

M^o FRANCISCA MULET, ESPECIALISTA EN GESTIÓN Y METODOLOGÍA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

“El Instituto Balear de Oftalmología - IBO consigue por tercera vez la Acreditación Internacional de Calidad Sanitaria”

La calidad y la seguridad son imprescindibles en la atención sanitaria actual

El Instituto Balear de Oftalmología obtuvo, en 2010, por tercera ocasión consecutiva, la prestigiosa Acreditación de la Joint Commission International, que certifica la calidad de los servicios médicos que pone a disposición de sus pacientes. La doctora María Francisca Mulet, Especialista en Gestión y Metodología de la Calidad Asistencial, y en Auditoria y Acreditación y Evaluación de la Calidad de las Organizaciones y Prácticas Sanitarias lleva a cabo, en esta entrevista, su experiencia en el desarrollo de la gestión de la calidad en su instituto oftalmológico.

REDACCIÓN

P.- El Instituto Balear de Oftalmología (IBO) es un centro con casi quince años de actividad. ¿Cómo surgió?

R.- El IBO se formó en 1998 tras la reflexión de cuatro oftalmólogos (los doctores Guimerá, Panadés, Juan Sánchez y Satorre) acerca de cómo debía ser el futuro de la asistencia oftalmológica. De esta reflexión se definieron unos principios que han sido, desde entonces, las bases de nuestro instituto. La subespecialización de la oftalmología es un recorrido sin retorno, y a ello debemos asociar la vocación por facilitar una atención oftalmológica integral. La inversión constante en tecnología es una necesidad ineludible para dar una asistencia de calidad, tanto en el diagnóstico como en el tratamiento. La formación de todo el personal de IBO es esencial para el mantenimiento de una atención oftalmológica de calidad. Y, lo que es más importante para nosotros, el paciente es el centro de nuestra actividad. La calidad en el servicio es la guía constante de nuestra gestión y procuramos esforzarnos en proporcionar la atención y el trato más humanos posibles.

P.- ¿IBO atiende cualquier problema oftalmológico que se le presenta a un paciente?

R.- Dentro de las funciones de IBO está la de facilitar atención oftalmológica integral. En otras palabras, IBO atiende cualquier problema oftalmológico que se le pueda presentar a cualquier paciente.

P.- Ofrecen, por tanto, una atención integral. Ahora bien, ¿qué especialidades componen su cartera de servicios?

R.- En este momento, IBO cuenta con catorce oftalmólogos distribuidos en las siguientes subespecialidades: cirugía refractiva y presbicia (doctores Chacártegui y Sánchez), glaucoma (doctor Guimerá), oculoplástica, órbita y neuro-oftalmología (doctor Satorre), cirugía cosmética palpebral (doctor Tazartes), oftalmología general y de urgencias (doctores Dajani y Lakkis), oftalmología pediátrica y estrabismo (doctores Cardona, Castanera y Panadés), superficie ocular (doctora Perena y doctor Pons) y vítreo-retina (doctores Basauri y Sevilla). La cirugía de catarata es la cirugía más frecuente en oftalmología, y la realizan la gran mayoría de nuestros oftalmólogos,

como los doctores Chacártegui, Guimerá y Sánchez, entre otros. Con estas subespecialidades se pre-

de proporcionar la mejor atención oftalmológica posible. Además, IBO cuenta con tres optometristas que cubren aspectos refractivos, la optometría terapéutica y la rehabilitación visual.

P.- ¿Cuál es la situación actual de la cirugía ocular?

R.- La oftalmología es una especialidad médico-quirúrgica que ha evolucionado enormemente en los últimos años. Respecto a la cirugía, uno de los avances más importantes ha sido la posibilidad de practicar casi todas las cirugías de



forma ambulatoria, es decir, sin ingreso hospitalario. Por otro lado, la cirugía refractiva y de catarata se lleva a cabo con anestesia tópica, o sea, solo aplicando gotas de colirio anestésico. Otra ventaja es la utilización de distintos láseres, tanto para la cirugía refractiva (para quitar las gafas) como para la cirugía de glaucoma o vitreoretina. Con todo ello, se ha conseguido una recuperación mucho más rápida y con unos mejores resultados.

P.- Por tercera vez consecuti-

va, IBO ha recibido la acreditación de la Joint Commission Internacional...

R.- Así es. La Joint Commission International es la agencia independiente de mayor prestigio del mundo dedicada a la evaluación de la calidad y de la seguridad de la asistencia sanitaria. IBO empezó a trabajar en este modelo de calidad en 2001. Conseguimos la primera acreditación en 2004, y esta ha sido recertificada en 2007 y en 2010. La vigencia de cada acreditación es de tres años.

