Acreditación de los servicios de salud de primera línea : una estrategia de control cultural

André Paccioni

Universidad de Montréal

Octubre 2005

Objetivo de la investigación

- Comprender los efectos de la acreditación realizada por el consejo de acreditación del Quebec, sobre la cultura organizacional y las prácticas de gestión de la calidad en dos centros locales de servicios comunitarios (CLSC) de Montreal

El proceso de la acreditación

- La acreditación es un proceso de control externo de la calidad que tiene seis fases :

  1- Puesta en marcha

  2- Evaluación de los resultados y de los procesos

  3- Plan de mejoramiento

  4- Capacidad de mejoramiento

  5- Visita de acreditación

  6- Decisión

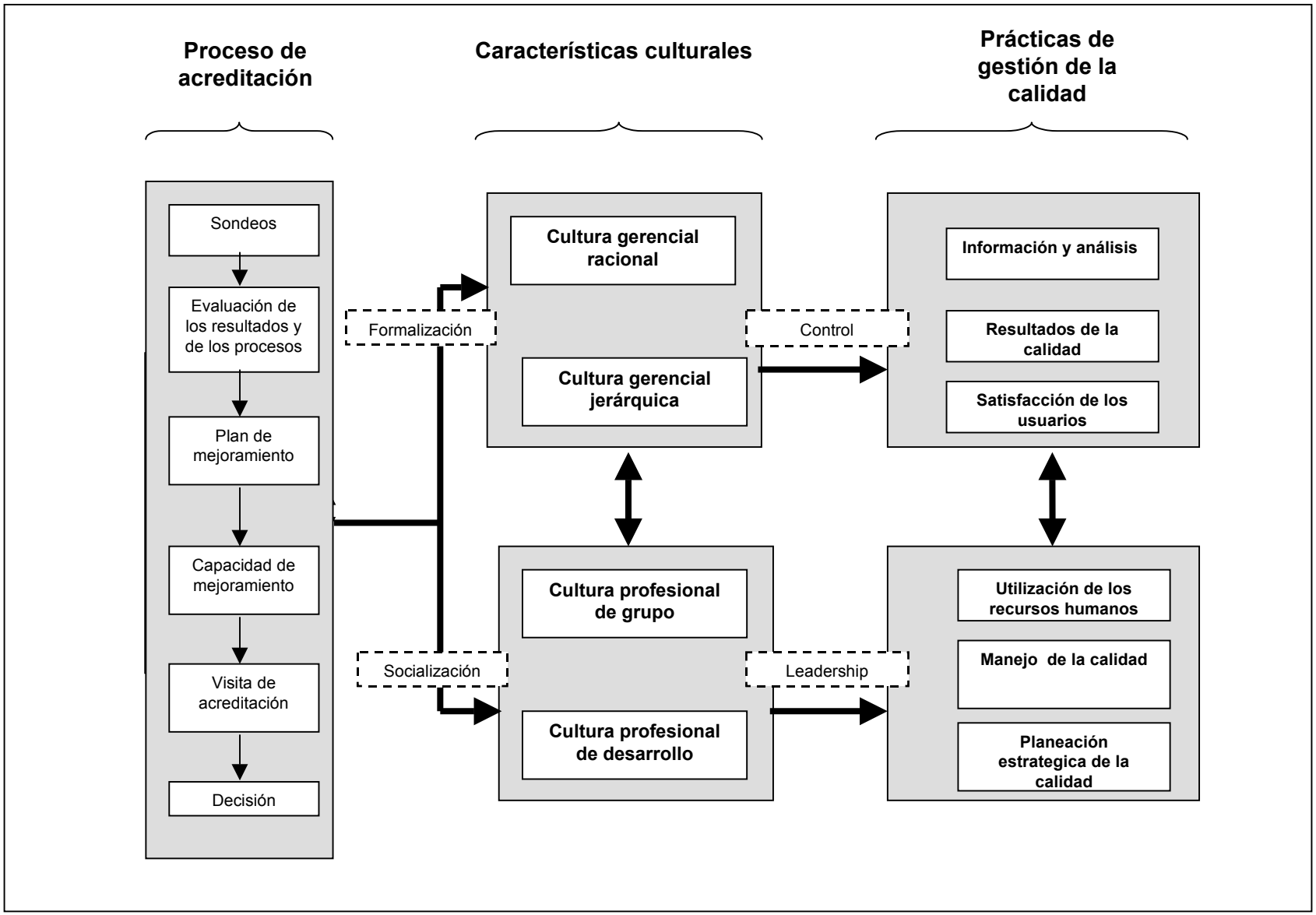
Marco teórico

- Modelo de análisis de la cultura organizacional adaptado del *Competing Values Model* (Quinn y Kimberly, 1984):

  - cultura profesional de grupo y de desarrollo

  - cultura gerencial jerárquica y racional
- Modelo de análisis de las prácticas de gestión de la calidad según el Malcolm Baldrige National Quality Award (1987) con seis dimensiones: información y análisis- - planeación estratégica de la calidad- utilización de los recursos humanos- manejo gerencial de la calidad- resultados de la calidad- satisfacción de los usuarios.

