



Observatorio de Salud Laboral

www.osl.upf.edu

GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN

AUTORES:

P. BOIX
AM. GARCÍA
F. RODRIGO

CONSULTORES:

JC. BAJO
JR. HEVIA
M. MIRA
S. OCERANSKY
R. OLAVARRI
S. PEIRÓ

Abril 2008

OBSERVATORIO DE SALUD LABORAL.

Proyecto QSP: WP08-01



Antecedentes

La pretensión de la presente guía –inspirada en el formato propuesto por el National Institute of Occupational Health de Noruega¹- es servir sobre todo de herramienta de discusión y análisis en el seno de los propios Servicios de Prevención para promover dinámicas de mejora orientadas a adecuar progresivamente su funcionamiento a sus fines (*fitness for purpose*²) como criterio esencial de calidad.

Entendemos como finalidad última de los Servicios de Prevención la de *promover y facilitar procesos de cambio en la empresa orientados a la prevención de riesgos, la mejora de las condiciones de trabajo y la protección de la salud de los trabajadores*³.

Por otra parte, una de las claves de la gestión de la calidad es responder a las expectativas del cliente, lo cual implica, en el caso de los Servicios de Prevención, tomar en consideración un panorama múltiple⁴ en el que intervienen tanto los destinatarios directos de la actividad (empresarios y trabajadores) con sus organizaciones representativas (asociaciones empresariales y sindicales) como la administración con su función de reguladora o los propios profesionales con sus expectativas específicas.

Una indagación sobre las expectativas de los clientes, usuarios y grupos de interés realizada por el Observatorio de Salud Laboral⁵ ofrece como percepción común de todos ellos en relación con la calidad la de *un Servicio de Prevención formado por profesionales de experiencia reconocida, con quienes poder contar cuando se les necesite, que conocen bien las necesidades de la empresa y actúan como consultores especializados, cuyos productos resultan operativos para la resolución de los problemas y que promueven eficazmente el compromiso empresarial con la prevención*.

En todo caso, la satisfacción del cliente debe compaginarse con las exigencias éticas propias de la actividad profesional, con el rigor en la aplicación del conocimiento científico y con las expectativas sociales, no sólo en relación con el cumplimiento normativo sino también en cuanto a implicación y colaboración con los objetivos generales del sistema de protección de la salud de los trabajadores.

Por último, hay que señalar que lo que produce (*output*) un Servicio de Prevención son esencialmente informaciones -en forma de dictámenes, consejos y asesoramiento- dirigidas a la empresa con el fin de promover desde el interior de la misma la toma de decisiones sobre mejoras que repercutan en una disminución de la probabilidad de daños a la salud de los trabajadores (*outcome*). La relación, por tanto, entre la actividad del Servicio de Prevención y los resultados finales no es inmediata sino que depende del grado de implicación de la empresa como

¹ Lie A, Bjornstad O, Jakobsen K. Good Occupational Health Service: workbook with audit matrix. Versión 5/2000. National Institute of Occupational Health, Norway.

² Harvey L. *Analytic Quality Glossary*. Quality Research International, 2004 [citado 14 de febrero de 2008] Disponible en <http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/>

³ Rantanen J (ed) Survey of the quality and effectiveness of Occupational Health Services in the European Union, Norway and Switzerland. People and Work Research Reports 45. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health; 2001

⁴ Westerholm p, Baranski B. (eds) Guidelines on Quality Management in Multidisciplinary Occupational Health Services. Health, Environment, Safety in Enterprises Series N° 1. WHO European Centre for Environment and Health, Bithoven, 1999

⁵ Boix P. (coord) Calidad de los Servicios de Prevención en España: una aproximación basada en las expectativas de los clientes, usuarios y grupos de interés. Observatorio de Salud Laboral, 2007. Disponible en

<http://www.osl.upf.edu/pdfs/prensa/InformeQSP.pdf>

organización (directivos y trabajadores). En la evaluación de la calidad del servicio deberá tenerse en cuenta el concepto de “causa componente”⁶, es decir, que se podría asumir que siendo necesaria una actuación de calidad por parte del Servicio de Prevención, ello no siempre sería suficiente para obtener buenos resultados aunque, por otra parte, unos malos resultados persistentes pondrían en cuestión necesariamente una supuesta calidad.

Marco conceptual de calidad

Teniendo en cuenta tanto el consenso científico⁷ como las percepciones de los clientes, usuarios y grupos de interés⁸, hemos adoptado como marco de referencia de la calidad aplicada a los Servicios de Prevención las siguientes 12 dimensiones agrupadas en cuatro áreas:

1 CALIDAD DE RELACIÓN	1.1 TRANSPARENCIA	El SP informa con claridad y desde un principio sobre los productos y servicios que oferta, así como de la necesidad de implicación activa por parte de la empresa para conseguir los objetivos preventivos.
	1.2 INTERACCIÓN	El SP toma en consideración las percepciones y expectativas de las empresas-cliente y, a su vez, le traslada sistemáticamente y de forma didáctica informaciones orientadas a adecuar las demandas a las necesidades .
	1.3 IMPLICACIÓN	El SP actúa como consultor de la empresa cliente y le presta una asistencia continuada, aportando una contribución activa y relevante a la planificación y gestión de la SST.
2 CALIDAD DE ORIENTACIÓN	2.1 ENFOQUE PREVENTIVO	El SP se orienta a evitar cualquier tipo de daño a la salud de los trabajadores, aplica los principios jerárquicos de la prevención y fomenta la integración de la prevención en la gestión empresarial.
	2.2 ÉTICA	El SP asume y aplica criterios de buena práctica profesional, respeta la confidencialidad y la dignidad de las personas, y actúa con independencia e imparcialidad.
	2.3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	El SP conoce las necesidades, expectativas y demandas de las empresas cliente y proporciona productos y servicios adecuados a las mismas y adaptados sus peculiaridades.
3 CALIDAD PROFESIONAL	3.1 RIGUROSIDAD	Los distintos profesionales del SP aplican conocimientos y técnicas actualizados en sus respectivas disciplinas para analizar y resolver los problemas de SST.
	3.2 COMPETENCIA	Los profesionales del SP realizan diagnósticos certeros de necesidades en materia de SST y proponen soluciones efectivas a los problemas detectados.
	3.3 INTERDISCIPLINARIDAD	Los distintos especialistas del SP analizan y discuten conjuntamente entre sí (o, en su caso, con los de otros SP) los problemas complejos, compartiendo conocimientos y experiencias en orden a proponer las mejores soluciones.
4 CALIDAD DE GESTIÓN	4.1 CAPACIDAD DE RESPUESTA	El SP dispone de recursos humanos y técnicos apropiados y suficientes, así como de una organización adecuada, para dar respuesta a las necesidades en materia de SST de las empresas.
	4.2 EFECTIVIDAD	El SP dispone de procedimientos y herramientas adecuados a los objetivos de prevención, que le permiten una gestión de actividades capaz de promover mejoras preventivas en la empresa.
	4.3 MEJORA CONTINUA	El SP analiza sistemáticamente su propia actividad y sus resultados, identifica las posibilidades de mejora y las aplica efectivamente.

