

JORNADA
Calidad y Acreditación en los Servicios de Atención a la
Dependencia
Valencia, 17 de junio de 2009

El Auditorio del Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) acogió, el 17 de junio de 2009, la “Jornada Calidad y Acreditación en los Servicios de Atención a la Dependencia”, organizada por la Fundación Edad&Vida y Applus, con la colaboración de la Conselleria de Benestar Social de la Generalitat Valenciana.

Entidades prestadoras de servicios de atención a la dependencia, miembros del Gobierno de la Generalitat Valenciana, y representantes de servicios sociales estuvieron presentes.

La jornada fue inaugurada por el Sr. Joaquín Martínez, Secretario Autonómico de Autonomía Personal y Dependencia. Conselleria de Bienestar Social de la GVA, el Sr. Albert Vergés, Director General de la Fundación Edad&Vida, el Sr. Pedro Vera, Director del IBV y el Sr. Jordi Martínez, Director Zona Norte de Novotec.

Seguidamente, el **Sr. Ángel Giménez**, Jefe de Departamento de Consultoría/Outsourcing del área de Valencia de Novotec, presentó el estudio *“Calidad y Acreditación para las entidades prestadoras de servicios de atención a las personas mayores en situación de dependencia”*. Este estudio, realizado por la Fundación Edad&Vida y Applus+, se planteó ante el despliegue de la Ley de Dependencia y la variedad de escenarios normativos y de servicios prestados en las Comunidades Autónomas (CCAA).

El estudio tuvo en cuenta la situación en las CCAA en cuanto a los servicios sociales de atención a las personas mayores en situación de dependencia tanto desde un punto de vista normativo como en relación al establecimiento de líneas en materia de planes de calidad, planes gerontológicos, etc.

Posteriormente, se analizaron modelos existentes en relación con la gestión de la calidad: modelos sectoriales nacionales, modelos internacionales en el ámbito sanitario y sociosanitario y modelos específicos de atención a la dependencia en España.

En base a estos análisis, se formularon recomendaciones encaminadas a facilitar a las Comunidades Autónomas el establecimiento de unos requisitos mínimos y estándares de calidad a exigir a las entidades prestadoras de los servicios incluidos en el SAAD. Se propone en fin, el establecimiento de un modelo de calidad así como también un modelo de acreditación, que determine el papel de los distintos agentes e instituciones que intervienen en el proceso y que permita garantizar unos estándares mínimos de calidad.

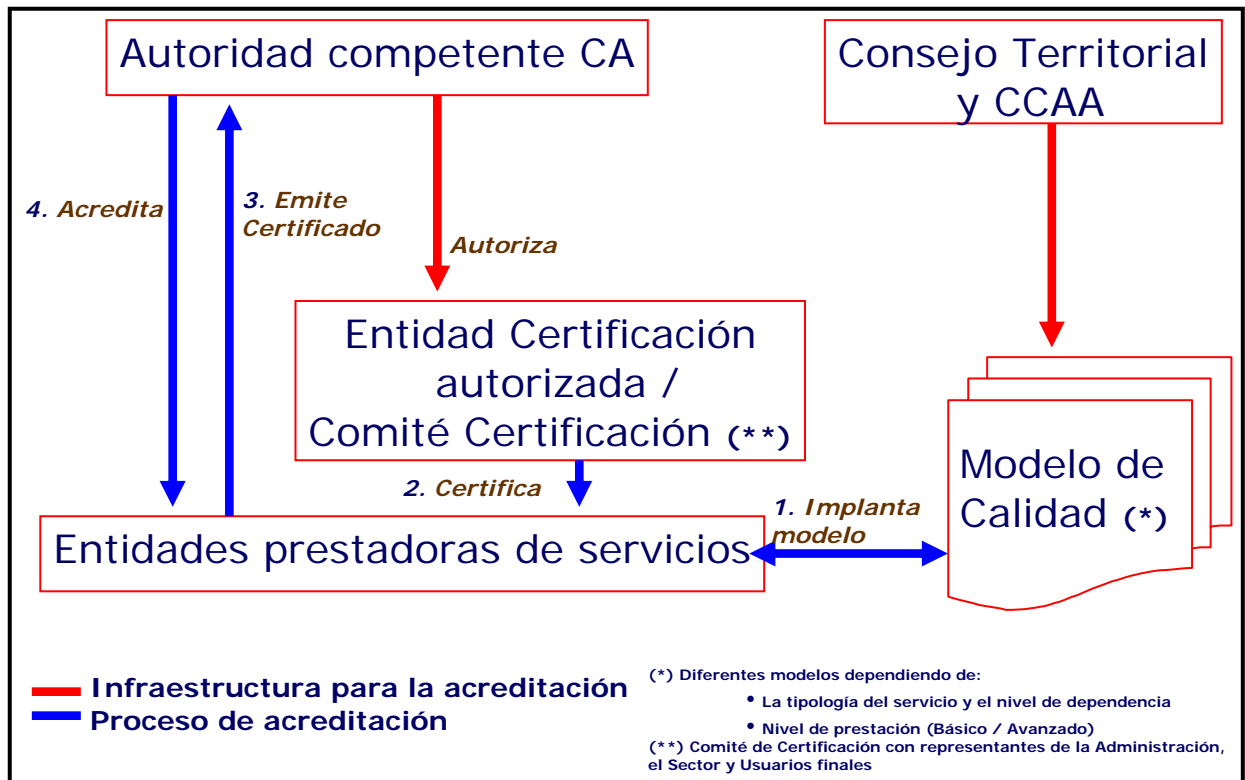
El “**Modelo de Edad&Vida**”, pues, hace una serie de recomendaciones en el área estratégica y organizativa, el área operativa y el área de medición y mejora. Así, propone principios como la adopción de una actitud ética, la calidad como compromiso y modelo, la responsabilidad social como eje de actuación, la sostenibilidad económica del sistema y la transparencia en el proceso de acreditación.

