

Gestión de procesos de integración sociolaboral de drogodependientes: modelo de gestión de Castilla y León

M^a Ángeles de Álvaro Prieto

Jefe del Servicio de Asistencia a Drogodependientes
Comisionado Regional para la Droga de Castilla y León

Resumen

La metodología de gestión por procesos permite facilitar a los profesionales que trabajan con drogodependientes un instrumento para la mejora de la calidad de su intervención en la integración sociolaboral del drogodependiente, de la misma manera que lo ha supuesto ya en otros procesos sociales y sanitarios multidisciplinares y complejos.

Para la aplicación de esta herramienta, pionera tanto en el área de la integración sociolaboral como de las drogodependencias, se han desarrollado un Modelo Regional y una Guía de profesionales para la gestión de procesos de Integración Sociolaboral de drogodependientes en la Comunidad de Castilla y León. En estos documentos se determinan las necesidades y objetivos a alcanzar, y se desarrollan aquellos subprocesos encaminados a la mejora de la calidad asistencial, en un área que exige un gran esfuerzo integrador y una mayor implicación de los diferentes sistemas tanto de salud como de bienestar social, en consonancia con lo establecido por la legislación reguladora de las competencias en materia de servicios sociales, empleo, vivienda, educación, etc., y por la propia Ley 3/1994, modificada por Ley 3/2007, de prevención, asistencia e integración social de drogodependientes de Castilla y León.

Palabras Clave

Gestión de procesos, calidad asistencial, integración sociolaboral.

- Correspondencia a: _____
M^a Ángeles de Álvaro Prieto
Jefe del Servicio de Asistencia a Drogodependientes
Comisionado Regional para la Droga
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Junta de Castilla y León.
C/ Mieses, 26. 47009 VALLADOLID. Tlf. 983 41 22 91- Fax 983 41 24 29
e-mail: alvprima@jcy.es



Summary

The process management methodology gives professionals who work with drug-dependents a tool to improve the quality of their intervention in social-labour integration, as it has worked in other social and sanitary multidisciplinary and complex processes.

In order to apply this tool, both in the area of social-labour integration as well as drug-dependency, a Regional Model and professional guide have been developed for the management of processes of social-labour integration in drug-dependents in the community of Castilla y Leon. In this document the aims and goals to achieve this are determined, and those subprocesses are developed in order to improve the assistance quality, in an area that demands a great integrating effort and has a major implication of the different systems both of health as social welfare, in consonance with the established regulating legislation of the competences that deal with social services, employment, housing, education, etc. which is Law 3/1994, modified by Law 3/2007, of prevention, assistance and social integration of drug-dependents of Castilla y Leon.

Key Words

Process Management, Quality assistance, Social-labour integration.

INTRODUCCIÓN

La Gestión de Procesos es una herramienta de gestión y organización del trabajo que consiste básicamente en la ordenación de los flujos de trabajo/procesos, con el objetivo de aumentar su eficiencia y de que sea fácilmente reproducible por cualquier profesional que inicie su actividad en este campo. Los dos elementos clave para la aplicación de esta herramienta de calidad son, por una parte, la exploración y conocimiento de las expectativas y necesidades de los clientes o usuarios, y, por otra, la definición de las características de calidad de las diferentes actividades que constituyen el proceso, así como de los indicadores que permitan su control sistemático para evitar desviaciones¹.

Dadas sus características, sus principales indicaciones de aplicación serán: aquellos procesos multidepartamentales, multidisciplinares o complejos que con mayor frecuencia son causa de ineficiencias; cuando exista necesidad de sistematizar las actividades de los procesos, con el fin de evitar una variabilidad excesiva no atribuible a las diferentes necesidades del usuario; y siempre que se pretenda evaluar la efectividad y eficiencia de los procesos, eligiendo aquellos indicadores más sensibles de los establecidos previamente para cada una de las actividades susceptibles de ser medidas, y cuyo fin principal debe ser la aplicación de la mejora continua a todas las actividades de una organización. La gestión de procesos va a facilitar asimismo la evolución desde organizaciones tradicionales verticales a estructuras más flexibles que trabajan de forma horizontal^{1,2}.