

GESTION DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

COMITÉ DE CALIDAD CENEU

Lic. Esp. Enrique Freijido

*Esp. Gestión y Administración de
Servicios de Salud*

Esp. Gestión de la Calidad ISO 9000

GESTION DE LA CALIDAD

La gestión integral de cualquier organización necesita considerar la misma como un macrosistema en el cual es necesario gestionar, simultáneamente, todos los aspectos que permiten que la organización cumpla con la finalidad por la cual existe en la sociedad en la cual se encuentra inserta.

Por otra parte la complejidad de las organizaciones se puede simplificar si se la analiza detalladamente como un conjunto de funciones que es necesario realizar para lograr ciertos resultados planificados; para ello es necesario destacar la importancia de emplear modelos de gestión, en el caso de CENEU, se emplea el modelo basado en procesos.

GESTION DE LA CALIDAD

La Norma UNIT-ISO 9000 define Gestión de la Calidad de la siguiente manera, *Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.*

La Dirección y el control relativo a la calidad incluyen:

Establecimiento de la política de la calidad

La fijación de los objetivos de la calidad

La planificación de la calidad

El control de calidad

El aseguramiento de la calidad

La mejora de la calidad

LA CALIDAD DE LA ATENCION A LA SALUD

El diccionario de la RAE define la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie. Junto con el precio son las dos características de un producto o servicio más valoradas para el consumidor. En el campo de la atención en salud, el *Institute of Medicine* de los EEUU (IOM) definió la calidad como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de que los individuos y la población, obtengan unos resultados de salud óptimos y consistentes con el conocimiento profesional del momento. En definitiva la calidad es el grado de aproximación entre lo que un cliente espera, en función de sus expectativas y necesidades y la atención que recibe, en función del conocimiento, tecnología y recursos disponibles.

CONCEPTOS DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

En lo referente a la calidad asistencial pueden diferenciarse, cuando menos, tres componentes esenciales:

El factor científico técnico , consistente en la aplicación del mejor conocimiento disponible en función de los medios y recursos disponibles.

El factor percibido, relacionado con la satisfacción de los pacientes con la atención, los resultados y el trato recibido

El factor institucional o corporativo, ligado a la imagen de un centro sanitario en la comunidad a la que debe servir.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

EFFECTIVIDAD: referida a la capacidad de una actividad, un procedimiento o un servicio para mejorar el estado de salud del paciente y/o la población en circunstancias habituales de aplicación. Implica que esté fundada en la mejor evidencia científica.

EFICIENCIA: evitando el desperdicio de recursos, tiempo y dispositivos que no aporten valor a la salud de los pacientes, aspirando a producir el máximo de mejoras por unidad de recursos utilizados.

OPORTUNIDAD DE LA ATENCION: hace referencia a la facilidad con la debe prestarse la atención sanitario, en el momento adecuado, sin retrasos innecesarios o perjudiciales.

EQUIDAD: consiste en facilitar la misma atención y los mismos cuidados para problemas de salud semejantes, sin distinción social, económica, geográfica, cultural ni de ningún tipo.

ATENCION CENTRADA EN EL PACIENTE: significa proveer atención personalizada con transparencia y respeto a la dignidad, valores, creencias y capacidad de elección en todos los asuntos relacionados con la persona y su enfermedad. Ello significa organizar la atención a la salud pensando en los pacientes más que en los que la facilitan.

SEGURIDAD DEL PACIENTE: la cual se define como la reducción del riesgo de daños innecesarios asociados a la atención sanitaria hasta un mínimo aceptable.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

Por su relación y repercusión sobre el resto de dimensiones, la seguridad y la atención centrada en el paciente son consideradas como dos dimensiones transversales de la calidad



INTERRELACION ENTRE CALIDAD Y SEGURIDAD

La relación entre actuaciones dirigidas a la calidad en general y la seguridad del paciente en particular no siempre es nítida. En cualquier caso, en tanto la búsqueda de la calidad supone acciones de mejora orientadas a elevar el nivel o la altura del techo de la atención sanitaria, la seguridad incluye todas aquellas actuaciones dirigidas a garantizar el suelo o la base de la actividad asistencial.

