



**CALIDAD EN EL ABORDAJE DE LAS  
DROGODEPENDENCIAS Y  
OTRAS ADICCIONES**

Javier Guzmán Cuevas  
Gerente.  
Fundación Andaluza para la  
Atención a las Drogodependencias

La Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias es una entidad pública, constituida por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía el 23 de Febrero de 1998 y adscrita a la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, que tiene como finalidad la gestión de programas y centros que presten atención a las personas con problemas de drogodependencias y adicciones, apoyar la incorporación social y laboral de éstas, así como mejorar su calidad de vida.

El Patronato de la Fundación lo componen: La Excm. Sra. Consejera para la Igualdad y Bienestar Social que ostenta la presidencia; las Excmas. Sras. Consejeras de Salud y Gobernación, el Excmo. Sr. Consejero de Empleo como vocales y el Ilmo. Sr. Director General para las Drogodependencias y Adicciones como Secretario.

Esta organización gestiona en la actualidad seis centros ubicados en la provincia de Huelva (Cartaya y Almonte), en Sevilla (Los Palacios), en Cádiz (Tarifa y La Línea) y en la provincia de Málaga (Mijas).

Entendemos la calidad como la facultad de un conjunto de características inherentes a un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos del cliente, de este modo un producto o servicio es de calidad cuando satisface al cliente.

La decisión de implantar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000 nace de la inquietud de tener un marco general que ordene y estructure las actuaciones que se realizan desde diferentes ámbitos de la organización, y de este modo lograr un mayor nivel de calidad en la atención prestada y en los servicios ofertados a los/as usuarios/as, satisfaciendo de este modo las necesidades y expectativas de sus clientes.

La implantación de este Sistema comprendió diferentes ciclos o etapas:

- Planificación: ¿Quiénes son mis clientes?, ¿Qué servicios les presto?, ¿Cuáles son sus necesidades y expectativas?, ¿Cómo puedo satisfacer esas expectativas y necesidades?
- Selección del organismo certificador: se selecciona como Organismo Certificador a AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), entidad que tiene como propósito el contribuir a mejorar la calidad y competitividad de las empresas y de los productos y servicios de éstas. Esta Asociación está acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).
- Análisis de la documentación: se procede a la elaboración de la documentación sobre la que se sustenta el Sistema de Gestión de Calidad, a su revisión por parte de las Áreas y Departamentos implicados y aprobación por parte de la alta dirección. Esta documentación hace referencia al Manual de calidad y a los procedimientos generales y operativos. La estructura documental es la siguiente:



## **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

Son aquellos documentos que establecen las responsabilidades y criterios en las actuaciones relacionadas con la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad requerido por la norma ISO 9001:2000.

## **PROCEDIMIENTO OPERATIVO:**

Son aquellos documentos que describen de manera ordenada y en detalle las acciones que conduzcan a la realización de un determinado trabajo o tarea que afecte a la calidad. Pueden derivar de un procedimiento de Gestión de la Calidad o surgir por la detección de una necesidad específica.

- Auditoria inicial de certificación: se comienza certificando los Servicios Centrales de la Fundación (control de programas presupuestarios, ocupación de los centros terapéuticos, solicitud y evaluación de actividades formativas relativas a la Formación Profesional Ocupacional, solicitud de subvenciones, elaboración del indicador de tratamiento y control de acceso al siPASDA).

- Concesión del Certificado: AENOR certifica el Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9002:1994 y expide con fecha 25 de septiembre de 2.000, el Certificado de Registro de Empresa ER-1193/2000.

- Auditorias de seguimiento y renovación: se amplía el Certificado de Registro de Empresa ER-1193/2000 de la Fundación a cinco de los Centros de la Fundación, sobre la base de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000, (servicios de acogida e ingreso, actividades socioeducativas, ocupacionales, psicoterapéuticas, y socio-sanitarias, y cursos de Formación Profesional Ocupacional).

Asimismo, la elección de esta Norma para la certificación de la prestación de los servicios tanto en los Servicios Centrales como en los centros, viene determina-

da en buena medida por los principios que esta norma contiene como elementales y que son objetivos estratégicos de gestión de la Fundación, entre éstos destacar los siguientes:

- Organización enfocada al cliente: los clientes son tanto los usuarios que desarrollan su proceso terapéutico en los centros como los terapeutas de los centros de tratamiento que los derivan.

268

Esta orientación al cliente exige escuchar sus necesidades y deseos, traducirlos en requisitos, planificar las actividades para satisfacerlos, verificar el grado de satisfacción del cliente y esforzarse por superar sus expectativas. Por ello, la comunicación que se mantiene es continua a través de encuestas de satisfacción, hojas de quejas-reclamaciones, información directa etc., con objeto de conocer sus necesidades y de esta forma posibilitar el ajuste real del sistema. Estos mecanismos son los que permiten que se estructuren mejoras continuas en el sistema, que se adapten los productos y servicios y optimizar las inversiones.

Los requisitos especificados de los terapeutas de los centros derivadores son identificados a través de los protocolos de derivación y los requisitos de los usuarios de los centros son identificados a través del consentimiento informado y el consenso para los objetivos de su proceso de rehabilitación.

Los requisitos no especificados por el cliente son los cuestionarios de satisfacción, análisis de otras entidades del sector, estudios de investigación, etc.

- Enfoque basado en procesos: Son las actividades que interactúan transformando los elementos de entradas en resultados. (Para el Sistema los elementos de entrada son los procedimientos generales)

Una gestión adecuada de estos procesos permite evaluar, analizar y mejorar de forma continúa el rendimiento de la organización, asegurando una

óptima utilización de los recursos y actuación de las personas. La Fundación lleva a cabo una medición y seguimiento de procesos mediante la asociación de indicadores a los mismos, que permiten evaluar la calidad y su progreso en el tiempo. (Ej. Indicadores: tipologías de altas y la ocupación de los centros)

- Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. La Fundación mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de los resultados de la auditora, el análisis de datos, la política y objetivos de Calidad y las acciones correctivas y preventivas.