⁶ Rothman K., Greenland S. Modern epidemiology. 2nd ed. Boston: Lippincott-Taven;1998

⁷ Boix P, Arizo V, García AM, Gil JM. Marco conceptual y criterios de calidad aplicables a los Servicios de Prevención: revisión bibliográfica. Observatorio de Salud Laboral 2007. Disponible en http://www.osl.upf.edu/pdfs/prensa/InformeQSP_RevisionBibliografica.pdf

⁸ Boix P. (Op. Cit) ver nota 5

Utilidades

El marco de referencia de calidad de los Servicios de Prevención se ha construido pensando fundamentalmente en servicios externos a la empresa, aunque creemos que los criterios seleccionados son también aplicables, en buena medida, a otras modalidades de Servicios de Prevención. La guía, por tanto, sirve básicamente para la evaluación de Servicios de Prevención Ajenos. Su aplicación a Servicios de Prevención Propios o Mancomunados requeriría seguramente de una adaptación, especialmente en las dimensiones incluidas en el área de “calidad de relación” (1.1; 1.2; 1.3) así como en la de “capacidad de respuesta” (4.1).

En tanto que herramienta de autoevaluación, la guía permite ser utilizada en diferentes escenarios y en múltiples dinámicas. Puede usarse como referente para actividades de auditoría interna, en grupos de mejora, para el control de la satisfacción de clientes, etc. Podría servir también de orientación para evaluaciones externas, tanto por parte de las instituciones como por los propios clientes y usuarios u otros grupos de interés, aunque en estos casos sería conveniente realizar algunos ajustes.

También se requerirán formas de aplicación específicas de la guía en los casos en que el concierto del Servicio de Prevención Ajeno se refiera solamente a algunas especialidades preventivas y no a otras.

Se trata, por tanto, de un instrumento pensado hoy por hoy para un ejercicio de autoevaluación en el seno de los Servicios de Prevención Ajenos, pero utilizable de forma flexible en función de las necesidades e intereses y abierto a otras aplicaciones y desarrollos en el futuro.

Instrucciones de uso

Para cada una de las 12 dimensiones de calidad, la guía ofrece, a modo de orientación, algunas precisiones conceptuales y criterios de buenas prácticas, así como una escala de evaluación cualitativa en cuatro niveles de puntuación como referente para la proposición de mejoras. Cada dimensión puede alcanzar un máximo de 6 puntos y requiere una evaluación individualizada.

Para ello, en primer lugar, hay que asegurarse de entender bien el significado y alcance de la dimensión que se pretende analizar. Puede ayudar a ello, una atenta lectura de la definición y las precisiones conceptuales, así como una reflexión sobre los criterios de buenas prácticas que se proponen. El debate e intercambio de puntos de vista sobre estos extremos constituye, sin duda, un método clarificador, al tiempo que sirve para unificar criterios de evaluación en el caso de realizarse ésta de forma colectiva.

A continuación, se tratará de ubicar el Servicio de Prevención en uno de los cuatro niveles de la escala en función de cómo aplica en la práctica la dimensión que se esté analizando. Una vez hecho esto, se decide si se adjudica el umbral inferior o superior según el grado de cumplimiento del criterio de calidad definido en dicho nivel.

Puede suceder que una misma dimensión se aplique de forma muy distinta en unas u otras circunstancias. En estos casos, se consignarán las puntuaciones máxima y mínima.

Hay que advertir, sin embargo, que las puntuaciones no son lo más importante. Su utilidad dependerá sobre todo de la capacidad de sugerir pistas para la mejora de la

calidad tras la reflexión realizada sobre cada una de las dimensiones evaluadas. Tampoco tiene mucho sentido utilizar medidas de tendencia central como la media de puntuaciones para calcular un supuesto “índice global” de calidad (una media de 3 con una puntuación de 0 en ética y de 6 en interdisciplinaridad no parece una buena síntesis).

El cuadro resumen (*audit matrix*) que se ofrece al final de la guía permitirá una visión de conjunto sobre las puntuaciones (global, por áreas y por dimensiones de calidad) que puede ser usada como referente para la definición de prioridades de mejora así como para verificar los logros tras su implantación.

Criterios de valoración

En función del predominio de unas u otras puntuaciones podemos interpretar el nivel de calidad de un Servicio de Prevención según las siguientes pautas:

NIVEL	DESCRIPCIÓN	PUNT.
Nivel 1	el SP no tiene una estrategia de calidad	0
Nivel 2	aspectos rudimentarios de calidad técnica con escasa incardinación en la empresa	1 2
Nivel 3	buen nivel de calidad técnica pero insuficiente incardinación en la empresa	3 4
Nivel 4	muy buena calidad técnica y alto grado de cooperación con la empresa	5 6

Indicadores

La guía ofrece también un anexo con propuestas de indicadores aplicables a las distintas dimensiones de calidad, a modo de orientación y de llamada de atención sobre la importancia de cuantificar los logros mediante mediciones objetivas.

Como ya se ha dicho, nuestra propuesta de autoevaluación persigue sobre todo la identificación de posibilidades de mejora, las cuales deberán concretarse en la formulación de planes orientados a objetivos y, consecuentemente, evaluarse para verificar los logros.

