

---

VI REUNIÓN NACIONAL DE DROGODEPENDENCIAS.

**"La evaluación de la calidad en drogodependencias"**

---

*ALICANTE, 30Y 31 DE ENERO DE 2004*

1. Las actuaciones en drogodependencias, tanto las relacionadas con la asistencia como con la prevención, deben estar sustentadas en la evidencia científica.
2. Un sistema de Calidad implica la Gestión por Procesos, que garantice la trazabilidad de los errores, posibilitando su identificación y corrección.
3. La planificación de una estrategia de comunicación adopta una doble vertiente:
  - Externa: Fomentar la visibilidad pública de los logros alcanzados.
  - Interna:
    - a. Vertical. Definir vías y medidas que fomenten la comunicación entre líderes y personal.
    - b. Horizontal: Entre los diferentes propietarios de los procesos.
4. Las Estructuras Autonómicas de Drogodependencias y la DGPNSD velar por la Calidad de la intervención en Drogodependencias , a través de:
  - Promoción de la cultura de la calidad integral.
  - Coordinación y armonización de las políticas públicas.
  - Asesoramiento a aquellas organizaciones que deseen implantar una GCT.
  - Evaluación y acreditación.
  - Gestión de una base de datos donde se recojan los resultados de la investigación.
5. La creación e implantación de los procesos debe ser mixta y la acreditación deberá ser realizada por evaluadores externos.
6. Los profesionales, tanto de prevención como de tratamiento, deberán acreditar una formación específica en drogodependencias.
7. Existirán indicadores de estructura y de resultados, prestando una especial atención a la calidad de vida, la accesibilidad a los servicios y la satisfacción del usuario.
8. La evaluación y la acreditación de la calidad de los servicios, es función y responsabilidad de las administraciones.

- 
9. La creación e implantación del programa de calidad es mixto: el profesional define el proceso y el asesor define y colabora en implementar los procedimientos:
- La acreditación es externa.
  - Para mantener vivo el programa en una mejora continua de calidad se establecen las auditorias:
    - a. Internas (Inter-servicios) para detectar incidencias y programar acciones de mejora.
    - b. Externas para verificar las acciones de mejora y reevaluar el funcionamiento del programa.