



CERTIFICACIONES



# ASÍ SE MIDE LA CALIDAD DE UN HOSPITAL: MODELOS DE EVALUACIÓN, CONTROLES Y ESTÁNDARES QUE MARCAN LA DIFERENCIA

Los procesos de acreditación y certificación se han consolidado como herramientas de evaluación externa que permiten a los hospitales revisar sus resultados, optimizar procesos y avanzar hacia una atención más segura y centrada en el paciente

Contenido desarrollado por UE Studio. Expansión no ha participado en la redacción del artículo.

En un quirófano todo está protocolizado: el orden en que se confirma el paciente, la *check list* de seguridad quirúrgica que se repite siempre igual para reducir errores... Fuera de ahí, a cientos de kilómetros, un evaluador de la Joint Commission International (JCI) revisa historias clínicas y busca coherencias. Su trabajo consiste en comprobar que lo que figura en los protocolos ocurre realmente en la práctica diaria. Son escenas distintas, el quirófano y la auditoría, pero conectadas por un sistema de controles que el paciente no percibe,

aunque su seguridad dependa de esa red invisible de protocolos.

“Tradicionalmente, la calidad en la sanidad privada se asociaba a la disponibilidad tecnológica, a la excelencia de las instalaciones o al prestigio de los profesionales médicos. Estos elementos siguen siendo relevantes, pero ya no son suficientes para acreditar por sí solos un modelo asistencial de calidad”, explica **Nuria Díaz Avendaño**, directora de Calidad y Experiencia del Paciente en Quirónsalud.

Hoy, cuando una organización sanitaria quiere demostrar que trabaja con los máximos estándares, el verdadero valor no reside únicamente en obtener una acreditación, sino en someterse a un proceso riguroso de evaluación externa, revisión interna

y medición constante de resultados. Se trata de un ejercicio exigente que obliga a analizar cómo se trabaja, identificar áreas de mejora y verificar que los protocolos se aplican de forma consistente. “Esto incluye aspectos como complicaciones, infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria, reingresos, eventos adversos, resultados ajustados por riesgo, tiempos de respuesta, adherencia a protocolos, satisfacción del paciente, PREMs, PROMs o indicadores de experiencia como el NPS”, asegura.

### Estandarización internacional

La sanidad española está entrando en una nueva etapa marcada por la estandarización internacional de la excelencia asistencial. **Madrid y Ca-**

### LAS ACREDITACIONES QUE MARCAN LA DIFERENCIA

-JCI: acreditación internacional centrada en la seguridad clínica y la gestión de riesgos.

-ISO 9001: aporta gestión eficiente, trazabilidad, control documental y mejora continua.

-EFQM: permite una mirada más global de la organización, conectando liderazgo, estrategia, personas, procesos, resultados y sostenibilidad.

-UNE de seguridad del paciente: prevención de riesgos, trazabilidad y cultura de seguridad.

-UNE 179006: establece un sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria.

-QH (Fundación IDIS): reconoce el compromiso con calidad asistencial y la mejora continua.

**aluña concentran buena parte de esta transformación**, impulsada por hospitales con creciente proyección internacional y capacidad para atraer tanto talento médico como pacientes de alta complejidad.

El **Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz**, en Madrid, se convirtió en 2023 en el primer y

único hospital español público, de su nivel de complejidad y carácter investigador y docente, en conseguir acreditarse con el sello dorado de la JCI. Todo ello gracias a un exhaustivo análisis de cerca de 1.300 estándares de calidad, tras el cual los evaluadores destacaron la implicación de todo el equipo de profesionales del centro en materia de seguridad del paciente y calidad en todos los procesos.

Asimismo, en el ámbito privado Quirónsalud es uno de los ejemplos más visibles de esta acreditación de la calidad asistencial. Dentro de una estrategia de evaluación continua del desempeño clínico, el Grupo tiene nueve hospitales acreditados por JCI, ocho de ellos en España. En Barcelona, el **Centro Médico Teknon** sobresale por haber conseguido **ocho reacreditaciones consecutivas de la JCI**, siendo además uno de los primeros centros españoles en obtener esta acreditación. Mientras que el **Hospital Universitari Dexeus** combina acreditaciones el citado sello dorado de la JCI con otras vinculadas a la formación sanitaria con certificaciones específicas de procesos, entre las que destacan la renovación de la certificación de la Fundació CAT para el **proceso transfusional** y la acreditación como **Unidad Docente Multiprofesional de Pediatría**.

En Madrid, el **Hospital Universitario Quirónsalud Pozuelo** no solo cuenta con la acreditación JCI, considerada el principal referente internacional en calidad sanitaria, también con certificaciones **ISO 9001**, estándares **UNE** de seguridad del paciente y el reconocimiento **QH de la Fundación IDIS**, entre otras acreditaciones específicas en distintas áreas clínicas. Y el **Hospital Ruber Internacional** sobresale por haber obtenido una **certificación pionera en medicina reproductiva**, un ámbito donde los procesos, la seguridad y los resultados son especialmente relevantes.

A estos distintivos se suman otros logros como el sello dorado de la Joint Commission International Enterprise, convirtiéndose en el primer grupo de salud privado en conseguirlo por primera vez en 2022 y en revalidarlo el pasado año; o la certificación **Top Employer**, obtenida durante cinco años consecutivos. “El principal desafío es integrar estos marcos de calidad en la práctica diaria y evitar que se perciban como una carga administrativa”.

En ese contexto, sellos como JCI, ISO, UNES o EFQM aportan método y permiten comparar resultados entre centros, favoreciendo una mejora continua basada en indicadores objetivos. “Ayudan a transformar la forma en que una organización sanitaria trabaja cada día, generando una cultura común y facilitando la detección temprana de desviaciones para desplegar acciones correctoras con una visión estructurada y comparable entre centros”, concluye.