Este proceso de evaluación-mejora-seguimiento requiere disponer de una sistemática que nos permitan objetivar la situación de partida y medir los avances conseguidos, por lo que es recomendable seleccionar en cada caso los indicadores que se consideren más apropiados en función de los objetivos. Dichos indicadores deberán ser coherentes también con los criterios de buenas prácticas que informan las mejoras propuestas ya que, en última instancia, la validación de estas buenas prácticas dependerá de sus resultados y éstos deben ser sometidos a medición.

Confiamos en que el anexo que acompaña a esta guía pueda ser de utilidad para esta necesaria selección de indicadores.

1.1 TRANSPARENCIA: El SP informa con claridad y desde un principio sobre los productos y servicios que oferta, así como de la necesidad de implicación activa por parte de la empresa para conseguir los objetivos preventivos.

Criterios de transparencia informativa

- Accesibilidad
- Fiabilidad
- Veracidad
- Comprensibilidad

Criterios de Buenas Prácticas

- El SP dispone de procedimientos de captación y fidelización de empresas-cliente basados en el rigor y la honestidad informativos.
- El SP plantea a la empresa-cliente, desde el mismo momento del concierto y de forma continuada, la necesidad de implicación de la misma en la gestión de la prevención.
- Los documentos que recogen el concierto de prevención y la planificación anual están redactados según pautas estrictas de claridad y transparencia informativas.
- Todos los informes emitidos por el SP para sus empresas concertadas disponen de un resumen sintético con las principales conclusiones y recomendaciones.
- El SP confecciona una memoria anual completa de actividades y resultados y la entrega puntualmente a las empresas-cliente
- El SP dispone de mecanismos para verificar la comprensión por parte de las empresas-cliente de toda la documentación emitida.
- El SP utiliza las potencialidades de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) para mantener bien informadas a sus empresas-cliente
- El SP define y asume una política de transparencia informativa en relación con sus clientes usuarios y grupos de interés y publica un balance anual de gestión

Escala de evaluación

		Nivel 1 (0 puntos)	Nivel 2 (1-2 puntos)	Nivel 3 (3-4 puntos)	Nivel 4 (5-6 puntos)	Ptos. (min- may)
1.1	TRANSPA- RENCIA	Información sobre los productos y servicios del SP escasa y/o confusa	Información superficial sobre el alcance de la actividad del SP	Información correcta sobre los productos y servicios del SP pero insuficiente sobre la necesidad de implicación de la empresa	Buena información sobre las funciones y competencias del SP y la necesidad de implicación de la empresa	

Propuestas de mejora

1.2 INTERACCIÓN: El SP toma en consideración las percepciones y expectativas de las empresas-cliente y, a su vez, les traslada sistemáticamente y de forma didáctica informaciones orientadas a adecuar las demandas a las necesidades

Marketing preventivo⁹

- Necesidades preventivas: requisitos para conseguir un trabajo seguro y saludable
- Expectativas: lo que esperan obtener las empresas-cliente del SP
- Demandas: petición de actividades o servicios concretos que la empresa-cliente solicita del SP
- Marketing preventivo: actividad informativa dirigida a conseguir el máximo nivel de coherencia entre expectativas, demandas y necesidades, en la relación entre las empresas-cliente y el SP

Criterios de Buenas Prácticas

- El procedimiento para la formulación de propuestas de solución por el SP incluye previsiones sobre actividades de información y marketing hacia las empresas-cliente.
- El SP dispone de un Sistema de Inteligencia Competitiva aplicado a la prevención, a través del cual mantiene informadas sistemáticamente a sus empresas-cliente sobre novedades normativas, tecnológicas y de buenas prácticas.
- El SP ofrece a las empresas-cliente programas formativos específicos para todos los estamentos y niveles jerárquicos.
- El SP ofrece sistemáticamente la posibilidad de realizar exposiciones explicativas sobre el contenido de los informes tanto a los estamentos directivos de la empresa como a los órganos especializados en salud y seguridad.
- El SP desarrolla con sus empresas-cliente una actividad explicativa sistemática sobre los beneficios de la prevención

Escala de evaluación

		Nivel 1 (0 puntos)	Nivel 2 (1-2 puntos)	Nivel 3 (3-4 puntos)	Nivel 4 (5-6 puntos)	Ptos. (min- may)
1.2	INTER- ACCIÓN	Escasa o nula interacción entre el SP y la empresa.	Interacción ocasional. El SP toma la mayoría de las decisiones sin el concurso de la empresa	Frecuente interacción, pero insuficiente para implicar a la empresa en la gestión preventiva	Interacción sistemática. La empresa entiende sus necesidades y se implica en la gestión de la prevención	
Propuestas de mejora						

⁹ Uitti J. Marketing and motivating. En: Taskinen H (ed) Good Occupational Health Practice. Ministry of Social Affairs and Health. Finnish Institute of Occupational Health. Helsinki: Edita Oys, 2001. p. 52-59

1.3 IMPLICACIÓN: El SP actúa como consultor de la empresa cliente y le presta una asistencia continuada, aportando una contribución activa y relevante a la planificación y gestión de la salud y seguridad en el trabajo

Doble función del Servicio de Prevención¹⁰

- Asesoramiento: aporte de criterios y conocimiento experto sobre los requisitos que debe reunir un trabajo seguro y saludable y sobre las necesidades de la empresa para lograrlo (ámbito del conocimiento científico-técnico en salud y seguridad)
- Asistencia: apoyo a la acción preventiva en la empresa mediante acciones de motivación, capacitación de sus miembros y de facilitación de los procesos de implantación (ámbito de la gestión de la prevención)

Criterios de Buenas Prácticas

- El SP promueve la capacitación de sus profesionales en habilidades de consultoría y facilitación
- El SP no se limita a formular recomendaciones generales sino que asesora a las empresas-cliente para transformar dichas recomendaciones en soluciones operativas y les brinda todo el apoyo para su implantación
- El SP ofrece a las empresas-cliente un servicio de asesoramiento específico ad hoc en función de sus necesidades y demandas
- El SP se ofrece como consultor especializado para aportar la documentación y evaluaciones apropiadas que permitan la integración de la prevención en los procesos de toma de decisiones por parte de los responsables de las empresas-cliente
- El SP asesora activamente a los Comités de Seguridad y Salud de las empresas-cliente

