

TÍTULO: CERTIFICACIÓN UNE-EN ISO 9001:2015 DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA EN CIENCIAS DE LA SALUD. EFICIENCIA Y MEJORA CONTINUA DE UNA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA.

TITLE: UNE-EN ISO 9001: 2015 CERTIFICATION OF THE SCIENTIFIC INFORMATION SERVICE IN HEALTH SCIENCES. EFFICIENCY AND CONTINUOUS IMPROVEMENT OF A SPECIALIZED LIBRARY.

AUTORES: España Álvarez E; Bertomeu Diego E; Poquet Jornet JE; Gómez Calderón C.

CENTROS DE TRABAJO: Hospital de Dénia – Marina Salud

DATOS DE CONTACTO:

enrique.espana@marinasalud.es

elisa.bertomeu@marinasalud.es

jaime.poquet@marinasalud.es

corpus.gomez@marinasalud.es

RESUMEN:

La evaluación de los servicios constituye una herramienta valiosa para determinar si la biblioteca responde a las necesidades de los usuarios, si se tiene en cuenta que la satisfacción constituye el objetivo primordial de cada centro de información y permite establecer un diagnóstico, identificar límites y deficiencias para determinar en qué condiciones se encuentra y definir estrategias que permitan superarlas. La calidad de los servicios debe determinarse desde la satisfacción de los usuarios hasta los trabajos de origen interno; tener como punto de partida la calidad de la gestión, los procesos técnicos y los resultados de la biblioteca como servicio. El objetivo del presente trabajo es el de establecer una panorámica de los aspectos a tener en cuenta para la evaluación de los servicios bibliotecarios.

ABSTRACT:

The evaluation of the services constitutes a valuable tool to determine whether the library is corresponding to the needs of the users, taking into consideration that satisfaction is the primary objective of every information center; it allows establishing a diagnosis identifying limitations and deficiencies to determine its conditions and define strategies to overcome them. The quality of the services should be determined from the satisfaction of users up to the works of internal origin, considering the management quality, technical processes and the results of the library as a service. The objective of this study is to establish a vision of the aspects to take into account for the evaluation of the library services.

PALABRAS CLAVE: Bibliotecas ciencias de la salud; Calidad; Eficiencia; Certificación.

KEYWORDS: *Health sciences libraries; Quality; Efficiency; Certification*

Introducción:

El servicio de información científica en ciencias de la salud es de suma importancia dentro de una organización sanitaria en lo que a gestión de información especializada se refiere.

En el Departamento de Salud Dénia, la biblioteca científica, está certificada con la norma UNE-EN ISO 9001:2008 desde el año 2012. Ha continuado avanzando dentro del sistema de gestión de la calidad de la organización hasta renovar la certificación, ya adaptada a la norma UNE-EN ISO 9001:2015, en 2018.

Ofrece soporte a los profesionales sanitarios en materia de resolución de necesidades de información, con el fin de contribuir a la toma de decisiones y aumentar la calidad asistencial.

Objetivos:

Especificar el método de trabajo de la biblioteca científica dentro del sistema de gestión de la calidad global, así como el análisis de los procedimientos definidos, feedback del usuario e indicadores para evaluar la eficiencia de ésta unidad de información.

Establecer una panorámica de los aspectos a tener en cuenta para la certificación de los servicios bibliotecarios especializados en salud.

Material y Métodos:

Inclusión de la Biblioteca en el Sistema de Gestión de la Calidad.

El primer paso para iniciar el camino de la certificación se realizó comunicando a la Dirección de Calidad del Departamento de Salud que la unidad de biblioteca quería optar a la certificación de calidad dentro del sistema de gestión de la calidad de la organización.

Muchos servicios del departamento de salud ya estaban certificados y la biblioteca entraría a formar parte de los servicios a auditar por AENOR y a optar a la certificación de calidad en base a norma UNE-EN ISO, así pues, se solicita formalmente el soporte técnico de la oficina de calidad para trabajar en la consecución de ello.

Definición de un mapa de procesos.