CONCEPTOS GENERALES

ORGANIZACIÓN: *Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.*

FUNCION: *Conjunto de acciones mutuamente relacionadas o que interactúan para obtener una finalidad o resultado.*

RESULTADO: *Elemento vinculado con las funciones que realiza la organización y que tiene significación para las partes interesadas.*

PARTE INTERESADA: *Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad, puede ser interna o externa.*

PROVEEDOR: *Aquella organización que proporciona un producto o un servicio, puede ser interno o externo a la organización.*

CLIENTE: *El mismo puede ser interno o externo a la organización y es una persona u organización que podría percibir un producto o un servicio destinado a ella o requerido por ella.*

GESTION: *Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.*

SISTEMA DE GESTION: *Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr sus objetivos, dicho de otra forma es un conjunto de funciones que permite establecer un marco de referencia para el logro de resultados.*

NORMA UNIT-ISO 9001

La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

Especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad (SGC). Sirve para ayudar a las organizaciones a asegurar que cumplen con las necesidades de sus clientes y otras partes interesadas, mediante la aplicación efectiva de su sistema, incluida la mejora continua del mismo y la garantía de conformidad con los requisitos del cliente y legales aplicables.

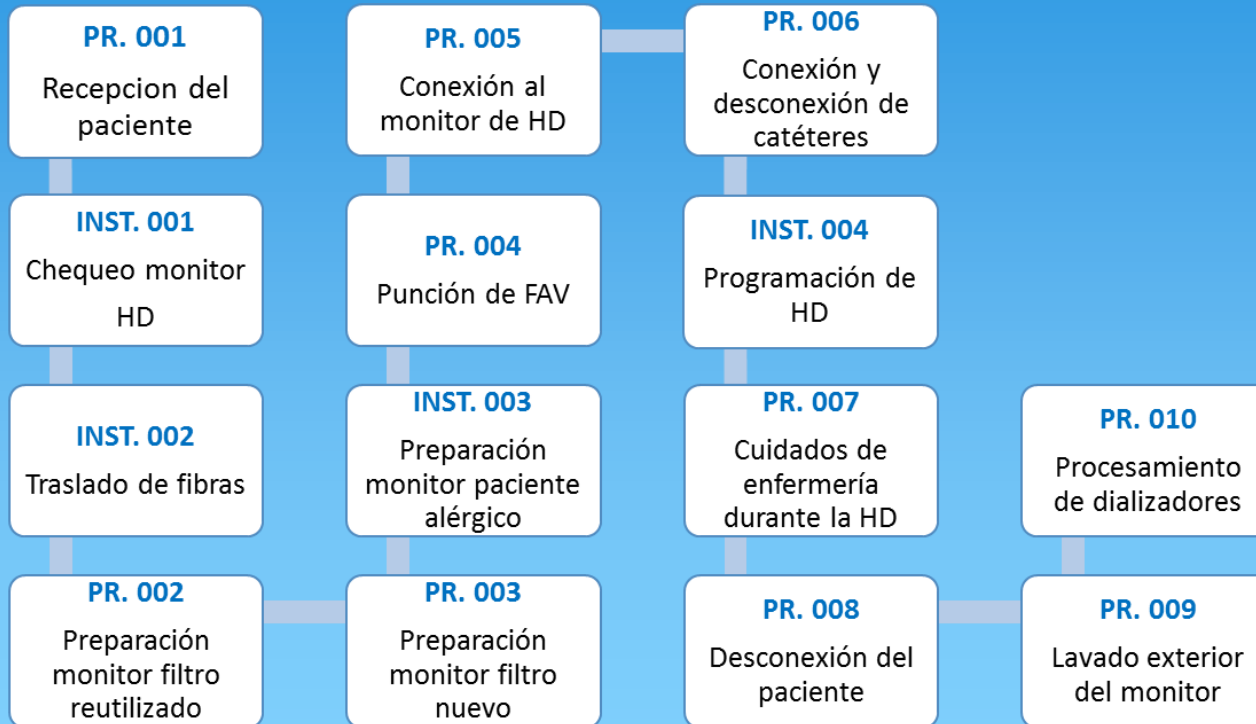
GESTION DE LA CALIDAD EN CENEU

A partir del año 2023 CENEU, comenzó a implementar una gestión basada en la Norma UNIT-ISO 9001.

