

Modelos organizativos y sistemas de notificación para la gestión de la Seguridad del Paciente



Manel Plana
Director Servicios Médicos y Asistenciales MC Mutual

¿CUÁL ES NUESTRA REALIDAD ASISTENCIAL?



860 proveedores ajenos

SNS

Centros concertados otras MATEPSS



2 centros hospitalarios

- 77 camas
- 3 quirófanos
- 11 UCSI CMA
- 200 sanitarios

2 hospitales Intermutuales

86 centros asistenciales

500 sanitarios



¿CUÁL ES NUESTRA REALIDAD ASISTENCIAL?



DIMENSIÓN PRESTACIÓN SANITARIA MC MUTUAL			
Años		2012	2013
Población media CP	Cuenta Propia	40.291	40.129
	Cuenta Ajena	986.997	966.510
Siniestros Totales CP	Nº AT + EP	94.336	92.193
Producción con medios propios CP	Nº 1ª Visita	79.784	79.202
	Actos Médicos	266.784	267.196
	Nº de Iqs	3.336	3.355
Recursos Propios	Centros Amb	82	82
	Centros Hosp.	2+2+2	2+2+2



1- ANTECEDENTES PROGRAMA SEGURIDAD

1.1 ÁMBITO HOSPITALARIO

COMITÉ MEJORA CONTINUA

- Tasa de **infección nosocomial**
- % **errores de medicación**
- Tasa de **reingresos** por agravamiento
- Efectividad proceso de **esterilización**
- % **medicación caducada** por áreas
- Estancia Media
- Satisfacción usuario
- Resultado Auditoría Interna
- Auditoría externa (Applus ISO 9001)
- Auditoria de Hemoterapia

COMITÉ INFECCIONES

- N° **infección nosocomial/año**
- Cumplimiento **profilaxis antibiótica**:
 - Prescripción
 - Plazos
- Cultivos positivos/año
- Seguimiento tendencia cultivos
- Consumo antibióticos
- **Consumo PBA**
- Aislamientos MARSA

1- ANTECEDENTES PROGRAMA SEGURIDAD

1.1 ÁMBITO HOSPITALARIO

COMISIÓN FARMACIA

- Valoración técnico-económica de propuestas de **inclusión/exclusión de medicamentos**, material sanitario fungible y otros artículos.
- Promover **uso racional** y eficiente de los recursos que gestiona Farmacia.
- Elaborar y revisar los circuitos más adecuados de **Farmacovigilancia** y de detección de problemas relacionados con la medicación.
- Definir orientaciones de **información sobre medicamentos a los pacientes hospitalizados al Alta**.

COMISIÓN QUIRÓFANO

- Coordinar y supervisar el buen **funcionamiento del Área Quirúrgica**.
- Colaborar en la definición y elaboración de **Protocolos**.
- Garantizar la **calidad de los Procedimientos Quirúrgicos**.
- Analizar el rendimiento de los quirófanos.

1- ANTECEDENTES PROGRAMA SEGURIDAD

1.2 HOSPITALARIO: METODOLOGÍA CALIDAD ISO 9001:2008

- **Algunos procedimientos:**

- Mantenimiento y control de **instalaciones y equipos**
- Control y gestión de almacenes
- Gestión de las compras
- Gestión de la **historia clínica**
- Urgencias-Hospitalización-Control del servicio de consultas externas
- Control del **servicio Farmacia**
- **Bloque quirúrgico**
- **Esterilización**
- Rehabilitación funcional
- **Diagnóstico por la imagen**
- Control y tratamiento de la documentación y de los registros de la calidad
- Procedimiento de mejora continua
- Reclamaciones y medida de la satisfacción
- **Gestión de acciones correctivas y preventivas**



1- ANTECEDENTES PROGRAMA SEGURIDAD

1.2 HOSPITALARIO: METODOLOGÍA CALIDAD ISO 9001:2008

- Protocolos médicos:

- Cirugía de UCIA's en pacientes **anticoagulados**
- **Complicaciones** postquirúrgicas y anestésicas en planta
- **Pauta farmacológica en UCIA'S** del paciente quirúrgico
- Manejo preoperatorio de pacientes **diabéticos**
- Clínica y terapia de **dolor**
- **Reanimación cardiopulmonar**
- Protección frente a **riesgos biológicos**

- Protocolos enfermería:

- **Cateterización**
- Cambios **posturales y movilización** de pacientes
- Circuito revisión de carros y maletines de **RCP**
- **Administración de medicamentos**
- Aislamientos
- Esterilización



