

VISIÓN PRACTICA DE LA ACREDITACIÓN IHAN:

Experiencia del CS Fuensanta en el proceso de acreditación CS-IHAN.

Ponente: Fco. Javier Soriano Faura. CS Fuensanta. Departamento de Salud Hospital General Universitario de Valencia

Cuando en septiembre del 2009 fue publicada la Iniciativa de Humanización de la Atención al Nacimiento y la Lactancia para Centros de Salud¹ nuestro centro encontró la oportunidad de iniciar un proceso estructurado, con metodología clara y apoyos para promocionar la lactancia materna (LM), incrementando las instauraciones y las duraciones de las mismas. Hasta ese momento observábamos que los esfuerzos y motivación de pediatras, enfermería y matronas dedicados a madres y lactantes tenían resultados discretos en lactancias duraderas y felices.

Iniciar este proceso exigió una reflexión: Toda vez que el camino es largo, cuatro fases, intenso en tareas intermedias (protocolos, recursos educativos, programas, recursos, como el Taller de Lactancia, puesta en marcha de procesos de investigación etc.) y fuertemente implicativo en todos los profesionales sanitarios y no sanitarios del centro. ¿Estábamos preparados para todo ello? Y sobre todo, podríamos estarlo nosotros, los que atendíamos a madres y lactantes, pero ¿Tendríamos los apoyos, la participación y colaboración del resto de compañeros?

Comenzar un proceso como este y en 12 ó 24 meses llegar a una calle sin salida, no poder continuar porque nos quedábamos solos aquellos que decidimos liderar este camino, era un riesgo real.

Decidimos que un cambio parcial en el crecimiento del Centro de Salud (CS) podía tener efectos descompensatorios, desequilibrantes en el funcionamiento del CS y poner en riesgo nuestras aspiraciones.

La opción más estable, más segura y que permitiría crecer a todo el CS, a sus profesionales y los servicios a la comunidad que atendíamos era involucrar a la mayoría del CS en un proceso de “revisión”, “redifinición” y “nuevas perspectivas” ilusionantes y consensuadas de los compañeros.

Un grupo pequeño, 4 compañeros, decidimos utilizar la metodología de análisis DAFO como herramienta analítica iniciadora del pensamiento estratégico que nos permitiera presentar a todo el equipo nuestras amenazas y oportunidades y seguidamente nuestras fortalezas y debilidades para lograr vencer las amenazas, y conseguir las oportunidades que observábamos de crecer e ilusionarnos en nuestro trabajo. Elegimos la herramienta DAFO² como herramienta de análisis.

Sabíamos el área materno infantil que de este proceso se originaría la “ola buena” que nos permitiría surfear en el proceso CS-IHAN.

Hecho el análisis se consensuó con todo el equipo, compartimos la visión y ampliamos juntos los resultados obtenidos con la herramienta DAFO.

Exposición parcial de las conclusiones del CS Fuensanta que explican que en febrero del 2010 iniciáramos el camino de acreditación CS-IHAN:

<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La atención a la demanda en consulta ocupa demasiado tiempo y no parece eficiente. • Preponderancia de la atención clínica sobre la de promoción de la salud. • Excesivo poder de los médicos de familia en la definición del centro. 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los recortes en salud frenaran nuestro crecimiento. • Los traslados de personal pararan procesos iniciados.
<p>Fortalezas: Llevamos a cabo de manera estructural tareas con la comunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe Taller de Lactancia. • Existe Taller de educación Maternal. • Existe Educación sexual en las escuelas. • Existe el programa de salud de la infancia. <p>Tenemos experiencia de trabajo en equipo. Somos un Centro docente.</p>	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir la calidad y la evaluación. • Incluir la atención comunitaria. • Incluir programas de promoción de la salud.

Todo el centro se encamino en un proceso durante el 2009 de conseguir la acreditación de calidad INACEPS (similar a acreditación ISO y no muy diferente a la de CS-IHAN). Solo había que esperar para aprovechar este empuje y la necesidad de añadir valor a esta acreditación de calidad para comenzar “nuestro camino IHAN”. Teníamos las bases para empezar y seguir con bastantes expectativas de continuidad.