El primer paso fue revisar la documentación ya existente en la organización y así fue que a partir de esos documentos, procedimientos, instructivos, etc. se diseñó un nuevo **Manual de Procedimientos**, bajo el método de gestión basado en procesos, dichos procesos fueron diseñados bajo las normas UNIT-ISO 9001. La Norma UNIT-ISO 9000 define procedimiento como la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, estos pueden ser generales o específicos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CENEU

PROCESO DE HEMODIALISIS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CENEU

COMPLICACIONES

PR. 011

Rotura del
dializador

PR. 012

Coagulación
total o parcial
del sistema

PR. 013

Extravasación
sanguínea

PR. 014

Salida de agujas

PR. 015

Avería monitor
de HD

PROCEDIMIENTOS MEDICOS

PR/M. 001

Reacción a la
conexión

PR/M. 002

Calambres

PR/M. 003

Hipotensión

PR/M. 004

Reacciones
pirógenas

PR/M. 005

Paro
cardio-
respiratorio

PR/M. 006

Angor

PR/M. 007

Ausentismo
paciente

PR/M. 008

Infección
angio-acceso
venoso

PR/M. 009

Tratamiento de la
anemia

PR/M. 010

Tratamiento
metabolismo
mineral - óseo

PR/M. 011

Vacunación anti
hepatitis B

PR/M. 012

Estudio cinética
de la urea

PR/M. 013

Análisis
nutricional

PR/M. 014

Control y
seguimiento
acceso vascular

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CENEU

SEGURIDAD DEL PACIENTE

PR/S.P. 016

Identificación
paciente

PR/S.P. 017

Administración
antibióticos

PR/S.P.018

Administración Fe
I/V

PR/S.P. 019

Administración
fármacos

PR/S.P. 020

Riesgo de caídas

PR/S.P. 021

Administración de
glóbulos rojos

PR/S.P. 022

Plan de
contingencia

PR/S.P. 023

Gestión de vacunas

PR/S.P. 024

Cuidados ante paciente
portador de
microorganismos
multirresistentes

PR/S.P. 025

Seguimiento
eventos infecciosos

PR/S.P. 034

Gestión de
Riesgos

ESTUDIOS PARACLINICOS

INST. 005

Manipulación de
muestras

PR. 026

Parclínica mensual

PR. 027

Recirculación de FAV

PR. 028

Marcadores virales

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CENEU

HIGIENE Y SEGURIDAD AMBIENTAL

PR. 029

Higiene ambiental

INST. 006

Manejo de productos químicos

PR. 030

Limpieza y descongelado de heladeras

INST. 007

Diluciones de productos químicos

INST. 008

Derrame de productos químicos

INST. 009

Cambio filtro de máscara de vapores

INST. 010

Cambio bidón ácido peracético

INST. 011

Higiene de manos

INST. 012

Uso de alcohol en gel

INST. 013

Derrame residuos contaminados

VERIFICACIONES

PR. 031

Verificación STA

PR. 032

Verificación instalaciones eléctricas

PR. 033

Verificación temperaturas refrigeradores

MANUAL DE CALIDAD CENEU

Es importante destacar que los registros son la evidencia objetiva de la eficacia con la cual se ha implantado el sistema de gestión.

Además de constituir evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos tanto internos como externos, los registros también sirven como materia prima para la mejora, para evaluar la eficacia del sistema, para tomar decisiones, para permitir la trazabilidad de materiales, productos y servicios y para fortalecer la responsabilidad de los actores del sistema. En efecto, el uso de registros permite contar con pruebas concretas de las actividades realizadas, lo que constituye un compromiso para quienes los generaron.

Los registros deben:

- ✓ Permanecer legibles
- ✓ Ser fácilmente recuperables
- ✓ Mantenerse sin deterioros o pérdidas
- ✓ Tener periodos de retención predeterminados