Escala de evaluación

		Nivel 1 (0 puntos)	Nivel 2 (1-2 puntos)	Nivel 3 (3-4 puntos)	Nivel 4 (5-6 puntos)	Ptos. (min- may)
1.3	IMPLI- CACIÓN	El SP se limita a llevar a cabo la actividad preventiva mínima programada	El SP atiende las demandas de asesoramiento procedentes de la empresa	El SP promueve activamente la implantación de procedimientos de gestión preventiva en la empresa	El SP participa sistemáticamente en los procesos de planificación interna de la empresa como consultor especializado	
Propuestas de mejora						

¹⁰ Boix P, Hernández f, Terol J, Gómez E, Gracia AM. SGP-Unimat. Un modelo de gestión de la prevención de riesgos laborales en las empresas. Unió de Mutuas. Castellón, 2003

2.1 ENFOQUE PREVENTIVO: El SP se orienta a evitar cualquier tipo de daño a la salud de los trabajadores, aplica los principios jerárquicos de la prevención y fomenta la integración de la prevención en la gestión empresarial.

Ordenación de los principios jerárquicos de la prevención¹¹:

1. Control del riesgo en origen:
 - 1.1. eliminación
 - 1.2. sustitución
 - 1.3. rediseño de tareas o puestos de trabajo
2. Control colectivo de exposición
3. Control individual
 - 3.1. Pautas de comportamiento seguro
 - 3.2. Equipos de protección individual

Criterios de Buenas Prácticas

- El SP dispone de un procedimiento de identificación de riesgos que prevé la proposición directa de medidas de eliminación de los mismos siempre que sea posible
- El SP dispone de procedimientos generales y específicos para la evaluación de los diferentes tipos de riesgos
- El SP dispone de procedimientos para la integración y análisis sistemático de las informaciones sobre exposición a riesgos y daños de origen laboral
- El SP dispone de un sistema de registro, clasificación y seguimiento de las propuestas de acción preventiva que realiza a sus empresas y las analiza sistemáticamente
- El SP dispone de un procedimiento de vigilancia epidemiológica sobre la salud de los colectivos de trabajadores que atiende

Escala de evaluación

		Nivel 1 (0 puntos)	Nivel 2 (1-2 puntos)	Nivel 3 (3-4 puntos)	Nivel 4 (5-6 puntos)	Ptos. (min- may)
2.1	ENFOQUE PREVENTIVO	Orientación predominante hacia los problemas de seguridad y la protección individual	Además de los de seguridad, se abordan otros riesgos pero predominan las soluciones orientadas al individuo	Abordaje de todo tipo de riesgos y predominio de propuestas de control colectivo de la exposición	Como en nivel 3 con especial atención al control del riesgo en origen y a la implicación de la empresa en la gestión de la prevención	
Propuestas de mejora						

¹¹ Comisión Europea. Directrices para la evaluación de riesgos en el lugar de trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas. 1996

2.2 ÉTICA: El SP asume y aplica criterios de buena práctica profesional, respeta la confidencialidad y la dignidad de las personas, y actúa con independencia e imparcialidad.

Principios básicos del Código Internacional de Ética para los Profesionales de la Salud Laboral¹²:

1. El ejercicio de la salud en el trabajo debe practicarse de acuerdo a las normas profesionales y los principios éticos más rigurosos. Los profesionales de la salud en el trabajo están al servicio de la salud y el bienestar de los trabajadores, tanto individual como colectivamente. Deben contribuir además al mejoramiento de la salud pública y del medio ambiente.
2. Los deberes de los profesionales de la salud en el trabajo incluyen la protección de la vida y la salud de los trabajadores, el respeto por la dignidad humana y la promoción de los más elevados principios éticos en las políticas y programas de salud ocupacional. Son parte de estas obligaciones la integridad de la conducta profesional, la imparcialidad y la protección de la confidencialidad de los datos sobre la salud y la vida privada de los trabajadores.
3. Los profesionales de la salud en el trabajo son expertos que deben gozar de una independencia profesional total en el ejercicio de sus funciones. Deben adquirir y mantener la competencia necesaria para ejercer sus obligaciones y deben exigir las condiciones que les permitan llevar a cabo sus tareas, de acuerdo a la buena práctica y ética profesional.

Criterios de Buenas Prácticas

- El SP dispone de un Código Ético de regulación de la conducta profesional basado en los mejores estándares internacionales de buenas prácticas y elaborado con la más amplia participación
- Los profesionales del SP reciben capacitación específica sobre el Código Ético
- El SP difunde entre las empresas que atiende (empresarios y trabajadores) los principios que informan su Código Ético
- El SP introduce cláusulas de comportamiento ético en todos sus procedimientos de actuación y las evalúa periódicamente
- El SP se dota de órganos específicos encargados de vigilar y garantizar el respeto a los principios éticos en la actividad profesional y prevé procedimientos disciplinarios para los casos de vulneración de los mismos
- El SP somete la aplicación de su Código Ético a evaluación periódica mediante auditoría

Escala de evaluación

		Nivel 1 (0 puntos)	Nivel 2 (1-2 puntos)	Nivel 3 (3-4 puntos)	Nivel 4 (5-6 puntos)	Ptos. (min- may)
2.2	ÉTICA	Sin actividad (no existen normas, criterios ni procedimientos explícitos)	Existen algunas normas internas sin sistematizar	Existencia de un Código Ético sin actividad sistemática de seguimiento	Código Ético con mecanismos efectivos de vigilancia y control	
Propuestas de mejora						

¹² ICOH Código Internacional de Ética para los Profesionales de la Salud Laboral. 2002 [citado 14 de febrero de 2008]
Disponible en http://www.icohweb.org/core_docs/code_ethics_spanish.pdf

2.3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE: *El SP conoce las necesidades, expectativas y demandas de las empresas cliente y proporciona productos y servicios adecuados a las mismas y adaptados sus peculiaridades.*

Relación con las empresas-cliente:

