

EL PAPEL DEL MODELO EFQM EN LA SOSTENIBILIDAD DE LAS ORGANIZACIONES SANITARIAS PÚBLICAS

(Félix Rivera Sanz)

El sistema sanitario español, como institución fundamental de servicio público, es hoy en día un instrumento social insustituible en el proceso de legitimación del Estado de bienestar, potenciando la igualdad de los ciudadanos y la redistribución de la riqueza. Sin embargo, las difíciles circunstancias financieras y fiscales por las que han pasado la mayoría de los países socialmente avanzados como consecuencia de la crisis económica, han propiciado políticas de contención y ajuste del gasto social para tratar de garantizar la sostenibilidad y la cohesión de los propios sistemas y un mejor equilibrio en el binomio eficiencia-equidad, lo cual exige desde la ética pública una gestión apropiada de los recursos disponibles y un mayor grado de corresponsabilidad de todos los grupos interesados incluidos los agentes económicos y sociales.

El concepto de sostenibilidad representa un enfoque diferente de hacer las cosas. Al desarrollar sus actividades las organizaciones promueven la inclusión social, optimizan la utilización de recursos naturales y reducen el impacto sobre el medio ambiente sin desprestigiar la viabilidad económica y financiera de la propia organización. Este enfoque junto con las mejores prácticas, crea valor para las personas y grupos con intereses en la organización y proporciona una mayor posibilidad de continuidad de la organización a largo plazo, mientras que al mismo tiempo contribuye al desarrollo sostenible para el conjunto de la sociedad.

La sostenibilidad es un concepto relacionado con la capacidad de un sistema para seguir funcionando de forma permanente en todas sus dimensiones y lograr la perdurabilidad en el tiempo de la organización y sus servicios.

Diversos autores destacan la necesidad de la implantación en el sector público de sistemas de gestión de calidad, resaltando la importancia económica de dicho sector en las economías desarrolladas y analizando la relevancia de los Sistemas de Gestión de la Calidad en la administración de las Instituciones Públicas, como herramienta para mejorar su eficiencia y su sostenibilidad.

Es por ello que este trabajo pretende conocer el efecto que ha tenido durante la crisis económica la utilización de una herramienta de gestión como el modelo Europeo de Excelencia (EFQM) que había sido validado ya en otras organizaciones fuera del ámbito sanitario.

Para ello se ha entrevistado a personas de dos organizaciones con diferentes grados de implantación de dicho modelo mediante el estudio de casos estableciendo una comparación entre dos organizaciones con diferentes grados de implantación de EFQM. Para complementar este estudio se ha realizado el análisis de indicadores de resultados clave dentro de la salud y de los recursos empleados y los determinantes de la salud. Todo esto para poder evaluar el grado de satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés en los diferentes ámbitos de la sostenibilidad.

El principal resultado obtenido muestra que la implantación del modelo EFQM ha colaborado a producir un cambio cultural en la organización que ha trabajado con él y ha introducido los conceptos fundamentales de la excelencia en el discurso de la personas.