Esta unidad, se ha adaptado a un sistema de gestión por procesos, para ello, el primer paso fue la identificación de todos los procesos de trabajo que la biblioteca lleva a cabo en el cumplimiento de sus servicios a los profesionales

sanitarios. A continuación mostramos el mapa de procesos resultante del análisis realizado:

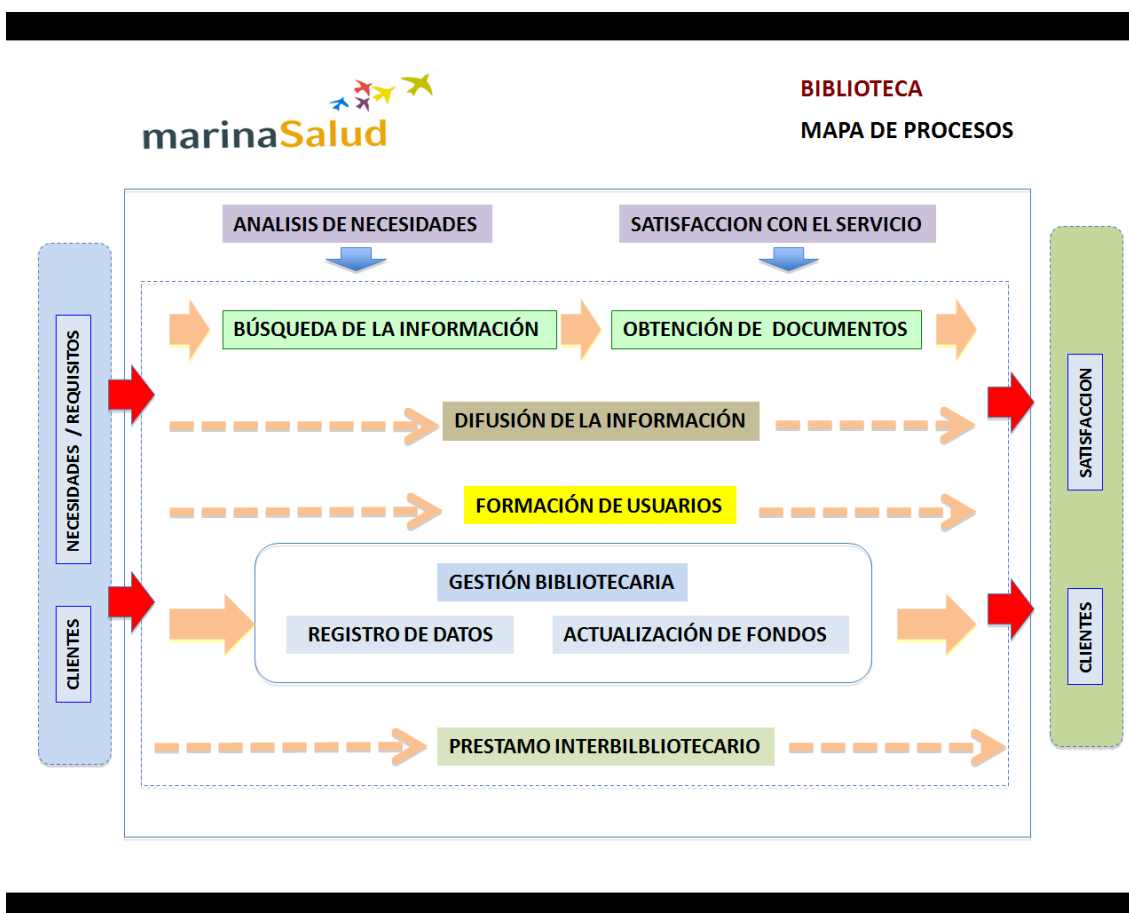


Figura 1

Definición de indicadores y metas.

Los métodos de evaluación pueden tener una base cuantitativa (estadísticas) y otra cualitativa (encuestas, grupos focales, etc.).

La evaluación medirá con qué suficiencia se han cumplido o no los objetivos previstos y lo cual servirá para corregir estos y establecer nuevas prioridades.

