

# Aplicación de los modelos de gestión de calidad total a los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales

E. Ronda<sup>a</sup>, J.M Arana<sup>b, c</sup>, E.E. Álvarez<sup>b, c</sup>, J. Vitaller<sup>c</sup>, J. Roel<sup>d</sup>, E. Martínez<sup>e</sup>

## RESUMEN

Los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales constituyen un sector muy adecuado para la aplicación de los modelos de gestión de calidad total. Conocer los componentes de la calidad, así como los métodos y modelos para aplicarla y evaluarla, permitirá mejorar la atención que se presta a los trabajadores y trabajadoras a la vez que facilitará un mejor clima laboral a los profesionales de estos servicios. Este artículo revisa los fundamentos en los que se basa la mejora de la calidad asistencial, discutiendo su aplicación a los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad asistencial; Acreditación; Servicios de Prevención de Riesgos Laborales.

## APPLICATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT MODELS IN OCCUPATIONAL HEALTH PREVENTION SERVICES

### SUMMARY

Occupational Health Services is a particularly appropriate sector for applying total quality management methods. The components of healthcare quality and the methods and models used in implementing and evaluating them will permit improvements in the healthcare that Occupational Health Services provides to workers as well as facilitate a better working environment. This paper reviews the foundations on which healthcare quality is based, discussing their application to the Occupational Health Services.

**KEY WORDS:** Quality of Healthcare; Accreditation; Occupational Health Services.

## ACERCA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL Y LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No hay duda de que la calidad está cada día más integrada en el tejido social y consecuentemente en el entorno laboral, tanto en el mundo de la industria como en el mundo sanitario. Los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) no pueden permanecer ajenos a esta realidad. La necesidad de que los SPRL realicen sus actividades guiados por los principios de la calidad se menciona como uno de los retos principales de la nueva salud laboral del siglo XXI<sup>1</sup>. Ahora bien, ¿de qué métodos disponemos para evaluar la calidad de los SPRL?; ¿qué se debe evaluar?; ¿cuál es el marco de referencia, es decir, con qué hay que compararla?

El objetivo de este trabajo es revisar los fundamentos en los que se basa la mejora de la calidad asistencial y discutir su aplicación a los SPRL.

Definir el concepto de calidad asistencial es una tarea

compleja. Donabedian<sup>2</sup> consciente de esta dificultad, la fraccionó en tres componentes: a) componente científico-técnico, b) componente interpersonal y c) componente de entorno.

El primero de estos componentes, lo que se denomina la calidad científico-técnica, se refiere a la idoneidad de la atención que el trabajador usuario de los SPRL realmente está recibiendo, es decir, la calidad con la que se ha realizado la evaluación de riesgos laborales, y cómo se han resuelto los problemas encontrados en ella. También valora cómo se han llevado a cabo las medidas o actividades preventivas a partir de la vigilancia de la salud de los trabajadores. La calidad científico-técnica se juzga en relación con los avances técnicos disponibles en ese momento, y con el juicio profesional.

El segundo componente de la calidad asistencial que describió Donabedian fue la calidad funcional, que está en íntima conexión con las relaciones interpersonales; por lo tanto, hace referencia a la forma en la que se presta la

a Departamento de Salud Pública. Universidad de Alicante.

b Servicio de Medicina Preventiva. Hospital Universitario de San Juan.

c Departamento de Salud Pública. Universidad Miguel Hernández

d Gabinete de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Alicante

e Unidad Médica de Valoración. INSS. Alicante.

### Correspondencia:

Elena Ronda Pérez

Dpto. de Salud Pública,

Edificio de Ciencias Sociales. Universidad de Alicante

Apdo. correos 99, - 03080 San Vicente (Alicante)

elena.ronda@ua.es