

Premios FAD: calidad para el paciente y con el paciente

Reconocido un plan de usuarios, para profesionales y pacientes, de la Dirección de AP Metropolitana Norte de Barcelona

MADRID **ROSALÍA SIERRA**
rsierra@diariomedico.com

Cerca de millón y medio de usuarios, 4.000 profesionales, 84 centros de atención primaria, 22 consultorios locales y siete hospitales con los que coordinarse configuran la Dirección de Atención Primaria Metropolitana Norte de Barcelona del Instituto Catalán de la Salud (ICS). Su trabajo para llevar a toda la organización una estrategia de calidad centrada en el paciente le ha hecho merecedora del Premio Sanofi-Tunstell a la Excelencia del Plan de Calidad en Atención Primaria, uno de los galardones (ver apoyo) que la Fundación Avedis-Donabedian entrega este miércoles en Barcelona.

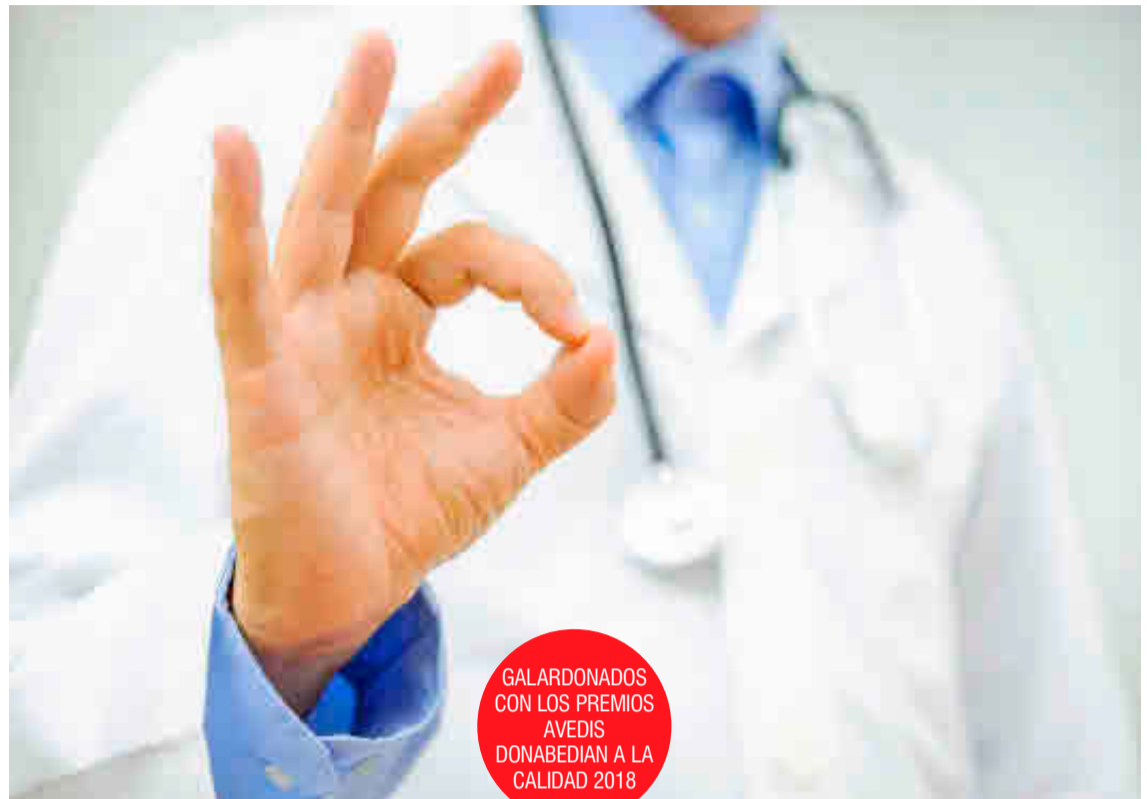
Según ha explicado a DIARIO MÉDICO Esther Badia, responsable de Calidad y Seguridad del Paciente del área, "el plan de calidad es el reflejo de un plan operativo diseñado para ejecutar la estrategia anual de la organización. Su diseño es coherente con la misión de nuestra organización y está orientado a satisfacer las necesidades de atención a nuestros pacientes y sus expectativas".

Para ello, se han establecido cuatro líneas de actuación. En primer lugar, "acompañar en metodología para desarrollar objetivos, para que éstos estén alineados con nuestro modelo de gestión por procesos del ICS, tengan una clara orientación al paciente y disminuyan la variabilidad en la atención, teniendo siempre en cuenta las evidencias científicas".

COORDINAR PARA DAR CALIDAD
Asimismo, resulta fundamental, según Badia, la coordinación con los siete hospitales de referencia "para garantizar la seguridad del paciente". Por ello, la tercera línea de actuación refleja la integración de los estándares de seguridad del paciente "en los planes de mejora de cada proceso asistencial de la organización".

La cuarta línea de actuación busca "la integración de las acciones de mejora desarrolladas a partir de los análisis de las incidencias de cada proceso asistencial en el plan de calidad".

Partiendo de estos cuatro pilares, la organización ha llevado a cabo una serie de actuaciones,



como la creación de "una red de responsables de calidad para cada unidad de gestión asistencial, que garantiza la implantación, seguimiento y evaluación del plan", explica Badia.

Este proceso se basa asimismo en un manual de calidad, disponible en la intranet de la organización y accesible a todos los profesionales, en el que "tienen a su disposición procedimientos específicos de metodología, de nuestro modelo de gestión por procesos y de utilización de los programas informáticos que utilizamos, entre otros recursos".

