

“Proceso de calidad en el S.A.P. de la UMA”

Miguel Angel Rando Hurtado
María Araceli Ojeda Mora
Josefina Cano Marín
Ana María Regueiro Ávila
María Adela Checa Caruana
Margarita Ortiz-Tallo Alarcón

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

La Universidad de Málaga decidió hace unos años sumarse a la implantación de los procesos de calidad en su gestión, con el fin de ofrecer unos servicios acordes a las necesidades formativas y de gestión que se plantean en el actual contexto europeo de educación superior. Optó para ello por el modelo de gestión EFQM y se iniciaron los trámites pertinentes para conseguir que todas las unidades comenzaran a implantar esta filosofía de trabajo en sus gestiones.

El Servicio de Atención Psicológica (S.A.P.), quiso ser partícipe de este trabajo y decidió comenzar la andadura hacia la gestión excelente. Como primer paso se procedió a suscribir la adhesión a dicho proceso mediante la firma del Pacto por la Calidad. De esta forma todos los miembros del Servicio firmaron la aceptación de lo que este proceso entrañaba y el compromiso de aunar esfuerzos y trabajo para implantar esta nueva forma de gestión.

De esta forma el Servicio se constituyó como una unidad funcional dentro de la estructura de la Universidad de Málaga. Concretamente la unidad número 40. Se define como unidad docente-asistencial ya que las dos funciones primordiales que caracterizan al mismo son la asistencia clínica y la docencia o formación de futuros profesionales de la Psicología Clínica. Labores éstas que se llevan a cabo tanto con alumnos de Prácticum, en el itinerario clínico, como con alumnos de Posgrado en Psicología Clínica y de la Salud.

Una vez consolidada dicha unidad y aceptado el compromiso que implica el trabajo hacia la excelencia se inician la consecución de una serie de pasos. El primero de ellos consiste en definir la misión y la visión de la unidad. La primera entendida como la función que desempeña el servicio y en la cual quede reflejado el trabajo que en ella se desarrolla. La segunda como una declaración de intereses de qué se quiere trabajar en el futuro y qué enfoque se pretende establecer como meta.

La misión del servicio quedó definida del siguiente modo: *El Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga presta atención psicológica y sexológica a toda la comunidad universitaria (alumnos, PAS, PDI) y a sus hijos menores de 15 años. Ofrece formación clínica especializada a alumnos de primer, segundo y tercer ciclo en las titulaciones de las Ciencias del Comportamiento.*

Como puede comprobarse quedan recogidas las dos funciones primordiales que ya hemos dicho definen al Servicio, es decir tanto la asistencia como la docencia.

También queda claramente delimitada la población a la que van dirigidas dichas actuaciones.

En cuanto a la visión, esta queda definida tal y como sigue: *Alcanzar la excelencia en la asistencia psicológica, en la formación profesionalizadora de los futuros profesionales de la psicología clínica y de la salud y en la promoción de la investigación en este ámbito, contribuyendo a la satisfacción de su personal, comunidad universitaria y sociedad, en general.*

Se recogen las intenciones de trabajo del Servicio en cuanto a alcanzar la excelencia tanto en la asistencia como en la formación de futuros profesionales. Es importante destacar también que se pretende extender el trabajo del Servicio no sólo a la comunidad universitaria sino también al resto de la sociedad, en forma de aportaciones derivadas de la investigación o la colaboración con otras instituciones.

Llegados a este punto comienza el reto de definir los procesos que constituyen el trabajo definido en la misión. Se trataría de especificar qué acciones se llevan a cabo, de qué forma, por quién y en qué plazos de tiempo. De esta forma podremos establecer mediciones periódicas (estos son los denominados indicadores) que nos permitan saber si los objetivos se están cumpliendo o no y en qué medida.

Por lo tanto cada proceso deberá contar con unos indicadores que serán la forma de medir su evolución y/o eficacia. Si en la misión se había establecido que el servicio tenía claramente dos funciones: la asistencial y la docente, éstas deberán quedar reflejadas en forma de procesos. Efectivamente se definen estos dos procesos:

- PC01: Asistencia Clínica.
- PC02: Docencia-formación.

El primero de ellos hace alusión al proceso terapéutico. Se inicia cuando un miembro de la comunidad universitaria solicita ser atendido y finaliza cuando se considera que el problema clínico ha quedado resuelto, esto equivale a la alta terapéutica. El mismo proceso queda finalizado en caso de que se estime que no puede ser atendido y por consiguiente se deriva a otro servicio o si el usuario decide finalizar o abandonar la intervención por su cuenta.

