

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Sanidad y Política Social

Servicio Murciano de Salud

4067 Instrucción 2/2013, de fecha 6 de marzo, de la Dirección Gerencia del Servicio Murciano de Salud por la que se crea el registro y se regula el procedimiento para la certificación, acreditación o reconocimiento de servicios o unidades del Servicio Murciano de Salud.

La gestión de la calidad es una estrategia clave en el desarrollo de las organizaciones sanitarias contribuyendo a mejorar el acceso, la efectividad y la eficiencia de las prestaciones sanitarias y a conseguir una mayor motivación e implicación de los profesionales.

En la actualidad, las políticas de calidad, atribuidas a la Dirección General de Planificación, Ordenación Sanitaria y Farmacéutica e Investigación, de la Consejería de Sanidad y Política Social, en coordinación con los órganos competentes del Servicio Murciano de Salud, están definidas como un modelo de gestión integral de las organizaciones que buscan lograr la satisfacción de usuarios, profesionales, financiadores y sociedad en general, considerados como los cuatro grupos de interés más importantes de las organizaciones.

En el Servicio Murciano de Salud (SMS) el referente fundamental de este concepto es el Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión EFQM (European Foundation for Quality Management). Este modelo se basa en ocho conceptos fundamentales: lograr resultados equilibrados, añadir valor para los clientes, liderar con visión, inspiración e integridad, gestionar por procesos, alcanzar el éxito mediante las personas, favorecer la creatividad y la innovación, desarrollar alianzas y asumir la responsabilidad de un futuro sostenible.

En este modelo de gestión los procesos ocupan un lugar central definidos como el esquema de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos. El proceso se configura como el elemento clave para la implantación del sistema de gestión de la calidad, a la vez que el medio para el despliegue de los objetivos y, en su caso, la incorporación al proceso de las mejoras que se deriven de su revisión.

En ocasiones, estos procesos son sometidos a certificación (Acción llevada a cabo por una entidad independiente mediante la que se manifiesta la conformidad con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas), acreditación o reconocimiento (proceso mediante el cual una entidad externa comprueba la competencia de otra organización para desarrollar determinados proceso o tareas, de acuerdo con unos requisitos o normas específicos).

Teniendo en cuenta la importancia estratégica de la gestión de procesos en el marco de la política de calidad del SMS, se hace preciso establecer un procedimiento para la creación de un registro y regular las obligaciones de información y autorización que deberá seguir cualquier unidad o servicio

(funcional y/u organizativa) del Servicio Murciano de Salud con carácter previo al inicio de actuaciones para optar a la Certificación, Acreditación o Reconocimiento por entidades ajenas al propio SMS.

Por lo expuesto con anterioridad, y de conformidad con el artículo 21 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, con el artículo 8.1 x) del Decreto 148/2002, de 27 de diciembre, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud, y con el Acuerdo del Consejo de Administración del Servicio Murciano de Salud de fecha 5 de marzo de 2013 por la que se autoriza al Director Gerente del Servicio Murciano de Salud a regular mediante Instrucción la creación del Registro y Procedimiento para la Certificación, Acreditación o Reconocimiento de Servicios o Unidades del Servicio Murciano de Salud, se aprueba la siguiente:

Instrucción

Primera.- Registro.

Se crea un Registro de Certificaciones, Acreditaciones o Reconocimientos que gestionará la Subdirección General de Calidad Asistencial de la Dirección General de Planificación, Ordenación Sanitaria y Farmacéutica e Investigación donde figurarán al menos la identificación de la entidad, la norma o programa, alcance, fecha de obtención, período de validez, costes y entidad certificadora o acreditadora.

Los Gerentes de las Áreas de Salud darán de alta en el Registro en el plazo de 2 meses todos los procesos del Área de Salud que tengan en vigor alguna certificación, acreditación o reconocimiento.

Segunda.- Solicitud.

Con carácter previo al inicio de un proceso de certificación, acreditación o reconocimiento la/s unidad/es o servicio/s implicados enviarán solicitud de autorización dirigida al Gerente del Área de Salud que contendrá, al menos, la siguiente información:

- Alcance y objetivos.
- Responsable.
- Tipo de certificación ó reconocimiento.
- Memoria económica y fuentes de financiación.
- Memoria técnica enmarcada en la política de calidad del SMS y del Área de Salud y alineada con los procesos y procedimientos generales.

Tercera.- Tramitación de la solicitud.

La Gerencia del Área de Salud, dará traslado de la solicitud a la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Murciano de Salud, acompañada del informe del Coordinador de Calidad y del Director de Gestión del Área de salud. Dicha solicitud será remitida por la Dirección General a la Subdirección General de Calidad Asistencial de la Consejería de Sanidad y Política Social.

Tanto los Servicios Centrales del SMS, como la Subdirección General de Calidad Asistencial podrán realizar sugerencias o recabar cuanta información adicional estimen oportuna, tanto de la Gerencia del Área como de la unidad o servicio que presenta la solicitud, en el plazo máximo de 10 días desde la recepción de la misma. Los requerimientos de información adicional deberán ser contestados por las Gerencias, Servicios o unidades en el plazo de 10 días, también desde su recepción.



Finalizados los plazos anteriores, si los hubiere, y antes de que transcurran 15 días, la Subdirección General de Calidad Asistencial remitirá informe al respecto a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, quien resolverá de manera motivada, comunicando el resultado de dicha resolución a la Gerencia del Área de Salud correspondiente, y a la unidad o servicio que presentó la solicitud, todo ello en el plazo máximo de 15 días desde la recepción del informe.

Cuarta.- Recursos y reclamaciones.

Recibida la resolución del apartado anterior, y en caso de ser denegatoria, la Gerencia del Área de Salud podrá recurrirla en alzada ante el Director Gerente del Servicio Murciano de Salud, que deberá resolver de manera definitiva en el plazo de un mes contado desde la fecha de recepción del recurso.

No podrán emitirse nuevas solicitudes por la misma unidad o servicio antes de que transcurran seis meses desde la fecha de solicitud original.

Quinta.- Entrada en vigor.

La Instrucción entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, 6 de marzo de 2013.—El Director Gerente del Servicio Murciano de Salud, José Antonio Alarcón González.