P.- ¿Qué aporta la acreditación de la Joint Commission a los pacientes?

R.- La acreditación es el compromiso visible de IBO para mejorar la calidad y la seguridad de nuestra atención sanitaria. El proceso de acreditación crea una cultura de calidad y de seguridad en el centro sanitario, de forma que todos y cada uno de los que trabajamos en IBO nos esforzamos constantemente en mejorar la atención sanitaria que proporcionamos a los pacientes.

► **Conseguimos la primera acreditación en 2004, y esta ha sido recertificada en 2007 y en 2010"**

P.- ¿Qué centros sanitarios en España disponen de esta acreditación?

R.- Para nosotros fue un orgullo recibir la acreditación de la Joint Commission en 2004, junto a la Clínica Universitaria de Navarra, en el Palau de la Música de Barcelona. Otros centros que tienen esta acreditación son el Centro Médico Teknon y el Instituto Guttman, ambos de Barcelona, y el Hospital Costa del Sol, de Marbella.

P.- ¿Cuál es el valor intrínseco de la acreditación que otorga la Joint Commission?

R.- Esta acreditación reúne el valor de provenir de la agencia independiente de mayor prestigio del mundo dedicada a la evaluación de la calidad y de la seguridad de la asistencia sanitaria. Los centros que nos sometemos voluntariamente a esta exhaustiva auditoría externa y la supe-



Recepción del Instituto Balear de Oftalmología.

► **IBO es la única entidad sanitaria en poseer esta acreditación en Baleares, y también el único centro oftalmológico de España**

ramos recibimos este reconocimiento externo, independiente y altamente exigente, que confirma el nivel de calidad y de seguridad con el que trabajamos desde hace diez años todos los profesionales de IBO. Para que tenga una idea de la exigencia de esta auditoría externa, le tengo que decir que IBO es la única entidad sanitaria en poseer esta acreditación en Baleares, y también el úni-

co centro oftalmológico de España que dispone de la misma.

P.- Para usted, ¿la calidad ha de ser el objetivo neurálgico en los centros sanitarios?

R.- Sin duda alguna. Así lo percibimos en IBO hace ya diez años, y creo, por decirlo de alguna manera, que nos adelantamos a los tiempos. Es para nosotros una satisfacción que, en

la actualidad, esté a punto de aprobarse el decreto por el cual se regula el marco de calidad de los centros, servicios y establecimientos sanitarios de Baleares por parte de la dirección general de Avaluació i Acreditació de la Conselleria de Salut i Consum, que, evidentemente, vamos a desarrollar y a implantar en nuestro centro.

jando para poner todo nuestro esfuerzo en facilitar el mejor servicio a nuestros pacientes.

► **"Esté a punto de aprobarse el decreto por el cual se regula el marco de calidad de los centros, servicios sanitarios de Baleares"**

Calidad y diversidad al servicio del paciente

Calidad y diversidad al servicio del paciente El Instituto Balear de Oftalmología (IBO) está integrado por un completo equipo de profesionales oftalmólogos, estructurados en especialidades que cubren todas las posibles enfermedades visuales.

La labor desarrollada por IBO desde su creación, de la que se cumplen diez años, ha sido distinguida, recientemente, con la concesión de la Acreditación de Calidad que otorga la Joint Commission International, la más prestigiosa organización dedicada a controlar la calidad asistencial en el ámbito médico.

La satisfacción de los profesionales de IBO por esta distinción es todavía mayor si se tiene en cuenta que ha sido

la primera entidad sanitaria balear que la ha obtenido.

Las instalaciones de IBO, situadas en el edificio de Consultas Médicas de Policlínica Miramar (Camí de la Vileta, 30, de Palma), integran todas las especialidades oftalmológicas existentes en un centro a la vanguardia tecnológica y científica. La entidad se estructura en cinco departamentos: Clínico, Atención al paciente, Calidad, Administración y Archivo y Documentación Clínica. Por otra parte, su cartera de servicio incluye las siguientes prestaciones: Cirugía de la catarata; Cirugía Plástica Ocular - Cirugía de los Párpados; Cirugía Refractiva; Contacto-ología; Estrabismo; Glaucoma; Neuro-Oftalmología; Oftal-



Diploma acreditativo de la Joint Commission.

mología General; Oftalmología Pediátrica; Órbita; Superficie Ocular; Transplante de Córnea; Unidad de Baja Vi-

sión; Vía lagrimal; y Vítreo-Retina. Los pacientes pueden obtener su cita llamando al teléfono 971 76 71 76, si bien

también está a su alcance la posibilidad de tramitarla directamente mediante la página web www.ibo.es