Faltaba un elemento aglutinante más, una herramienta que nos diera sentido de grupo, de equipo. Construimos una Web 2.0, csfuensanta.es, con una parte profesional donde estuvieran los protocolos, procedimientos, documentos de acogida, normativa interna del centro, listín telefónico etc. Y una parte externa o pública, 2.0 donde el usuario pudiera opinar, sugerir, acceder a consejos, herramientas de utilidad, como la cita previa etc. Todo ello hecho por todos los profesionales del centro, cada uno con su responsabilidad en la construcción de la web. Esta web sería un elemento fuerte de contacto y relación con madres y padres.

La cartera de servicios, los programas, protocolos del CS aparecían armónicamente, a lo largo del período 2009 a 2014, sin desequilibrios, sin musculación asimétrica:

- Acreditación INACEPS.
- Grupo de actividad física de mayores. De baile. De yoga.

- Encuentros o charlas con la comunidad, en las 4 asociaciones de mayores de nuestra zona de salud, periodicidad mensual para cada asociación.
- Paseo de los jueves, senderismo urbano.
- Ampliación docente a EIR (Enfermería residente).
- Evaluación e investigación de la actividad asistencia y la enfermedad crónica atendida, para aumentar su eficiencia.
- Creación del [blog de usuarios y pacientes](#).
- Creación del [blog de docencia](#), investigación y encuentros con la comunidad.
- Acreditación Fase 1 D CS-IHAN , marzo 2011
- Acreditación Fase 2D CS-IHAN, febrero 2013
- Acreditación Fase 3D CS-IHAN, septiembre 2014
- Incremento de eficiencia del Taller de Lactancia
- Incremento de eficiencia del Taller de educación maternal
- Creación de página Facebook, “El Taller de Pepa” (la matrona), construida por y para los padres y madres.
- Incremento de la eficiencia del programa PIES (Programa de información educación sexual en la enseñanza media escolar).
- Vacunación antigripal en mayores de 60 años en asociaciones de mayores y sus lugares de ocio.
- Participación en eventos de la comunidad:
 - I encuentro de LM de profesionales sanitarios y colectivos relacionados.
 - V Jornadas del paciente, del departamento de salud.

Y otros productos de la misma área materno- infantil o del área de salud de adultos.

Con la ayuda del programa CS-IHAN³, sus manuales, el apoyo de las personas de la IHAN y el camino elegido por nosotros, el que consideramos mejor para disminuir la incertidumbre de quedar agotados en el camino sin llegar al final, para evitar riesgos asociados a la vulnerabilidad existente en la relación a las personas que forman un equipo o en políticas sanitarias que nos hicieran descarrilar este tren, estamos en este viaje del que si algo hay que decir es que :

Cuando emprendas tu viaje a Itaca
 pide que el camino sea largo,
 lleno de aventuras, lleno de experiencias...
 Pide que el camino sea largo.
 Que muchas sean las mañanas de verano
 en que llegues -¡con qué placer y alegría!-
 a puertos nunca vistos antes...
 Ve a muchas ciudades egipcias
 a aprender, a aprender de sus sabios.

Ten siempre a Itaca en tu mente.
 Llegar allí es tu destino.
 Mas no apresures nunca el viaje.
 Mejor que dure muchos años

C. P. Kavafis. Antología poética.
Alianza Editorial, Madrid 1999.

Bibliografía:

1. Grupo de Trabajo CS-IHAN, Hernández Aguilar MT, González Lombide E, Bustinduy Bascarán A, Arana Argüelles-Cañedo C, Martínez-Herrera Merino B y cols. Centros de Salud IHAN (Iniciativa de Humanización de la Atención al Nacimiento y la Lactancia). Una garantía de calidad. Rev Pediatr Aten Primaria. 2009;11:513-29.
2. Gestión de enfermería. DAFO de enfermería I,II y III. [Consultado 22/01/2015]. Disponible en: <http://www.gestiondeenfermeria.com/dafo-de-enfermeria-i/>
3. IHAN. Manual de acreditación CS-IHAN.[Consultado el 22 de enero 2015] Disponible en [http://www.ihan.es/docs/centros_salud/Manual para la acreditacion IHAN en AP.pdf](http://www.ihan.es/docs/centros_salud/Manual_para_la_acreditacion_IHAN_en_AP.pdf)