- el concepto empresas-cliente incluye al conjunto de la empresa como organización: básicamente empresarios + trabajadores
- la relación del SP con las empresas-cliente no puede ser puramente comercial sino que está condicionada por dos elementos externos: la ordenación normativa y el rigor científico
- principales parámetros de satisfacción¹³:
 - o atención de las verdaderas necesidades de la empresa-cliente ("atención a medida")
 - o cumplimiento de los compromisos acordados
 - o obtención de beneficios por parte del cliente
 - o comunicación adecuada y fluida

Criterios de Buenas Prácticas

- El SP define objetivos y pautas orientados a la satisfacción de las empresas-cliente y dispone de mecanismos para su evaluación sistemática.
- El SP dispone de una oferta diferenciada y adaptada a distintas tipologías de empresas-cliente en función de su tamaño, nivel de riesgo y clima preventivo.
- El SP dispone de un procedimiento para la elaboración de conciertos de prevención basados en la definición previa de necesidades de la empresa-cliente.
- Todos los procedimientos de actividad preventiva del SP incluyen la realización de un diagnóstico de necesidades y la planificación adecuada a las mismas.
- El SP aplica criterios de flexibilidad para adaptar sus actividades a las peculiaridades y necesidades de las empresas-cliente
- El SP promueve el nombramiento de contrapartes en las empresas-cliente, tanto entre directivos como entre los representantes de los trabajadores, con quienes mantener un contacto estable

Escala de evaluación

		Nivel 1 (0 puntos)	Nivel 2 (1-2 puntos)	Nivel 3 (3-4 puntos)	Nivel 4 (5-6 puntos)	Ptos. (min- may)
2.3	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	No se presta ninguna atención a la satisfacción de las empresas-cliente	Se presta atención de forma reactiva solamente en casos de quejas o reclamaciones	Medición ocasional de la satisfacción de los clientes (empresarios y trabajadores)	Medición sistemática de la satisfacción de empresarios y trabajadores, al objeto de mejorar el servicio	
Propuestas de mejora						

¹³ Rogers B, Winslow B, Higgins S. Employee satisfaction with occupational health services: results of a survey. AAOHN J. 1993 Feb;41(2):58-65

3.1 RIGUROSIDAD: Los distintos profesionales del SP aplican conocimientos y técnicas actualizados en sus respectivas disciplinas para analizar y resolver los problemas de salud y seguridad en el trabajo.

Elementos de una actuación basada en la rigurosidad¹⁴

- Utilizar las mejores evidencias disponibles en los distintos campos de actuación: higiene del trabajo, seguridad del trabajo, medicina del trabajo, ergonomía y psicología.
- Basarse en la experiencia acumulada (habilidades profesionales y experiencias anteriores) para identificar las situaciones de riesgo, los niveles de exposición individuales o colectivos y las posibles soluciones.
- Conocer y tomar en consideración los valores de la empresa, tanto de los empresarios como de los trabajadores, entendiendo por tales sus preferencias, preocupaciones y expectativas.
- Investigar la realidad, mediante un abordaje sistemático que permita conocer en cada caso los problemas relacionados con las condiciones de trabajo y el estado de salud de los trabajadores, así como las posibilidades de introducción de cambios en un sentido preventivo.

Criterios de Buenas Prácticas

- El SP cuenta con un plan para la actualización y desarrollo profesional del personal técnico que incluye actividades de formación continua y sistemas de gestión del conocimiento técnico-científico.
- Los profesionales del SP tienen amplias facilidades para acceder a información técnico-científica actualizada y disponen de tiempo suficiente para la búsqueda y lectura de dicha información.
- Los procedimientos y herramientas utilizados por el SP para el trabajo técnico se elaboran, evalúan y mejoran mediante consensos entre el personal técnico especializado.
- El SP dispone de un órgano específico encargado de promover y velar por el rigor de los procedimientos y prácticas profesionales

Escala de evaluación

		Nivel 1 (0 puntos)	Nivel 2 (1-2 puntos)	Nivel 3 (3-4 puntos)	Nivel 4 (5-6 puntos)	Ptos. (min- may)
3.1	RIGUROSIDAD	Sin actividad de mejora del conocimiento científico-técnico	Actividades ocasionales orientadas a la mejora del conocimiento científico-técnico	Formación profesional continua para actualización de conocimientos	Como en nivel 3 con manejo sistemático de los mejores conocimientos disponibles	
Propuestas de mejora						

¹⁴ Epelman M. Código de buenas prácticas para los servicios de prevención. Mimeo, 2002

3.2 COMPETENCIA: Los profesionales del SP realizan diagnósticos certeros de necesidades en materia de salud y seguridad en el trabajo y proponen soluciones efectivas a los problemas detectados.

Pauta general de una actuación profesional competente¹⁵

1. Detección de necesidades en materia de prevención.
2. Convertir las necesidades de prevención en preguntas a las que buscar respuestas.
3. Recopilar la mejor información para contestar esas preguntas.
4. Someter a una evaluación crítica la información obtenida, su posible impacto y su aplicabilidad.
5. Integrar la valoración crítica con la experiencia acumulada por los distintos especialistas
6. Contrastar toda la información con los datos de la realidad.
7. Proponer la mejor alternativa, con criterios de eficacia y eficiencia.
8. Evaluar los resultados a través de indicadores.

Criterios de Buenas Prácticas

- El SP dispone de un sistema de vigilancia tecnológica sobre avances en el campo de las soluciones preventivas, tanto en aspectos técnicos como de gestión
- El SP dispone de procedimientos para la transferencia a sus empresas-cliente de la mejor tecnología preventiva disponible
- El SP promueve la adquisición de nuevas competencias por parte de sus profesionales en función de las necesidades de las empresas-cliente y de los patrones de riesgo emergentes
- El SP promueve y desarrolla proyectos de I+D+i encaminados a ofrecer las mejores soluciones a las necesidades de sus empresas-cliente

Escala de evaluación

		Nivel 1 (0 puntos)	Nivel 2 (1-2 puntos)	Nivel 3 (3-4 puntos)	Nivel 4 (5-6 puntos)	Ptos. (min- may)
3.2	COMPETENCIA	Formulación de propuestas de solución exclusivamente en términos generales	Formulación de propuestas de solución con un cierto nivel de especificación técnica	Capacidad para promover transferencias de las mejores técnicas disponibles	Capacidad efectiva para desarrollar nuevas soluciones tecnológicas en caso necesario	
Propuestas de mejora						

¹⁵ Harbour R and Miller J. A new system for grading recommendations in evidence based guidelines. BMJ 2001;323:334-336.