Para establecer una medida de este proceso hemos elegido tres indicadores que nos van a permitir saber si se está ejecutando con la calidad que hemos decidido. Los indicadores serían los siguientes:

- IN01PC01: Tiempo medio de espera.
- IN02PC01: Grado de satisfacción del usuario.
- IN03PC01: Número de usuarios atendidos.

El primero de ellos nos permite medir cuantos días transcurren desde que un usuario solicita ser atendido hasta que establecemos la primera cita para realizar una evaluación del problema que presenta. Entendemos que este paso ha de ser rápido para que podamos dar una respuesta a la solicitud presentada. Hemos establecido un tiempo óptimo para llevar a cabo esa primera entrevista de 30 días, aunque nuestro propósito es bajarlo lo más posible.

El segundo mide la satisfacción que presenta el usuario una vez que ha finalizado todo el proceso. Medido en una escala de percepción subjetiva de 0 a 5 estimamos que lo óptimo sería llegar a una valoración mínima de 3.5 (aunque como veremos más adelante, en las mediciones que se han efectuado, ésta ha sido superada).

Por último el tercer indicador nos hace referencia al número de usuarios que se atienden en el transcurso de un año. Establecemos un mínimo de 100, manteniendo siempre el propósito de que esta cifra sea mayor, sin que ello menoscabe la atención recibida por cada usuario.

Con estos 3 indicadores mencionados cubriríamos el espectro de medición del primer proceso, el referente a la atención clínica. Vamos ahora a referirnos al segundo proceso, aquel que hace referencia al proceso de formación y docencia.

Este proceso se inicia cuando los alumnos inician su formación en nuestras instalaciones por cualquiera de las dos vías establecidas: la de Prácticum (para alumnos que cursan la Licenciatura o el Grado) y la de Posgrado (para alumnos que ya han superado los estudios anteriores); y finaliza cuando éstos completan su formación.

Hemos establecido dos indicadores de éste proceso:

- IN01PC02: Grado de cumplimiento de las tareas formativas.
- IN02PC02: Grado de satisfacción del alumnado.

Respecto al primero se trata de medir en qué modo se están cumpliendo las tareas establecidas para la formación de los alumnos. Para ello hemos establecido una secuencia de objetivos a superar y así podemos identificar en qué punto nos encontramos. Por supuesto se trataría de conseguir llegar a cubrir todas las tareas formativas establecidas.

El segundo indicador nos mide la satisfacción que muestran los usuarios, en este caso alumnos, con la formación que reciben en nuestro Servicio. Esta medición se efectúa en una escala de 0 a 5 donde hemos establecido un valor óptimo de 2.5, aunque con el propósito igual que ya establecimos en los anteriores indicadores de que el resultado sea más alto.

Una vez realizado este trabajo de definir procesos e indicadores se procedió a iniciar su medición. Con esto puesto en marcha junto a otras tareas definidas desde la Vicegerencia de Calidad comenzamos nuestra andadura, que tuvo un pequeño hito a destacar, con la Auditoría a los servicios universitarios que se produjo en julio de 2010. Aquí se concedió el sello 200+ al área de Administración y Servicios.

Hemos de destacar también en la consecución de los objetivos que se redactó y publicó la Carta de Servicios de nuestro Centro. Se trata de un documento que está expuesto a los usuarios y donde se recoge toda la información relevante del Servicio. En ella aparecen la misión y la visión, que mencionamos anteriormente, los indicadores y sus mediciones óptimas, así como otros datos de interés como: localización, formas de contacto, etc... También se contempla en ella la forma en que los usuarios que consideren que el Servicio no cumple lo planteado pueden presentar sus quejas o sugerencias.

Por último, y a modo de información, aportamos los datos obtenidos a lo largo de los dos últimos años en cuanto a medición de indicadores.

IN01PC01. Tiempo medio de espera.

2009	2010
21,41	12,06

Como se observa hemos alcanzado el valor óptimo no sobrepasando los 30 días establecidos y mejorándolo en 2010 con respecto a 2009.

IN02PC01. Grado de satisfacción de los usuarios.

2009	2010
4,5	4,79

También aquí hemos cumplido nuestro objetivo de superar el 2,5 como valor óptimo. Como se observa el valor es muy cercano a la cota máxima de 5.

IN02PC02. Grado de satisfacción de los alumnos.

2009	2010
4,5	4,6

De nuevo se cumple el objetivo propuesto y se supera en el segundo año de medición.

Con esto queremos ofrecer una pequeña muestra de nuestro trabajo en la consecución de los objetivos de calidad conducentes a una gestión excelente. Nuestro propósito es seguir mejorando con el paso del tiempo y ofrecer un buen servicio a nuestros usuarios.