

## CONCLUSIONES

La calidad es un proceso hacia el que tiende, de forma inevitable, el Tercer Sector. No se trata de una moda, sino que se entiende como una cultura que al final se convierte en una necesidad. Su implantación supone una garantía tanto para la administración que, en la mayoría de los casos es una de las principales financiadoras de programas y servicios, como para los usuarios/pacientes/beneficiarios de éstos. En el ámbito de la sanidad y, en concreto, de las adicciones puede marcar diferencias.

El **referencial Qualicert** se convierte en el modelo más eficaz para los servicios específicos y aporta las siguientes ventajas, verificadas por las entidades que ya lo han implantado y que participaron en el congreso.

### PERMITE

- Optimizar los recursos humanos
- Garantizar los procesos de gestión
- Mejorar un buen servicio para los usuarios
- Estructurar la metodología de trabajo

### TRANSFERENCIA

Los documentos normativos presentados pueden ser aprovechados por otros recursos similares para que se inicien en un proceso de calidad.

### TRAJE A MEDIDA

El modelo elegido se ha de adaptar a las características del recurso. No es conveniente apostar por referenciales demasiado ambiciosos al principio sino que es mejor elegir o hacer un "traje a medida" de la entidad y después incorporarse a procesos más ambiciosos. En este sentido el referencial Qualicert es un buen ejemplo.

### FORMACIÓN

Es necesario formar a los profesionales de las entidades en la cultura de la calidad para poder implantarla.

### SENSIBILIDAD

El equipo directivo de la entidad ha de estar concienciado y sensibilizado para implantar el proceso de una forma eficaz. La calidad no es una moda.

### RESPALDO DE LA ADMINISTRACIÓN

La administración pública tiene que apoyar la implantación de los referenciales de calidad en las entidades y hacer suyo un modelo.

### RENTABILIDAD

La calidad tiene efectos inmediatos pero es un proyecto a medio plazo. Sus resultados generan una rentabilidad económica importante para las entidades que lo aplican de forma correcta pero que también genera rentabilidad social en los beneficiarios de los servicios amparados bajo el referencial.

### RESPONSABILIDAD SOCIAL

La calidad está muy unida al concepto de responsabilidad social corporativa. En ambos casos las acciones que se desarrollan suponen ir más allá de lo que marcan las normas

y la legislación, al mismo tiempo que genera a su alrededor una espiral de cambios que benefician a la sociedad en general.

### **DURANTE EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN**

¿Cómo se pueden superar las **resistencias internas**?

- Creando una **cultura de calidad** e incorporándola a la cultura de la organización, admitiendo las auditorias externas
- Obteniendo una **definición consensuada** de calidad
- Defendiendo **"la calidad con calidez"** como uno de los valores de la entidad
- **Formando** a los profesionales y convirtiéndolos en elemento clave del proceso
- Creando la figura de un **"responsable de calidad"**

**Ventajas** de la aplicación de un proceso de calidad

- Optimizar la **satisfacción de los recursos humanos, el mayor activo de la entidad**
- Garantizar la **satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios/pacientes**
- Unificar una serie de **procedimientos y procesos** que se caracterizan por su **eficiencia y eficacia**, fácilmente **transferibles** a otros profesionales que se incorporan al servicio y a otras entidades
- Establecer un grado de control y sistematización de las intervenciones, que implica un ahorro del coste (en términos económicos, de tiempo y de esfuerzo), **optimizando los recursos con que contamos**
- Estar inmersos en un **proceso de autoevaluación externa e interna que implica una mejora continua**
- **"Revalorizar" la posición** de la entidad dentro del sector de intervención