Por ello, por una parte se definieron una serie de indicadores (datos numéricos en su mayoría) que midiesen la eficiencia de los procesos de trabajo. Estos indicadores han de ser contruidos de forma que ofrezcan a ser posible un dato numérico como una cifra o un porcentaje en un rango de tiempo acotado. A continuación mostramos como ejemplo algunos de los indicadores establecidos para medir la eficiencia de los procesos de la biblioteca:

- N° de accesos a las bases de datos/año.
- N° de descargas de archivos de las bases de datos/año.

- N° total de artículos solicitados por mes/año.
- Tiempo medio de respuesta en resolución de artículos por mes/año.
- N° total de artículos solicitados por mes/año por Servicio/Unidad Clínica.

En la mayoría de indicadores se definen también unas Metas, es decir, unos rangos de cumplimiento en los que los resultados deben estar para que se pueda considerar que los procesos son eficientes.

Seguidamente ponemos como ejemplo una de las metas definidas por la unidad de biblioteca:

“La biblioteca establece en 7 días naturales como tiempo medio máximo de respuesta en el servicio de sus peticiones (artículos, Búsquedas bibliográficas, otros documentos). El indicador debe ser cuantificado de carácter anual y estarán incluidos fines de semana, festivos y periodos vacacionales del personal de la Biblioteca”.

Nuestro objetivo era que los procesos tuviesen unos indicadores para la medición estadística de los mismos y las metas fuesen coherentes y asumibles para poder conseguir un sistema de gestión de calidad en la biblioteca adaptado a la mejora continua de todos sus procesos y servicios.

Elaboración de Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNT).

Los Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNT) son documentos escritos que describen la secuencia específica de operaciones y métodos que deben aplicarse para la correcta realización de un proceso de trabajo.

Estos documentos deben cumplir, como características, que tengan una redacción clara y concisa, que evite dudas en la interpretación y que sean fáciles de seguir por cualquier persona cualificada y por los auditores externos.

En nuestra biblioteca, una vez definido el mapa de procesos, empezamos a documentar con PNT todos los procesos de trabajo que habían sido definidos previamente. En dichos procedimientos se incluyeron los indicadores y las metas como herramientas de medición y de revisión de objetivos respectivamente. En la Tabla I mostramos el listado de procedimientos existentes que regulan la prestación del servicio de biblioteca:

PROCEDIMIENTOS CLAVES DEL AREA
PC-01. Consulta de Fondos
PC-02. Utilización de equipos informáticos
PC-03. Servicio de referencia e información bibliográfica
PC-04. Servicio de obtención del documento
PC-05. Préstamo interbibliotecario
PC-06. Servicio de Formación de usuarios
PC-07. Registro de datos
PC-08. Actualización de fondos
PC-09. Utilización de la plataforma de biblioteca virtual
PC-10. Gestión presupuestaria

Tabla I

Establecimiento de un registro de incidencias y no conformidades

En paralelo a la identificación de procesos de trabajo y su documentación, se pone en marcha un sistema de registros que establece la posibilidad de detección de incidencias o no conformidades con el fin de establecer un proceso continuo de mejora.

En el registro de incidencias se anotan aquellos episodios que conllevan dificultades a la hora de desarrollar alguno de los procesos de trabajo definidos. Son acciones que dificultan pero que no impiden realizar un proceso, en el registro se describe la incidencia y se propone un plan de acción para la mejora y seguimiento de la acción registrada. Por ejemplo la no resolución de la solicitud de un artículo en plazo establecido sin avisar de la no disponibilidad o la demora del servicio.

En cuanto a No conformidades, son aquellas acciones que por su dificultad conllevan a un incumplimiento de un requisito de calidad, este, puede ser de Norma, procedimiento o producto/servicio. Una No conformidad sería que desde la plataforma de la biblioteca virtual no fuese posible el acceso a los recursos electrónicos o a parte de ellos durante un periodo de tiempo prolongado y estando los recursos contratados en el citado periodo.

El sistema de registro de incidencias y No conformidades ha arrojado nuevos indicadores para medir la eficiencia, los puntos fuertes en el servicio de información científica, así como detección de áreas de mejora.