Modelo conceptual de analisis



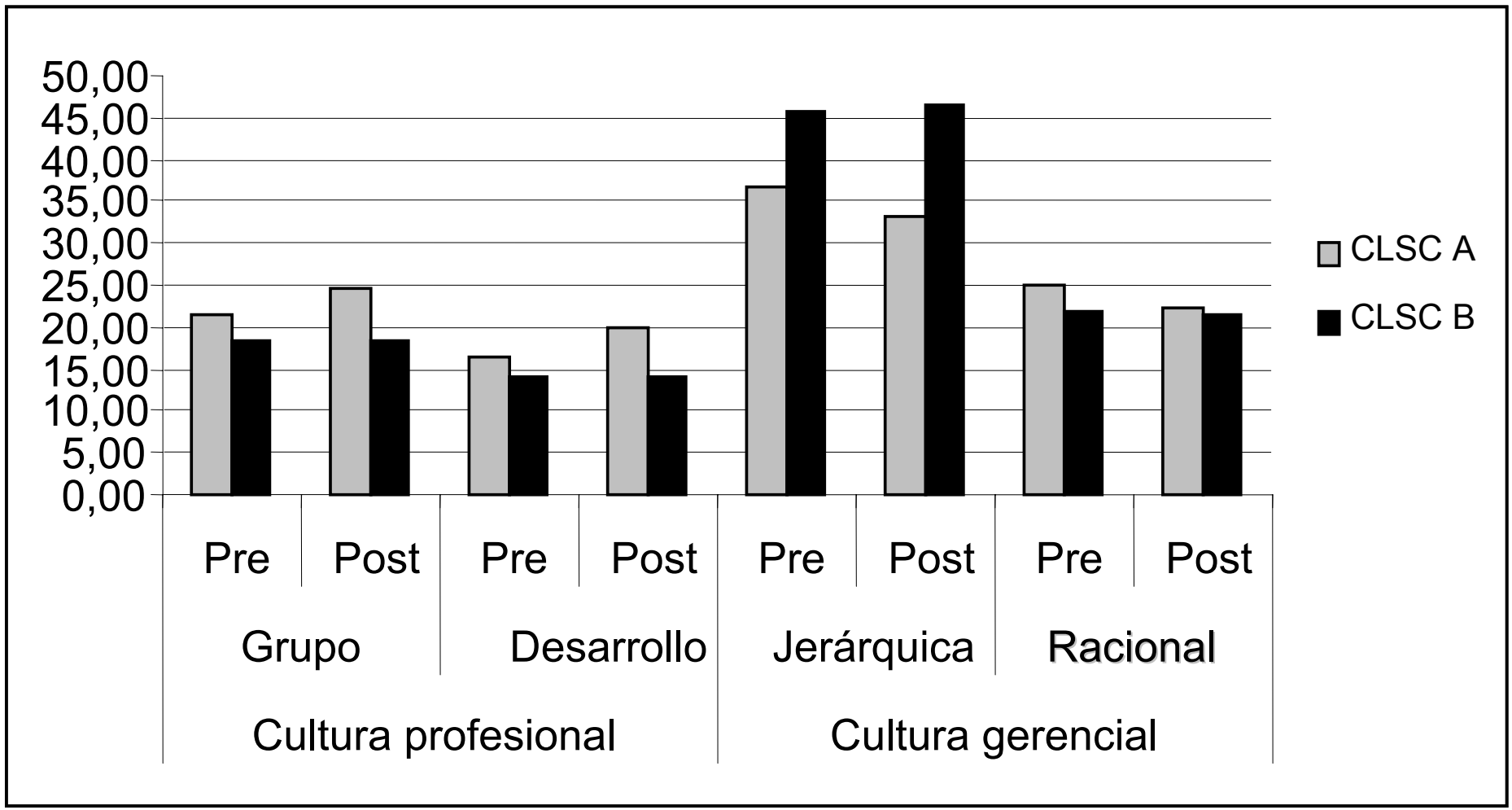
Métodos

- Estudio de casos
- Dos centros locales de servicios comunitarios (CLSC) de Montreal
- Métodos cualitativos y cuantitativos, con recolección de datos pre y post de la acreditación