En cuanto a la acreditación, se propone un sistema básico a nivel estatal, de aplicación a entidades privadas y públicas que garantice el acceso en condiciones de igualdad a las prestaciones y servicios y unos niveles de calidad equiparables. También se propone la distinción entre un nivel de calidad básico y otro avanzado, y se defiende el derecho de libre elección por parte del usuario.

El **Sr. Albert Vergés, Director General de la Fundación Edad&Vida**, explicó que la Fundación recomienda la regulación del sector por parte de las administraciones públicas utilizando las herramientas que ofrecen los enfoques de gestión de calidad. También propone que los modelos de calidad se utilicen como instrumentos de mejora continua. La acreditación debería realizarse para cada tipo de servicio y grado/nivel de dependencia, en cada uno de los centros prestadores. Asimismo, dado que los distintos niveles de servicio y su acreditación implican costes reales diferentes, se considera que éstos deberían reflejarse en un precio de compra de servicios diferente.

Por último, con el fin de asegurar la transparencia del sistema, se propone que las CCAA se apoyen en entidades de certificación externas e independientes, aseguren la libre elección de la entidad certificadora, y aseguren que los requisitos y resultados del proceso de acreditación sean públicos y equitativos.

En suma, el modelo de acreditación sería el siguiente:



La adopción de este modelo contribuiría a la mejora del sistema actual, ya que según el Sr. Vergés, el Acuerdo sobre Criterios comunes de acreditación, adoptado en diciembre de 2008, no ha proporcionado un marco claro y estable para todos los agentes implicados. Es un marco indefinido, demasiado laxo, y no garantiza la cohesión entre CC.AA. y provoca incertidumbre ante la inversión necesaria que debe llevarse a cabo para dar respuesta al nuevo derecho subjetivo derivado de la Ley de Dependencia.

El desarrollo del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), paralelo al despliegue reglamentario de la Ley, también presenta importantes retos que habría que considerar. A modo de ejemplo, hasta el momento, las solicitudes por Comunidad Autónoma presentan una distribución desigual: Andalucía acumula el 30,3% de las solicitudes, teniendo una población potencialmente dependiente del 16,5%; Madrid en cambio cuenta con un 4,5% de las solicitudes registradas y cuenta con una población potencialmente dependiente del 12,82%.

En cuanto a los dictámenes, el 80,74% resultan con derecho a prestación. En el 39,7% de los casos no se especifica el tipo de prestación concedida, y la prestación económica al cuidador familiar es la más concedida, en un 28,35% de los casos. Estas cifras demuestran que lejos de ser una excepción, tal y como establece la ley, el cuidado informal está muy presente con una tendencia al alza.

Edad&Vida considera que todos estos elementos deberían tenerse en cuenta ante la revisión de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia que se está planteando.

El Sr. Mariano Vivancos, Subsecretario de la Conselleria de Bienestar Social de la GVA, coincidió en la necesidad de la revisión de la Ley y de repensar el papel de la administración central y la cooperación interadministrativa. La Ley se basa en la promoción de la igualdad, que compete al Estado, pero al final, se trata de la provisión de servicios sociales, una competencia autonómica.