Además, Badia destaca la apuesta por las TIC: "Hemos desarrollado un programa informático propio que nos permite el tratamiento integral de las incidencias que se producen en nuestros centros". Este sistema recibió el pasado año un premio de la agencia de calidad catalana, Aquas.

Con el ánimo de implicar a todos los profesionales de la organi-

● Premio Dr. Ignasi Aragó i Mitjans a la mejor memoria de una institución sanitaria o social

Consorci Sanitari del Maresme

● Premio FAD a la mejor página web de una institución sanitaria o social

Estrategia de cuidados de Andalucía. Servicio Andaluz de Salud. Consejería de la Junta de Andalucía

Cáritas Diocesana de Barcelona

● Premio Fundación Asisa a la información sobre responsabilidad social

Hospital Universitario Virgen del Rocío

● Premio SFB-Grupo Mémora a la excelencia del plan de calidad: hospitales

Hospitales Universitarios de Torrevieja y Vinalopó (Ribera Salud)

● Premio Sanofi-Tunstell a la excelencia del plan de calidad: atención primaria

Dirección de Atención Primaria del Área Metropolitana Norte del Instituto Catalán de la Salud

● Premio Lundbeck España a la excelencia del plan de calidad: salud mental y adicciones

Fundación Sanitaria Mollet

● Premio Fundación Unión Catalana de Hospitales a la excelencia del plan de calidad: atención sociosanitaria y a las personas con dependencia

Hermanas Hospitalarias. Hospital Sagrado Corazón

● Premio Grupo Asistencial a la excelencia en la gestión de la calidad: sociedades científicas

Sociedad Española de Oncología Radioterápica

● Premio Consorcio de Salud y Social de Cataluña a un proyecto de integración asistencial

Servicio Andaluz de Salud

● Premio Hospital Platón a un proyecto de integración social de las personas en riesgo de exclusión

Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS)

● Premio Alianza de hospitales Els Quatre Gats a un proyecto de atención integrada con liderazgo social

Consorcio de Acción Social de la Garrotxa

● Premio Ferrer: Homenot Nacional

Dr. Amando Martín Zurro

● Premio Grupo IMQ-SegurCaixa Adeslas: Homenot Internacional

Prof. Lucian Leape

zación en la mejora de la calidad y la seguridad, la dirección cuenta con un plan de formación integral y da soporte a todos los responsables de calidad de forma presencial y no presencial.

En esta línea se ha creado también "un portal documental, para que todos los profesionales tengan acceso a toda la documentación vigente que desarrollan los diferentes grupos de proceso de la organización. En éste se pueden encontrar las fichas de cada proceso que se define, todos los procedimientos de actuación, registros y anexos".

PLANES DE CALIDAD

La organización cuenta con un comparativo de planes de calidad desde el año 2012, lo que le permite establecer un modelo de predicción de resultados bastante preciso. Así, "este año hemos obtenido los resultados esperados, del 95 por ciento de cumplimiento".

Además, todos los equipos de atención primaria están acreditados por el Departamento de Salud catalán "con resultados superiores al 90 por ciento y con una autoevaluación, pasados tres años, del 95 por ciento".

Según explica la responsable de calidad, esta mejora se refleja en sus procesos principales a nivel asistencial, que son el de cronicidad integral y transversal, atención domiciliar y mejora del proceso de atención aguda.

Sin embargo, también destaca "procesos relevantes no asistenciales, como el liderazgo, la gestión de la demanda, un programa de control del mantenimiento de los equipos de electromedicina y un sistema de evaluación por auditoría externa periódica del sistema de limpieza".

Por último, resalta "un proyecto de accesibilidad telefónica y la integración de la participación ciudadana en el proceso de cronicidad".

Ribera Salud: IA y TIC para mejorar asistencia

Cuando Ribera Salud se planteó elaborar un plan de calidad para sus hospitales fue con la idea de que "estuviera bien desarrollado y bien implantado, que no se quedara solo en papel. La idea es que fuera práctico y diera resultados", según cuenta a DIARIO MÉDICO Mireia J. Lladós, coordinadora de Calidad de Ribera Salud

La idea tuvo éxito, dado que ese plan le ha dado a dos hospitales del grupo, Torrevieja y Vinalopó, el Premio SFB-Grupo Mémora a la Excelencia del Plan de Calidad en Hospitales, de la Fundación Avedis-Donabedian. Un premio que Carlos Catalán, director médico asistencial del grupo, reconoce que viene a reforzar, "ahora que no son los me-

jores tiempos para el modelo de concesión administrativa, que, además de hacer las cosas con más eficiencia, se hacen con calidad".

La base del plan es, según Lladós, utilizar la información acumulada para mejorar: "Tenemos que aprender de los datos", afirma. En este sentido, los centros cuentan con "un modelo de predicción de riesgo basado en inteligencia artificial (IA) que permite adaptar en tiempo real el riesgo de un paciente durante su ingreso, sumando a los indicadores de la historia clínica información de 23 variables que se recogen en el hospital, como medicación y resultados de laboratorio".

Este tipo de desarrollos se

irán ampliando, ya que "mejorar la calidad consiste en ser proactivos y preventivos", sostiene Catalán.

Por ello, entre los planes de futuro del grupo para sus hospitales Lladós destaca "mejorar la historia clínica electrónica para que sea una verdadera herramienta de ayuda a la toma de decisiones".

Además, se tratará de ahondar en algo que, a su juicio, ya supuso "un salto cualitativo: ir más allá de las encuestas de satisfacción de corte transversal recogiendo información justo tras el acto médico". Según la coordinadora de Calidad, el objetivo es "valorar la experiencia del paciente para adaptar la práctica clínica".