Nivel de satisfacción de usuarios

Se ha medido la satisfacción de los usuarios de la biblioteca mediante un proceso de encuesta electrónica, integrada en la web del departamento de salud en la siguiente URL: <https://www.marinasalud.es/encuesta-biblioteca/>

La encuesta online permanece activa de forma continuada y si extraemos los datos en un corte correspondiente al año 2018 con una n de 89 respuestas, arroja algunos resultados significativos como los siguientes:

Paute 1(Muy deficiente) - 5(Muy satisfactorio)				
Accesibilidad de los recursos				
1	2	3	4	5
3,45%	6,90%	6,90%	51,72%	31,03%

Tabla II

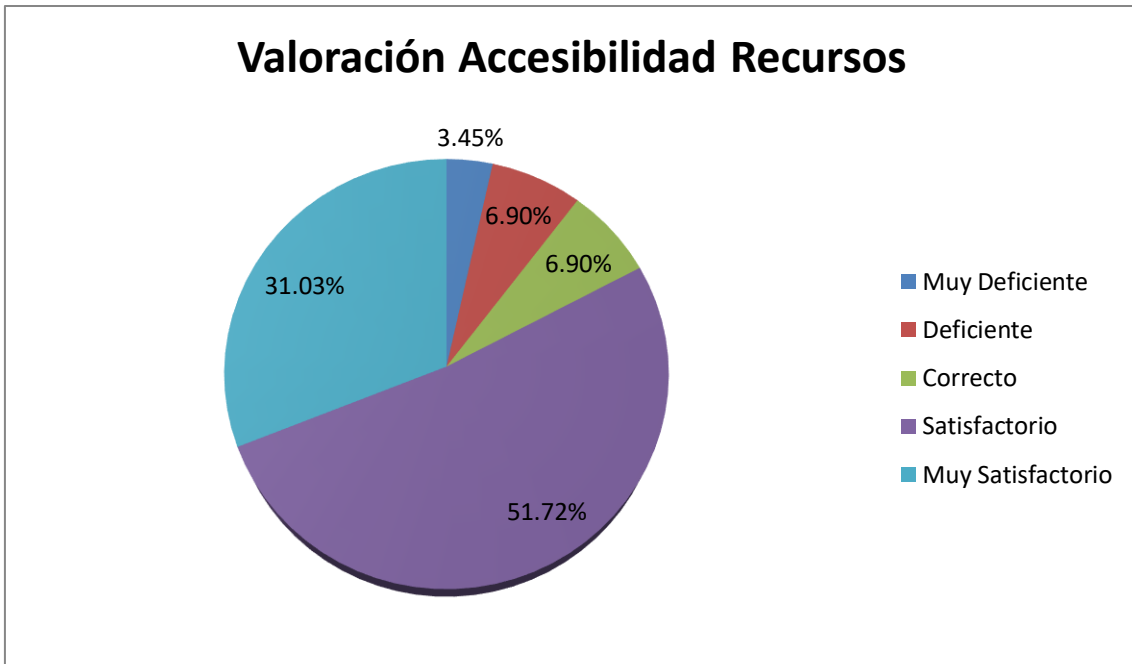


Figura 2

Pauta 1(Muy deficiente) - 5(Muy satisfactorio)				
Profesionalidad del personal				
1	2	3	4	5
0,00%	0,00%	3,45%	24,14%	72,41%

Tabla III



Figura 3

Paute 1 (Muy deficiente) - 5 (Muy satisfactorio)				
Servicio de Obtención de Documentos Y/O Artículos				
1	2	3	4	5
6,90%	3,45%	6,90%	37,93%	44,83%

