
PREMIO DR. IGNASI ARAGÓ I MITJANS A LA MEJOR MEMORIA DE UNA INSTITUCIÓN SANITARIA O SOCIAL

PATROCINADOR: Fundació Avedis Donabedian

1. Convocatoria

Se abre una nueva edición del Premio DR. IGNASI ARAGÓ MITJANS A LA MEJOR MEMORIA DE UNA INSTITUCIÓN SANITARIA O SOCIAL patrocinado por la Fundación Avedis Donabedian para la mejora de la calidad asistencial (FAD).

2. Objeto

La FAD sostiene que la elaboración de la memoria anual debe ser un objetivo prioritario para todos los centros. Es un medio idóneo para dar a conocer a los diferentes grupos de interés la actividad desarrollada a nivel asistencial, docente, de investigación y de gestión. Por este motivo, a través de esta convocatoria, queremos reconocer el esfuerzo de aquellas instituciones que presenten la memoria que mejor cumpla con los requisitos establecidos por la FAD como aspectos mínimos que encaminen la institución candidata hacia la excelencia.

3. Candidatos y requisitos

Puede optar al Premio cualquier entidad que disponga de una Memoria Institucional del año 2017.

4. Documentación que deberá aportar el candidato

La relación de documentos que deberá aportar, así como su clave de acceso a la plataforma digital, le será facilitada siguiendo el enlace <http://www.premisqualitatfad.org/premiosfad/formulario.php>. La documentación puede facilitarse indistintamente en catalán o en castellano.

5. Plazo de presentación

El plazo de presentación de candidaturas estará abierto hasta el 31 de octubre de 2018.

6. Proceso de designación

El Comité de Evaluación formado por especialistas independientes revisará y valorará todas y cada una de las candidaturas y elevará al Jurado del Premio su informe individual sobre las mismas. Este Jurado, compuesto por personalidades de reconocido prestigio del sector, se reserva el derecho a solicitar información complementaria sobre lo expuesto por la institución en los documentos aportados. El fallo del Jurado será inapelable y se reserva el derecho a declarar desierto el Premio si ninguna de las candidaturas ofrece la calidad exigida.

La documentación aportada quedará custodiada en la FAD hasta la entrega del Premio y se considerará de propiedad exclusiva de la entidad candidata. La FAD garantiza la confidencialidad de la información a la que pueda tener acceso en el proceso de valoración de las candidaturas, siguiendo así los principios de su código ético. La FAD se reserva el derecho a utilizar la información de la institución galardonada pudiendo, a su discreción, publicarla total o parcialmente, referirse a ella en trabajos de carácter



científico o académico y utilizarla como fuente de consulta de profesionales que la visiten, ya sea personalmente o por medios informáticos.

La documentación de las candidaturas que no hayan sido galardonadas se destruirá en un plazo de 3 meses a partir de la fecha de entrega de los Premios.

Deben transcurrir 3 ediciones hasta que una entidad que ha sido premiada pueda volver a serlo, aunque podrá seguir presentando su candidatura a efectos de evaluación por terceras partes, que gratuitamente les ofrece la FAD para apoyar su Plan de Mejora Continua.

7. ¿Qué se premia?

La FAD considera que no existe una norma única para la confección de la Memoria Institucional de un centro, pero se exponen a continuación una serie de aspectos básicos con el objetivo de facilitar a los Centros la tarea de composición y de aumentar las posibilidades de comparación entre las diferentes memorias presentadas.

Hay que tener presente que es de capital importancia la claridad de la descripción de los contenidos, así como la facilitación de la búsqueda de datos básicos.

8. Aspectos básicos recomendados en la elaboración de la Memoria

8.1 Gobierno del Centro:

- ✓ Es importante identificar el Gobierno del Centro, entendiendo como tal no sólo la Junta Directiva sino su posible **dependencia** de órganos superiores como Fundaciones, Diputaciones...
- ✓ También es básico informar sobre la **constitución** del centro, sus **características** y las **funciones** que ha de cumplir.
- ✓ Es muy recomendable incluir un **organigrama** que ayude a reflejar las funciones de forma gráfica, incluyendo fotografías, nombres, breves *curricula vitae*, trayectorias profesionales y correo electrónico de contacto de las personas que desempeñan los principales cargos.

8.2 Descripción del Centro:

- ✓ Se recomienda encabezar este apartado con una **carta del Presidente** o máximo representante legal a título de saludo e introducción, seguida de una breve explicación de la **historia del Centro**.
- ✓ Describir el entorno en el que está ubicado el Centro ayuda a identificar su **función**. Una vez informado de su **localización geográfica**, **dimensiones** y **situación estratégica**, se puede detectar cuáles son las necesidades de su **área de cobertura** y, por lo tanto, identificar y evaluar los **servicios asistenciales** de que dispone.
- ✓ Es, también, importante, conocer el grado de actualización de la **estructura física del Centro** y el **grado de obsolescencia de la tecnología** de la que dispone. Y es básico informar de la ubicación del personal en los servicios o unidades.

