestació dels serveis públics amb una triple finalitat: millorar la qualitat, l'oferta i l'eficiència, que podríem englobar en el concepte més genèric de qualitat.

Una de les conclusions a les quals arriba i que m'han portat a reflexionar en aquesta Tribuna, és com el principal motor de la creixent implicació del sector privat en els dos estats membres amb sistemes de benestar consolidats (Suècia i el Regne Unit) ha estat i és l'expectativa d'incrementar la qualitat i l'eficiència dels serveis públics. En canvi, els dos estats membres caracteritzats per una pitjor cobertura del sistema de prestació social són Espanya i Lituània, atès que l'increment de la seva dependència del sector privat ha estat conseqüència de les reduccions pressupostàries i no ha vingut motivada per la recerca de valors inherents a la prestació d'aquests serveis.

Sense oblidar-nos del doble paper, actiu i passiu, que correspon al pacient, així com del respecte a la seva capacitat de lliure elecció entre els prestadors assistencials, aquest informe corrobora que la qualitat no és pública ni privada, no depèn de l'origen o procedència del proveïdor, sinó del fet que el seu proveïdor la cultivi i la implementi per convicció i no per obligació.



ASSOCIACIÓ CATALANA D'ENTITATS DE SALUT · WWW.ACES.ES

EDITORIAL 4
 MUFACE, tot un exemple

PARLEM-NE 5
 Els reptes de la millora de la qualitat



A DEBAT 6
 Avançar en la qualitat assistencial

A FONTS 12
 CIM10: el canvi necessari?



L'ENTREVISTA 14
 Manel Santinià, president de la Sociedad Española de Calidad Asistencial: «La part humana de l'atenció no pot quedar en segon terme davant la tècnica»

EL REPORTATGE 16
 Sostenibilitat i eficiència energètica al sector sanitari

FORMACIÓ 21
 Formació i qualitat

GRUPS DE TREBALL 24
 Grup de Treball de Comunicació, Màrqueting i Reputació Online

ACES EN BREU 26
 VIII Jornada ACES de qualitat

XARXA ACES 29
 L'activitat de socis i col·laboradors