Tabla IV

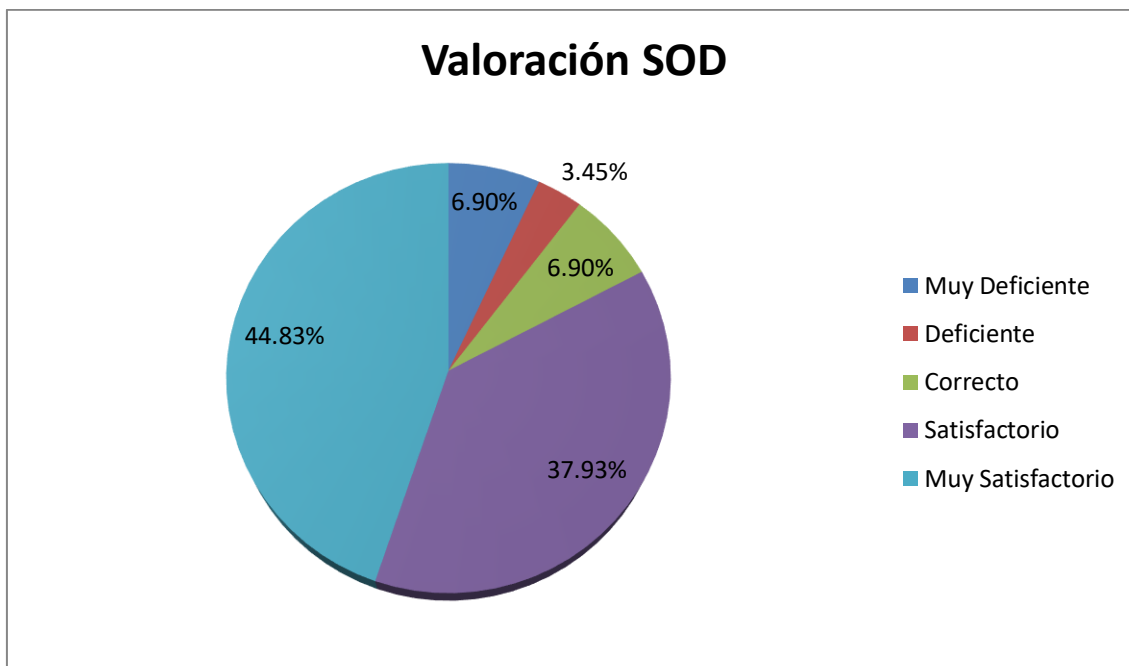


Figura 4

Paute 1 (Muy deficiente) - 5 (Muy satisfactorio)				
Servicio de Búsquedas Bibliográficas				
1	2	3	4	5
6,90%	3,45%	10,34%	31,03%	48,28%