8.3 Objetivos y políticas del centro:

- ✓ Se recomienda hacer mención expresa al inicio de la Memoria de la **misión**, **visión** y **valores** del Centro, así como del **valor añadido** que aporta a la sociedad la existencia de la entidad en cuestión.



- ✓ Como toda institución tiene marcados unos **objetivos** que cumplir, el hecho de manifestarlos facilita el conocimiento general de los mismos y obliga a actuar de una forma determinada. Es necesario encuadrar estos objetivos en el **entorno cambiante** del sector de salud o servicios sociales señalando aquellos factores de carácter externo que pueden afectar al futuro del Centro.
- ✓ En consecuencia, es importante marcar qué **políticas y grados de cumplimentación** de dichos objetivos se van a potenciar en próximos ejercicios.
- ✓ Es conveniente hacer explícito el cumplimiento con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en los aspectos que afecten a la entidad candidata.

8.4 Informe de actividad:

- ✓ Evidentemente las actividades realizadas por la entidad deben estar al alcance del usuario informando sobre la **actividad asistencial de sus diferentes servicios** (centrales, de soporte, generales, administrativos) y sobre los **sistemas de clasificación** de dicha actividad.
- ✓ Se valorará positivamente que se recoja información sobre las listas de espera en función del diagnóstico.
- ✓ En cualquier caso se recomienda velar por la **inteligibilidad** de los datos para facilitar su **correcta interpretación**.
- ✓ Se recomienda que los datos se ofrezcan de manera que facilite la comparación con el año anterior.
- ✓ Si alguno de estos datos ya figura en la web, no es necesario repetirlo en la memoria, en la que se incluirá la dirección de la página web.

8.5 Información sobre la calidad:

- ✓ El entorno en que se desarrolla un centro no sólo necesita de cifras cuantitativas de actividad, sino también referidas a la calidad de la atención. Así, el hecho de informar sobre los resultados y el impacto de dichas actividades en la sociedad es uno de los objetivos primordiales de la Fundación Avedis Donabedian. Se valorará, pues, la existencia y descripción de un **programa de Calidad**, así como la existencia o no de **grupos de trabajo estables y otros sistemas organizativos para la mejora continua**.
- ✓ Asimismo, la **publicación de indicadores de calidad de proceso y resultado, asistenciales y no asistenciales**, se considera un elemento crucial de la memoria.
- ✓ También se valora la existencia de **certificaciones externas de calidad** (Joint Commission, EFQM, ISO...)

8.6 Usuarios:

- ✓ El eje sobre el cual gira toda la actividad de un centro son las personas que en él se atienden, de manera que la Memoria debería informar sobre la **Unidad de Atención al Paciente** o servicio equivalente del que disponga el Centro y de cuáles son sus **principales clientes** o de los posibles conciertos que puedan existir.
- ✓ Además, los Centros deberían recabar las **opiniones del paciente y sus familiares** en todos los ámbitos (quejas, reclamaciones, sugerencias, agradecimientos...). Aunque el medio más asequible para ello es una **encuesta de opinión** cuyos resultados faciliten la tarea de gestión, se valorará el uso de metodologías cualitativas. El registro y la publicación de



estos resultados refleja el grado de importancia que el Centro concede a la opinión de sus usuarios.

- ✓ Se valora también la existencia o no de **espacios para el diálogo** y la participación con los pacientes y ciudadanos.

8.7 Recursos humanos:

- ✓ Para el cálculo de cualquier ratio de productividad es necesario el conocimiento del **número de trabajadores en plantilla**, así como la **ubicación de su puesto de trabajo**.
- ✓ Es importante manifestar en la Memoria el **convenio laboral** por el que se rigen sus trabajadores, el **nivel de absentismo**, resultados de encuestas de **clima laboral**, medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de **discriminación laboral entre mujeres y hombres**, instrumentos de **conciliación de la vida personal familiar y laboral**, etc.

8.8 Docencia y formación continuada:

- ✓ Tanto la docencia como la formación continuada son piezas claves del trabajo de los Centros y la Memoria debería recoger la **participación de sus profesionales** en actividades docentes.
- ✓ Debería recogerse la programación de cursos, seminarios **internos**, así como la asistencia a congresos, cursos o seminarios **externos** (por ejemplo: horas de formación por profesional...)