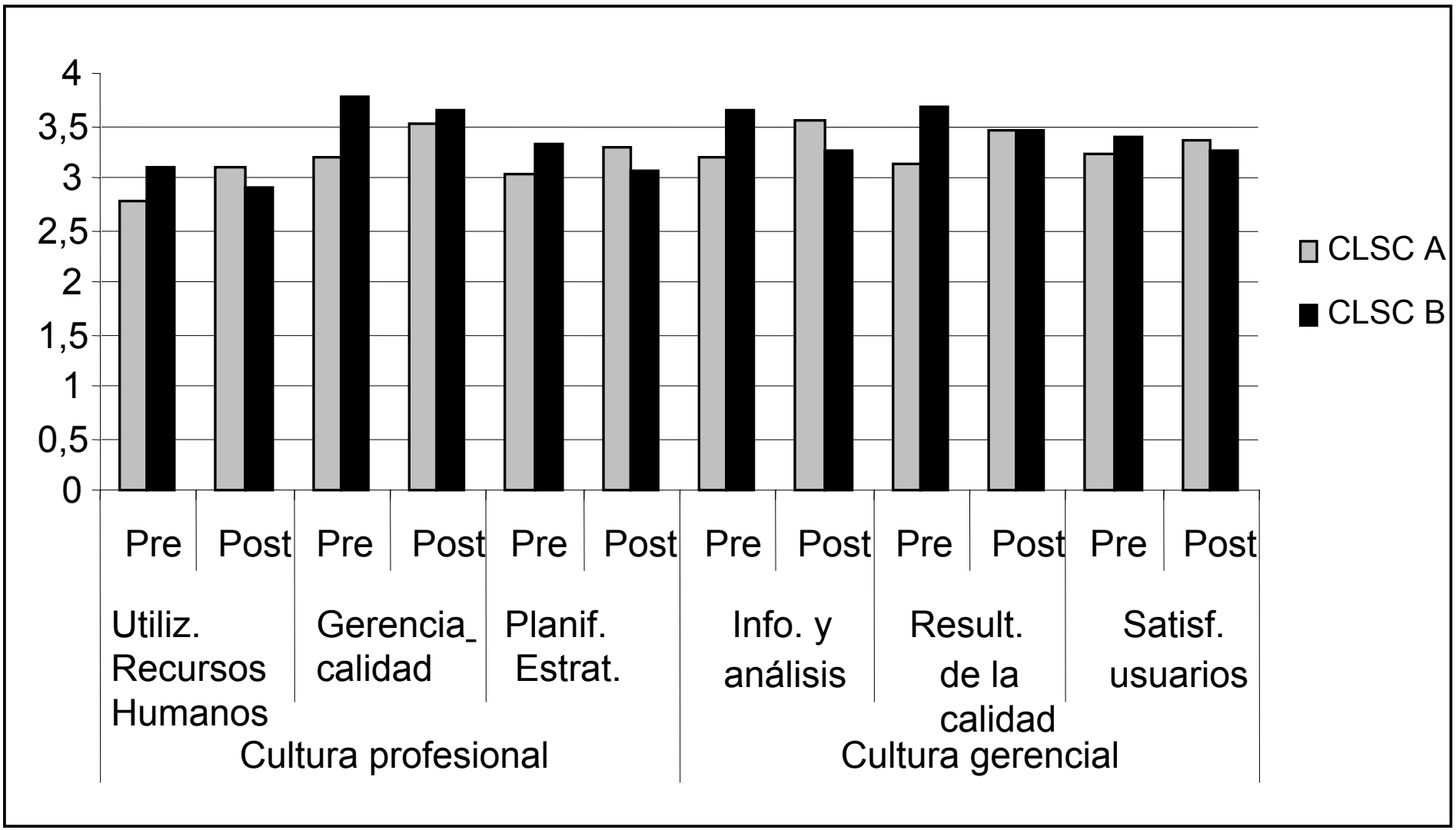
Resultados

- Los resultados cualitativos indican la adhesión de los gestores a la cultura profesional
- Los resultados cuantitativos, pre y post de la acreditación, no muestran diferencias significativas entre los dos centros comuniatrios, en cuanto a la percepción que tienen los empleados sobre la cultura organizacional
- Las prácticas de gestión de la calidad entre los centros comunitarios presentan diferencias significativas
- Los dos CLSC tienen una cultura predominantemente jerárquica.

Variaciones de las culturas organizacionales pre y post de la acreditación



Variaciones de las prácticas de gestión de la calidad pre y post de la acreditación



Conclusión

- Nuestros resultados muestran que los efectos de la acreditación sobre los valores organizacionales son diferentes según se trate de los gestores o de los empleados.
- Esta dicotomía indica que el carácter burocrático de la acreditación predomina entre los profesionales que no están directamente implicados con el proceso.
- El impacto de la acreditación sobre las prácticas de gestión de la calidad genera más consenso. Este hallazgo sugiere que el cambio cultural esta aquí subordinado a la apropiación y a la integración por parte de los empleados de la organización a los objetivos enunciados en el plan de mejoramiento.