Tabla V

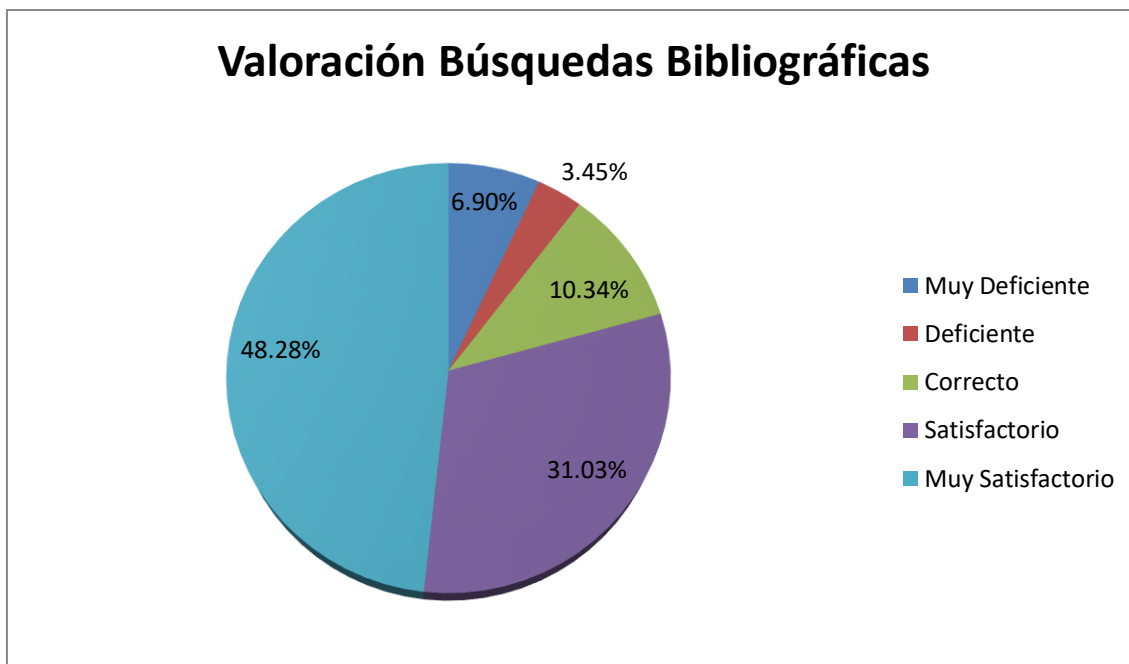


Figura 5

Adaptación y certificación de la nueva norma UNE-EN ISO 9001:2015

Con el cambio de normativa y la entrada en vigor de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 todos los servicios se han tenido que adaptar a los requerimientos de la nueva norma y someterse a una auditoría de recertificación. La Biblioteca del Departamento de Salud Denia consiguió la certificación en base a la nueva norma en septiembre de 2018.

En cuanto al cumplimiento de nuevos requerimientos, destacamos los siguientes:

- Definición de matriz de riesgos que pueden afectar al desarrollo de los procesos de la biblioteca.
- Definición de los criterios de valoración de los riesgos detectados (Impacto, probabilidad y detectabilidad).
- Definición de las partes interesadas y que tienen implicación en la realización de los procesos y nivel en el que sobre ellas impactan los riesgos definidos.
- Desarrollo de planes de acción para eliminar o minimizar los riesgos detectados.

Resultados:

- Obtención de tiempo de respuesta bajos en servir peticiones de información, siendo una unidad de información rápida en su resolución. Con un tiempo de respuesta medio de 2,4 días en las peticiones. Contado en días naturales, se cuentan festivos, fines de semana y periodos vacacionales.
- Altos porcentajes en resolución. Se sirven prácticamente todos los artículos que se solicitan y se ha obtenido información relevante en la

mayoría de las búsquedas solicitadas, demostrando la eficiencia de la biblioteca. Grado de resolución del 92% de peticiones recibidas en 2018.

- Satisfacción de los usuarios en un grado elevado. Todos los aspectos evaluados alcanzan o superan un 60% de calificación positiva, entre “buena” y “Muy satisfactorio”.
- La biblioteca ha sido declarada como punto fuerte de la organización en el informe final de auditoría de 2018 llevada a cabo por AENOR.

AENOR

Puntos fuertes
6. Si bien se ha documentado una no conformidad al respecto del requisito de de riesgos y oportunidades, se considera un punto fuerte el nivel de detalle en la identificación de riesgos en los procesos asistenciales y auxiliares, incluyendo la perspectiva de seguridad del paciente y utilizando métodos cuantitativos para la determinado del nivel de importancia (gravedad de consecuencias, probabilidad de ocurrencia y detectabilidad).
7. Sistemática de doble cajetín en almacenes de material fungible lo que permite realizar rotación de dicho material (FIFO).
8. La sistemática empleada para el control del proceso de “docencia MIR” así como el de “información científica en Ciencias de la Salud”
9. El contenido de los planes de formación que incluyen una gran variedad de acciones formativas en diferentes campos (seguridad del paciente, RCP, calidad asistencial, etc.).
10. Desarrollo de acciones de mejora como la optimización en el consumo de albúmina con notables reducciones.
11. Sistema de cuadro de mando BI.
12. Resultados alcanzados en las mediciones de satisfacción de paciente y evolución de las ratios de quejas, reclamaciones y felicitaciones por asistencia.
13. Aplicación de criterios de UNE 179003 en la metodología ACR y análisis de riesgos.

Figura 6

Conclusiones:

- Somos la única biblioteca hospitalaria de la comunidad valenciana certificada con la norma UNE-EN ISO 9001:2015.
- Orientación a cliente interno de los procesos con un alto componente de atención personalizada, valorando las necesidades y expectativas de los profesionales.
- Sistema diseñado para la resolución de peticiones de información en el mínimo periodo de tiempo y enfocado a una mejora continua de sus procesos.

Referencias:

1. Llano Gil A, Acosta Mursulí TA, Conde Lara E, Bernal Torres M, Manso Fernández E, Sánchez C. Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spiritus. Gaceta Méd Espirituana. 2010; 12(1).
2. Pérez Pupo A , Lores Cruz A, Pérez Randiche L , Díaz Rojas YV. Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. Correo Científico Médico de Holguín. 2014; 18(3): 577-592.