

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad de COPOLAD para la Red de Tratamiento de Drogas de Uruguay

FUNDACIÓN DIANOVA URUGUAY

“A través de la acumulación y contrastación de los aprendizajes que derivan de experiencias particulares, la sistematización ayuda a construir conocimientos colectivos, a partir de los cuales es posible llegar a un primer nivel de teorización, a desarrollar metodologías de promoción o a proponer lineamientos de políticas que se orienten a un enfrentamiento cada vez más integral de los problemas que afectan a los sectores populares. Que este potencial se haga realidad requiere, sin embargo, que quienes están sistematizando, tengan un interés especial en pasar de la comprensión del proceso que han vivido, a la producción de conocimientos de mayor amplitud.” (Bernechea, M. y Morgan, M., 2010, p.105)

El Centro de Tratamiento Integral para Jóvenes y Adultos con Patología Dual “Chanaes”, funciona desde agosto de 2013 en la ciudad de San José de Mayo, Uruguay. Gestionado por Fundación Dianova Uruguay, en convenio con la Junta Nacional de Drogas, forma parte de la Red Nacional de Atención y Tratamiento en Drogas (RENADRO). Es un programa que presta atención pública a jóvenes y adultos varones, provenientes de todo el territorio nacional que presentan diagnóstico de trastornos mentales severos en co-ocurrencia con trastornos por usos problemáticos de sustancias psicoactivas. Constituyéndose en un tercer nivel de atención, el centro se conforma en

un residencial con 18 cupos, de mediana a larga estadía, ofreciendo planes de tratamientos individualizados para cada usuario desde un enfoque de Derechos Humanos y desde la Gestión de Riesgos y Daños. Con la Misión de desarrollar acciones y programas que contribuyan activamente a la autonomía personal y al progreso social, Fundación Dianova Uruguay contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 3 (salud y bienestar), 4 (educación), 10 (reducción de desigualdades) y 16 (justicia y paz).

En el año 2017 la Secretaría Nacional de Drogas (SND) convoca al equipo del Centro para iniciar el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la RENADRO, con la finalidad de sistematizar el trabajo que se venía realizando de evaluación y monitoreo para los procesos de calidad y la mejora continua de los programas. El Centro fue designado, entre los residenciales de la RENADRO, a formar parte de un plan piloto para la aplicación de la Pauta de Cotejo COPOLAD¹, propuesta por la SND para la implementación y acreditación en los estándares de calidad. Dicha Pauta, “para la evaluación de criterios de calidad de los programas de tratamiento, se inscribe dentro de la lógica de un plan piloto que, tiene

¹ Programa birregional de cooperación financiado por la Comisión Europea para la promoción de políticas sobre drogas basadas en evidencia, con objetivos de reducir la demanda y la oferta de drogas y disminuir los riesgos y daños sociales y de salud.



como objetivo ensayar la aplicabilidad de la herramienta, adaptada a las características de la red de atención en drogas de nuestro País.” (2018, Informe de aplicación de la Pauta de Cotejo en el Centro Chanaes).

Habiendo accedido a la convocatoria, el equipo inició un proceso de sistematización de los documentos y procedimientos del programa, en vías de prepararse para la primera visita del Área de Calidad y Monitoreo de la SND que se concretó en abril de 2018. En este encuentro se revisaron los 83 criterios que conformaron la Pauta de Cotejo de Evaluación, cuyos principales aspectos se resumen en:

- Criterios estructurales.
 - Principios éticos y DDHH.
 - Aspectos Normativos.
 - Recursos Humanos
 - Infraestructura e instalaciones.
 - Mecanismos de Colaboración y Coordinación
 - Aspectos organizativos
 - Sistema de información y registro.
 - Derechos de los pacientes
 - Accesibilidad a los servicios.
 - Infraestructura e Instalaciones
- II Criterios Funcionales de Proceso.
 - Organización de los servicios
 - Procesos Asistenciales claves
 - Accesibilidad a los Programas
 - Recursos Humanos

A partir de esto, el equipo se ocupó de trabajar sobre las Oportunidades de Mejora planteadas en el informe correspondiente a la auditoría, preparándose para la siguiente visita que se realizó en diciembre de 2019, la que se desarrolló de manera similar a la anterior. Hasta la fecha, los equipos sostienen el trabajo conjunto sobre el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, favoreciendo que se extienda el alcance del mismo para los otros programas de la RENADRO.

El proceso de trabajo en este sentido, se valora positivamente en relación al beneficio para los actores implicados, lo que finalmente redundará en la mejora de los procesos de tratamiento para las personas beneficiarias de los programas, así como de las intervenciones basadas en la evidencia. Este proceso como ejemplo de buena práctica de colaboración entre la Organización de la Sociedad Civil y el Estado, fue presentado en el evento paralelo a la Comisión de Estupefacientes de la ONU 2022, a partir de la convocatoria de Proyecto Hombre España, en la relatoría de Lucía Goberna, representante de Relaciones Internacionales de Dianova International. Entre sus conclusiones, destaca que las colaboraciones entre los actores son clave para implementar intervenciones basadas en la evidencia, lo que permite incrementar y validar la factibilidad, la necesidad, la pertinencia y replicabilidad de las mismas. Concluye también que además de la oportunidad para las OSC de mejorar sus procesos internos en vías de brindar mejores servicios, la colaboración promueve el desarrollo de una oferta de servicios que se ajusten a las necesidades terapéuticas de los usuarios de los programas, siendo éstos los últimos beneficiados de los mismos.

» Referencias.

BERNECHEA, M. y MORGAN, M. (2010) La sistematización de experiencias: producción de conocimientos desde y para la práctica. En: *Revista Tendencias y Retos* (15), pp. 97-107. Recuperado de: <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tendencias/rev-co-tendencias-15-07.pdf>

GOBERNA, L. (2022) *Implementatios of Quality Management System for the Drug Treatment Network of Uruguay*. CND 65 side event. Presentación en ppt