8.9 Estados financieros e inversiones:

- ✓ Como cualquier otra empresa, los estados financieros deben ser claros, comparables y, a ser posible, refrendados mediante una auditoría. Para ello se valorará si la memoria incluye **balances comparables** de los dos últimos ejercicios, **Cuentas de resultados**, **Existencia de contabilidad analítica** e **informe de auditoría**.
- ✓ Se valorará cualquier otra información adicional como el plazo medio de **pago a proveedores**, la información sobre **ayudas y subvenciones**, etc.
- ✓ Las **inversiones** son otro gran capítulo dentro de la vida de una institución, que es necesario reflejar en la Memoria, ya que el conocimiento de estos datos permite evaluar el desarrollo del Centro y la política de prioridades por las que se rige: **inversiones realizadas**, **motivo de su realización**, **inversiones previstas...**

8.10 Imagen y comunicación:

- ✓ No es necesario recordar la importancia que tiene para cada centro la imagen que de él se percibe tanto a nivel de pacientes y ciudadanos como institucional. Esta imagen viene dada básicamente por la calidad de los servicios que presta el personal del mismo, pero también por la calidad de los medios que utiliza para difundir dichos servicios. Dado que la Memoria es uno de ellos, es muy importante que ésta tenga un **diseño** adecuado, atractivo y correcto y que su **publicación sea regular** en el tiempo y se ponga a disposición de los usuarios a la mayor brevedad posible.
- ✓ Es muy conveniente identificar claramente quién es el **destinatario final** de la memoria.
- ✓ La Memoria tiene que ser **inteligible** para aquel público al que vaya dirigido y es conveniente que incluya un apartado de **agradecimientos** a todas las entidades que hacen posible el funcionamiento del Centro.



- ✓ Se recomienda informar de la **repercusión mediática** (en medios de comunicación, redes sociales...) de las actividades del Centro así como de los **reconocimientos y premios recibidos**.
- ✓ Hay que dejar constancia de la existencia y **divulgación** de la memoria a través de la **web corporativa** y de otras redes sociales, indicando quiénes son los principales receptores/destinatarios.
- ✓ Se valora también la predisposición a la **accesibilidad a la memoria a personas con discapacidad** (subtítulos, grabaciones, vídeos...)
- ✓ Se valorará el **uso responsable de los recursos** para realizar la Memoria velando por la austeridad de su edición (uso de los medios digitales en detrimento del papel y aprovechar recursos como gráficos, archivos de audio...).

8.11 Actividades sobre investigación:

- ✓ Aquellos centros que dediquen parte de su actividad a la investigación deberían especificar en su Memoria si disponen de **programas de especialización para médicos, enfermeros, farmacéuticos, psicólogos, etc.**
- ✓ También es importante explicar cómo estructuran sus **recursos**.
- ✓ Deberían incluir la lista de **publicaciones** del año (se aconseja incluir el *Impact Factor* y el *Time cited*), así como la de los **proyectos** de investigación (título, duración, financiador, investigador principal...)
- ✓ Es importante también resaltar la cuantía de los **gastos propios y ajenos** dedicados a la investigación en el período, así como incluir **comentarios** sobre las actividades realizadas y el tiempo en que se han llevado a cabo.

8.12 Responsabilidad Social:

Se evaluará la existencia de un **Código de conducta institucional** y las actuaciones llevadas a cabo para implementar estrategias que tengan como objetivo la mejora de alguno de los siguientes aspectos en el ámbito de la Responsabilidad Social, tanto en su dimensión interna como externa y se valora positivamente basarse en la guía *Global Reporting Initiative (GRI)*:

- ✓ **Dimensión interna:**
 - Desarrollar un código de conducta y un Reglamento de Régimen Interno en base a sus principios
 - Desarrollar y mantener una política de anticorrupción
 - Cumplir con los principios de seguridad de la información
 - Velar por la transparencia de las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable la organización
 - Elegir proveedores socialmente responsables
 - Velar por la salud física y psicosocial y la seguridad de los trabajadores superando las normas establecidas
 - Fomentar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en las políticas de contratación
 - Propiciar la conciliación entre el trabajo y la vida familiar



- Promoció laboral en los sentidos vertical y horizontal
- Ofrecer formació permanente vinculada con el puesto de trabajo

✓ **Dimensió externa:**

- Velar por la calidad, seguridad y sostenibilidad de los procesos/servicios que ofrecen a sus clientes
- Garantizar la accesibilidad a la información de los ciudadanos
- Identificar, priorizar y gestionar los grupos de interés
- Establecer un plan de mejora de los efectos medioambientales provocados por la actividad
- Publicar memorias de sostenibilidad (medición, divulgación y rendición de cuentas) o publicar anualmente informes de progreso (Pacto Mundial de Naciones Unidas)
- Establecer un plan anual de auditorías internas y procesos de revisión anuales
- Iniciativas de marketing responsable
- Ofrecer información de la gestión económica

El Jurado valorará el trato que cada memoria candidata dé a los aspectos expuestos y premiará a la que mejor los contemple. Se dará un valor adicional a la presentación de resultados comparados.

9. Entrega de Premios

El acto de entrega de los Premios Avedis Donabedian a la Calidad tendrá lugar en el *Palau de la Música Catalana* de Barcelona, el próximo 9 de enero de 2019.

El Premio concedido es un reconocimiento a la labor realizada y en ningún caso implica una recompensa monetaria.

La participación en este Premio supone la aceptación de las bases del mismo.

Para cualquier consulta sobre la candidatura de este premio puede dirigirse a:

FUNDACIÓ AVEDIS DONABEDIAN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL (FAD)

Provença, 293, principal (08037 - Barcelona)

Tel. 93 207 66 08 www.fadq.org premisqualitat@fadq.org