3.3 INTERDISCIPLINARIDAD: Los distintos especialistas del SP analizan y discuten conjuntamente entre sí (o, en su caso, con los de otros SP) los problemas complejos, compartiendo conocimientos y experiencias en orden a proponer las mejores soluciones.

Principios del trabajo interdisciplinar¹⁶

- Intradisciplinaridad: cooperación entre profesionales pertenecientes a una misma especialidad
- Multidisciplinaridad: estudio de un objeto de una sola disciplina por diversos especialistas
- Interdisciplinaridad: se aplica a la resolución de problemas complejos y consiste en
 1. estudio de un mismo objeto
 2. simultáneamente
 3. por especialistas de diferentes disciplinas
 4. que trabajan en estrecha colaboración
 5. y que intercambian constantemente información
 6. con el objetivo de alcanzar un análisis integrado del objeto en cuestión
- Transdisciplinaridad: estudio de un problema por especialistas diversos que sitúan sus reflexiones más allá de sus respectivas disciplinas y tratan de generar un lenguaje común

Criterios de Buenas Prácticas

- El SP crea, fomenta y mantiene espacios para la discusión conjunta de los problemas y las soluciones y el intercambio de informaciones y experiencias
- Los procedimientos de actuación del SP incluyen criterios de derivación de problemas a uno u otro especialista o al ámbito interdisciplinar
- La actuación interdisciplinar del SP se desarrolla en función de la complejidad de los problemas y se orienta a lograr consensos sobre las mejores soluciones
- El SP promueve actividades de formación específica para capacitar a los profesionales en el trabajo en equipos interdisciplinares

Escala de evaluación

		Nivel 1 (0 puntos)	Nivel 2 (1-2 puntos)	Nivel 3 (3-4 puntos)	Nivel 4 (5-6 puntos)	Ptos. (min- may)
3.3	INTERDISCIPLINARIDAD	Sin apenas actividad interdisciplinar	Actividad interdisciplinar limitada al intercambio de informaciones o experiencias	Actividades ocasionales de cooperación entre profesionales de distintas disciplinas	Trabajo en equipo, sistemático y pautado, entre profesionales de distintas disciplinas	
Propuestas de mejora						

¹⁶ Durand MJ. Récit de l'édification d'une équipe de recherche interdisciplinaire pour aborder la problématique de la situation de handicap au travail. Pistes, Nov 2002;4(2)

4.1 CAPACIDAD DE RESPUESTA: El SP dispone de recursos humanos y técnicos adecuados y suficientes, así como de una organización apropiada, para dar respuesta a las necesidades en materia de salud y seguridad de las empresas.

Parámetros para definir una respuesta de calidad¹⁷:

- Adecuada a las necesidades concretas
- Sustentada en los mejores conocimientos disponibles
- Ofrecida en un tiempo razonable
- Capaz de resolver un problema
- Satisfactoria para los distintos agentes implicados

Criterios de Buenas Prácticas

- El SP aplica criterios rigurosos de selección de personal en orden a garantizar la calidad técnica de sus equipos profesionales
- El SP aplica estándares de asignación de empresas a su personal técnico cuidando que sean compatibles con una asistencia de calidad
- El SP cuenta con un sistema ágil de comunicación y registro de las demandas generadas en las empresas que atiende
- El SP dispone de procedimientos sistemáticos de actuación cíclica basados en:
 - a) el estudio de un problema mediante la recogida de informaciones, el análisis de los datos y la comparación con estándares de referencia;
 - b) la elaboración de conclusiones sobre la necesidad de intervenir con el fin de lograr determinados objetivos;
 - c) la proposición de las acciones necesarias para lograr dichos objetivos, y su implementación bien a través de la empresa, bien por el propio servicio de prevención;
 - d) el seguimiento de la ejecución de dichas acciones y la evaluación de los resultados.
- El SP controla el tiempo de respuesta a las demandas y las desviaciones temporales en la ejecución de las actividades planificadas

Escala de evaluación

		Nivel 1 (0 puntos)	Nivel 2 (1-2 puntos)	Nivel 3 (3-4 puntos)	Nivel 4 (5-6 puntos)	Ptos. (min- may)
4.1	CAPACIDAD DE RESPUESTA	No es posible dar respuestas con un mínimo de calidad a las demandas de las empresas	Excepcionalmente se da una respuesta de calidad a determinadas demandas	Se da una respuesta de calidad a la mayoría de demandas de las empresas	Es posible dar una respuesta de calidad a cualquier demanda de las empresas	
Propuestas de mejora						

¹⁷ Antti-Poika M. Quality in Occupational Health Services. En: Taskinen H (ed) Good Occupational Health Practice. Ministry of Social Affairs and Health. Finnish Institute of Occupational Health. Helsinki: Edita Oys, 2001. p. 22-28

4.2 EFECTIVIDAD: El SP dispone de procedimientos y herramientas adecuados a los objetivos de prevención, que le permiten una gestión de actividades capaz de promover resultados preventivos en la empresa.