Asimismo, la sostenibilidad financiera del sistema no está asegurada. La Ley establece un sistema triple de financiación (Estado, acuerdos Estado-CC.AA y CCAA), y ello resulta a la práctica muy complicado, ya que los acuerdos Estado-CC.AA. son anuales y con frecuencia cambian los criterios. Además, hay desajustes entre la aprobación de los presupuestos Estado-CC.AA. y la planificación de los gastos.

En cuanto al Acuerdo de acreditación, se establecen unos criterios mínimos para las Comunidades Autónomas, a pesar de ser la política social competencia de éstas. Estos criterios están recogidos en la Orden Valenciana de Desarrollo, aprobada también en diciembre de 2008. Desde el mes de mayo de 2009, el Grupo de Trabajo del SAAD, formado por técnicos del IMSERSO y de las CC.AA., está trabajando para la fijación de estándares de calidad y de indicadores para la evaluación. Se espera que el Grupo de Trabajo concluya su trabajo en noviembre de este año.

El Sr. Vivancos subrayó el compromiso de la Comunidad Valenciana con el desarrollo normativo de la Ley, y en este caso, de la regulación sobre la acreditación, que prevé que se desarrolle antes del fin de 2009. Retos destacados para su Conselleria son la calidad del empleo, la necesidad de financiación y los ratios, y pretende en definitiva plasmar en un

acuerdo la política social de la Conselleria. Entre sus prioridades en un futuro inmediato, también se encuentran el copago y la acreditación.

En la **mesa redonda** de entidades prestadoras de servicios, se debatieron los modelos de calidad y los sistemas de evaluación en los servicios sociales, mediante la formulación de respuestas a preguntas realizadas por el moderador. En la mesa estaban presentes: el **Sr. Guillermo Bell**, Director General de Novaire; la **Sra. Ana García**, Directora General de La Saleta; el **Sr. Vicente Cuesta**, Director de Operaciones de Intercentros Ballesol S.A., y el **Sr. Juan Rafael Marco**, Gerente de Red Valenciana de Salud Mental.

Preguntados sobre su **balance del despliegue de la Ley de Dependencia y el Acuerdo de Calidad y Acreditación**, los representantes de las entidades prestadores coincidieron en afirmar que sus expectativas no se están cumpliendo, y que el Acuerdo no fija un sistema de calidad suficiente y no aporta nada a la actual normativa vigente en la Comunidad Valenciana. Destacaron también que para que el desarrollo de la Ley sea viable, es necesario un marco estable, una coordinación sociosanitaria, que los precios mínimos no se fijen por debajo de los costes reales y el pago de los servicios por parte de la administración se realice en un plazo de tiempo razonable. Asimismo, el Sr. Marco destacó las especificidades requeridas en cuanto a la atención en salud mental.

En cuanto a su opinión sobre el **modelo propuesto por Edad&Vida** y cómo podría **incentivarse la mejora de la calidad y las inversiones**, se destacaron varios elementos. El Sr. Marco subrayó que hay que realizar una correcta valoración de los usuarios, y que los precios deberían ser al menos equiparables a los costes. En este punto también coincidió el Sr. Bell, quien resaltó que el precio influye inevitablemente en la calidad. Por ello, acogen con agrado un modelo como el propuesto por Edad&Vida, que considera las diferentes necesidades de los usuarios, y sugiere una acreditación más estricta y especializada. Precisamente, la Sra. García expresó como una prioridad la necesidad de especialización: a diferentes niveles de dependencia, existen diferentes costes y también se requieren diferentes niveles de especialización en la atención. Por último, el Sr. Cuesta destacó que si bien es cierto que es necesaria la diferenciación en temas como el ratio de personal, los protocolos, los registros, es necesario un marco estable que reduzca la incertidumbre, así como unos presupuestos adecuados, y tomó como ejemplos la educación y la sanidad.

Finalmente, entre los **principales retos pendientes en materia de calidad y acreditación** para los próximos años, según los representantes de las entidades prestadoras de servicios destacan los siguientes:

- Necesidad de un marco claro y estable, y de una planificación a largo plazo
- Integración de los servicios socio-sanitarios
- Excepcionalidad de la prestación vinculada al cuidador no profesional, tal y como establece la Ley, y eliminación de la misma en la alta dependencia
- Adaptación de los precios a los costes reales
- Reconocimiento de la especialización en la acreditación
- Alineación de los procesos de gestión administración – operadores privados
- Transparencia en los procesos de concertación y acreditación para todo el sector
- Clarificación de los criterios para priorizar las inspecciones
- Adaptar las normas de acreditación a las especificidades de los enfermos mentales.

La jornada fue clausurada por el Sr. D. Juan Gabriel Cotino, Vicepresidente Tercero de la GVA y el Sr. Higinio Raventós, Presidente de la Fundación Edad&Vida.