Resultados preventivos¹⁸:

- Mejora del clima preventivo
- Reducción de la prevalencia de exposición
- Reducción de daños a la salud

Criterios de Buenas Prácticas

- Toda la actividad preventiva a desarrollar por el SP en la empresa es objeto de planificación incluyendo la definición de necesidades, los objetivos a lograr, la población a cubrir y las acciones a implementar. En dicha planificación se tendrá en cuenta, además, la interacción que se requiera en cada caso entre el SP y la empresa.
- Las distintas actividades preventivas a desarrollar por el SP en una empresa se integran en un Plan de Acción anual por objetivos que se evalúa en función de sus resultados preventivos
- Los procedimientos de evaluación de riesgos de que dispone el SP prevén la cuantificación de la población laboral expuesta a los diferentes riesgos
- El SP dispone de sistemas de registro de las actuaciones preventivas de las empresas que atiende así como de los resultados alcanzados y los analiza sistemáticamente
- El SP calcula sistemáticamente indicadores de daño de origen laboral en la población protegida
- El SP dispone de procedimientos para evaluar el clima preventivo en la empresa

Escala de evaluación

		Nivel 1 (0 puntos)	Nivel 2 (1-2 puntos)	Nivel 3 (3-4 puntos)	Nivel 4 (5-6 puntos)	Ptos. (min- may)
4.2	EFECTIVIDAD	Actividad fundamentalmente de tipo formal orientada a la justificación documental sin ningún control de resultados	Actividad predominante como en nivel 1 con algunos resultados a nivel individual o frente riesgos específicos	Predominio de actividades planificadas en base a objetivos y evaluadas según resultados	Actividad predominante como en nivel 3 con obtención de resultados preventivos a nivel individual y colectivo	
Propuestas de mejora						

¹⁸ García AM. Indicadores de resultados en prevención de riesgos laborales. Arch Prev Riesgos Laborales 2003;6(3):114-119

4.3 MEJORA CONTINUA: El SP analiza sistemáticamente su propia actividad y sus resultados, identifica las posibilidades de mejora y las aplica efectivamente.

Proceso de control interno y mejora continua¹⁹:

- Control reactivo: registro y análisis de errores
- Control activo: vigilancia del cumplimiento de requisitos y de la eficacia del sistema
- Propuestas de revisión o modificación para mejorar el sistema
- Implantación de las mejoras
- Análisis de los resultados obtenidos

Criterios de Buenas Prácticas

- El SP dispone de un procedimiento general de gestión para promover la mejora continua
- El SP dispone de sistemas de vigilancia para detectar desajustes en la efectividad de los procedimientos que aplica
- El SP aplica sistemas de auditoria de calidad para la detección de no conformidades en sus pautas de funcionamiento y actuación con respecto a los criterios de calidad
- El SP realiza balances periódicos de eficacia y eficiencia para cada tipo de actividad preventiva que desarrolla (evaluación de riesgos, formación, vigilancia de la salud, etc.), identifica posibilidades de mejora y las implanta

Escala de evaluación

		Nivel 1 (0 puntos)	Nivel 2 (1-2 puntos)	Nivel 3 (3-4 puntos)	Nivel 4 (5-6 puntos)	Ptos. (min- may)
4.3	MEJORA CONTINUA	No hay programas ni actividades relacionados con la mejora continua	Ocasionales revisiones de la propia actividad con propuestas de mejora	Actividad planificada de evaluación interna y proposición de mejoras	Como en 3 con programas sistemáticos de implantación efectiva de mejoras	
Propuestas de mejora						

¹⁹ Bajo JC. Gestión de la prevención de riesgos laborales: una visión empresarial. Madrid: Centro de Estudios Financieros, 2001

Guía de Autoevaluación para la Mejora de la Calidad de los Servicios de Prevención
Proyecto QSP: WP08/01

DIMENSIONES DE CALIDAD SP		Nivel 1 (0 puntos)	Nivel 2 (1-2 puntos)	Nivel 3 (3-4 puntos)	Nivel 4 (5-6 puntos)	Ptos. (min- may)
CALIDAD DE RELACIÓN						
1.1	TRANSPARENCIA	Información sobre los productos y servicios del SP escasa y/o confusa	Información superficial sobre el alcance de la actividad del SP	Información correcta sobre los productos y servicios del SP pero insuficiente sobre la necesidad de implicación de la empresa	Buena información sobre las funciones y competencias del SP y la necesidad de implicación de la empresa	
1.2	INTERACCIÓN	Escasa o nula interacción entre el SP y la empresa.	Interacción ocasional. El SP toma la mayoría de las decisiones sin el concurso de la empresa	Frecuente interacción, pero insuficiente para implicar a la empresa en la gestión preventiva	Interacción sistemática. La empresa entiende sus necesidades y se implica en la gestión de la prevención	
1.3	IMPLICACIÓN	El SP se limita a llevar a cabo la actividad preventiva mínima programada	El SP atiende las demandas de asesoramiento procedentes de la empresa	El SP promueve activamente la implantación de procedimientos de gestión preventiva en la empresa	El SP participa sistemáticamente en los procesos de planificación interna de la empresa como consultor especializado	
CALIDAD DE ORIENTACIÓN						
2.1	ENFOQUE PREVENTIVO	Orientación predominante hacia los problemas de seguridad y la protección individual	Además de los de seguridad, se abordan otros riesgos pero predominan las soluciones orientadas al individuo	Abordaje de todo tipo de riesgos y predominio de propuestas de control colectivo de la exposición	Como en nivel 3 con especial atención al control del riesgo en origen y a la implicación de la empresa en la gestión de la prevención	
2.2	ÉTICA	Sin actividad (no existen normas, criterios ni procedimientos explícitos)	Existen algunas normas internas sin sistematizar	Existencia de un Código Ético sin actividad sistemática de seguimiento	Código Ético con mecanismos efectivos de vigilancia y control	
2.3	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	No se presta ninguna atención a la satisfacción de las empresas- cliente	Se presta atención de forma reactiva solamente en casos de quejas o reclamaciones	Medición ocasional de la satisfacción de los clientes (empresarios y trabajadores)	Medición sistemática de la satisfacción de empresarios y trabajadores, al objeto de mejorar el servicio	
CALIDAD PROFESIONAL						
3.1	RIGUROSIDAD	Sin actividad de mejora del conocimiento científico-técnico	Actividades ocasionales orientadas a la mejora del conocimiento científico-técnico	Formación profesional continua para actualización de conocimientos	Como en nivel 3 con manejo sistemático de los mejores conocimientos disponibles	
3.2	COMPETENCIA	Formulación de propuestas de solución exclusivamente en términos generales	Formulación de propuestas de solución con un cierto nivel de especificación técnica	Capacidad para promover transferencias de las mejores técnicas disponibles	Capacidad efectiva para desarrollar nuevas soluciones tecnológicas en caso necesario	
3.3	INTERDISCIPLINARIDAD	Sin apenas actividad interdisciplinar	Actividad interdisciplinar limitada al intercambio de informaciones o experiencias	Actividades ocasionales de cooperación entre profesionales de distintas disciplinas	Trabajo en equipo, sistemático y pautado, entre profesionales de distintas disciplinas	
CALIDAD DE GESTIÓN						
4.1	CAPACIDAD DE RESPUESTA	No es posible dar respuestas con un mínimo de calidad a las demandas de las empresas	Excepcionalmente se da una respuesta de calidad a determinadas demandas de las empresas	Se da una respuesta de calidad a la mayoría de demandas de las empresas	Es posible dar una respuesta de calidad a cualquier demanda de las empresas	
4.2	EFFECTIVIDAD	Actividad fundamentalmente de tipo formal orientada a la justificación documental sin ningún control de resultados	Actividad predominante como en nivel 1 con algunos resultados a nivel individual o frente riesgos específicos	Predominio de actividades planificadas en base a objetivos y evaluadas según resultados	Actividad predominante como en nivel 3 con obtención de resultados preventivos a nivel individual y colectivo	
4.3	MEJORA CONTINUA	No hay programas ni actividades relacionados con la mejora continua	Ocasionales revisiones de la propia actividad con propuestas de mejora	Actividad planificada de evaluación interna y proposición de mejoras	Como en 3 con programas sistemáticos de implantación efectiva de mejoras	

ANEXO

Posibles indicadores para el control de la calidad en los Servicios de Prevención

A. INDICADORES ESTRUCTURALES

INDICADORES ESTRUCTURALES	CALIDAD DE RELACIÓN			CALIDAD DE ORIENTACIÓN			CALIDAD PROFESIONAL			CALIDAD DE GESTIÓN			OBSERVACIONES
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	
Promedio de trabajadores atendidos por técnico del SP													Desagregar por especialidad
Proporción de empresas en isócrona >1 h en relación con el centro SP más próximo													Desagregar por actividad y tamaño
Promedio de años de experiencia por técnico del SP													Desagregar por especialidad
Promedio de horas de formación continua por profesional del SP													
Proporción de trabajadores del SP que han recibido formación sobre el código ético													
Índices de asistencia o participación en congresos o reuniones científicas													
Índices de participación en proyectos de investigación													Desagregar por financiación interna o externa
Índices de publicación en revistas científicas evaluadas por pares													
Proporción del presupuesto de gastos del SP invertido en I+D+i													
Índices de frecuencia de sesiones interdisciplinarias de revisión de casos													
Índices de frecuencia de investigación de daños conjuntamente sanitarios-técnicos													
Proporción de horas dedicadas a la calidad sobre el total de dedicación en horas-técnico													
Índices de frecuencia de evaluación de la actividad preventiva desarrollada por el SP													Desagregar por tipo de actividad preventiva

B. INDICADORES DE ACTIVIDAD

INDICADORES DE ACTIVIDAD	CALIDAD DE RELACIÓN			CALIDAD DE ORIENTACIÓN			CALIDAD PROFESIONAL			CALIDAD DE GESTIÓN			OBSERVACIONES
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	
Promedio anual de dedicación en horas-técnico / empresa													Distribuir por actividades y tamaños de empresa
Promedio anual de visitas / empresa													Distribuir por actividades y tamaños de empresa
Proporción de empresas en las que no se han realizado el n° mínimo de visitas programadas													
Retraso medio en la ejecución de actividades planificadas.													
Tiempo medio demanda-respuesta en actividades no planificadas													
Frecuencia de asistencias a reuniones preventivas en la empresa													Desagregar por tipo de interlocutores
Frecuencia de actividades informativas dirigidas a la empresa													Desagregar por contenidos temáticos
Frecuencia de actividades formativas desarrolladas en la empresa													Desagregar por estamento a quienes van dirigidas
Frecuencia de visitas no programadas realizadas a demanda de la empresa													
Frecuencia de visitas no programada realizadas a iniciativa del SP													
Frecuencia de reevaluaciones de riesgo a partir de resultados de vigilancia de la salud													
Frecuencia de informes de vigilancia de la salud colectiva													
Frecuencia de estudios epidemiológicos de causas de baja por enfermedad													
Frecuencia de realización de estudios iniciales de necesidades preventivas													

C. INDICADORES DE EFECTO

INDICADORES DE EFECTO	CALIDAD DE RELACIÓN			CALIDAD DE ORIENTACIÓN			CALIDAD PROFESIONAL			CALIDAD DE GESTIÓN			OBSERVACIONES
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	
Promedio de situaciones de riesgo evaluadas por empresa													Desagregar por tipología de riesgos
Frecuencia de diagnóstico precoz de daños de origen laboral / nº exámenes de salud													
Promedio de cobertura preventiva en relación con la población-objetivo													Desagregar por tipo de actividad preventiva
Proporción de actividades preventivas planificadas con el concurso de la empresa													Desagregar por tipo de actividad preventiva
Proporción de actividades preventivas ejecutadas con el concurso de la empresa													Desagregar por tipo de actividad preventiva
Proporción de trabajadores reconocidos con consentimiento informado expreso													
Razón entre propuestas de control del riesgo en origen / propuestas de control individual													

D. INDICADORES DE IMPACTO

INDICADORES DE IMPACTO	CALIDAD DE RELACIÓN			CALIDAD DE ORIENTACIÓN			CALIDAD PROFESIONAL			CALIDAD DE GESTIÓN			OBSERVACIONES
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	
Proporción de medidas preventivas propuestas que han sido aplicadas por las empresas													
Índices de reducción de incidencia de daños laborales													Periodos anuales o multianuales
Índices de reducción de prevalencia de exposición a determinados riesgos													Periodos anuales o multianuales
Proporción de empresas con apercibimientos o sanciones por incumplimiento normativo PRL													
Frecuencia de demandas-quejas o denuncias-condenas por mala praxis profesional													
Incidencia de pérdidas de empleo en casos de inaptitud sobrevenida													
Proporción de casos excluidos de la exposición a riesgo tras detección precoz de daños													
Indicadores de clima preventivo													