1- ANTECEDENTES PROGRAMA SEGURIDAD

1.3 HOSPITALARIO: PRÁCTICAS SEGURAS

- Profilaxis prevención **trombosis venosa profunda**
- **Profilaxis antibiótica** en pacientes quirúrgicos
- Barreras estériles en colocación **catéteres periféricos**, vías centrales
- Materiales **prevención úlceras por presión** en pacientes de riesgo
- **Dieta nutricional** por patología
- Protocolo **cirugía en lugar adecuado**
- **Identificación paciente pre-quirúrgico** (pulsera identificativa)
- Detección y registro informático **factores riesgo intrínsecos al paciente**
- **Trazabilidad proceso esterilización**
- **Cultivos** microbiológicos ambientales y de superficie en **quirófanos**
- **Mantenimiento preventivos de equipos**

1- ANTECEDENTES PROGRAMA SEGURIDAD

1.4 ÁMBITO AMBULATORIO

ASISTENCIA SANITARIA

- Duración media y mediana por patología
- Consumo farmacéutico
- **Seguimiento prescripción farmacéutica**
- **Boletines y alertas Farmacia**
- Vademécum MC Mutual
- Gestión stock Farmacia y productos farmacéuticos
- Seguimiento **prescripción RHB**
- Resultados **audit calidad HC Medicina**
- Resultados audit calidad HC Enfermería
- Ratios pruebas complementarias

PROTOCOLOS/PROCEDIMIENTOS

- **Protocolos Medicina Evaluadora**
- Protocolos **exploratorios**:
 - Médicos
 - Enfermería
 - Proyecciones radiológicas
 - Pruebas complementarias
- **Guías práctica clínica**:
 - Cráneo y cara
 - Raquis
 - Extremidad superior
 - Extremidad inferior
 - Tórax
- Procedimiento **esterilización**
- Procedimiento **mantenimiento equipos**

2- INICIOS PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE

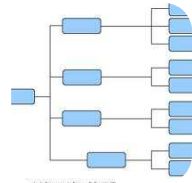
2.1 ¿POR QUÉ LO PUSIMOS EN MARCHA?

- Interés en abordar la SP de forma integral (**ambulatorio**-hospitalario)
- Deseo de implantar mejores prácticas (experiencia interna-benchmarking)
- Agrupar prácticas seguras bajo paraguas único: Programa SP
- Sinergias de varios proyectos organizativos (orientación usuario)



2- INICIOS PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE

2.2 POSICIONAMIENTO INICIAL



Implicación de la institución



Aprovechar conocimiento interno



Convivencia con otros proyectos



Notificación no es punto de partida



Foco en cambio cultural

2- INICIOS PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE

2.3 ¿CÓMO LO INICIAMOS?

- Compromiso de la Dirección.
- Gestión del cambio.

Objetivos iniciales

Desarrollar un programa de Seguridad del Paciente integral en la asistencia al trabajador protegido en MC Mutual.

- Apostando por el abordaje transversal: ambulatorio-hospitalario.
- Compartiendo experiencias con el sector.
- Impulsando y asentando cultura de la Seguridad.



3- PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE

3.1 EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA



3- PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE

3.2 INSTRUMENTOS TÉCNICOS

Organización/
Benchmarking

Sesiones
técnicas

Toma de
decisiones

Plan de Acción
2012-2013

ANÁLISIS	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico situación• Abordaje inicial mapa riesgos• Benchmarking	<ul style="list-style-type: none">• DAFO• Diagrama Ishikawa• Metaplan
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Formación on-line• Formación presencial• Benchmarking	<ul style="list-style-type: none">• Campus• Píldoras sensibilización• Jornadas externas• CySP

3- PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE

3.2 INSTRUMENTOS TÉCNICOS

GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Indicadores SP• Seguimiento indicadores relacionados• Procedimientos y protocolos• Implantación y seguimiento de mejoras• Buzón SP y Buzón Farmacia• Auditorías y estudios
----------------	---

3- PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE

3.3 PRIORIDADES 2011


- Benchmarking
- Constitución Grupos de Trabajo
- Aprobación Comité Dirección
- Comunicación a toda la organización



3- PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE

3.4 PRIORIDADES 2012

- Situación de partida: encuesta clima seguridad
- Integrar asistencia ambulatoria
- Desarrollo Plan de Acción
- Sensibilización colectivo sanitario y gestores
- Formación
- EPINE
- Programas Aliança



Mapa de contenidos

0. Presentación
1. Introducción
2. Precedentes y fundamentos
3. La seguridad en ámbitos no sanitarios
4. La seguridad en el ámbito sanitario
5. ¿Qué es la Seguridad del Paciente?
6. Magnitud del problema
7. Cultura de la Seguridad del Paciente
8. Terminología
9. Resumen del módulo



800 profesionales

Curso de Seguridad del Paciente para todos

Módulo 1:
Introducción a la Seguridad del Paciente

3- PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE

3.5 PRIORIDADES 2013

- Desarrollo protocolos GdT adscritos a la Comisión Hospitalaria
- Implantación y seguimiento nuevo checklist quirúrgico
- Red de Enlaces de Seguridad: 103 personas
- Higiene de manos
 - Campaña institucional: ambulatoria-hospitalaria
 - PBA quirófano

770 profesionales

Correcta higiene de manos



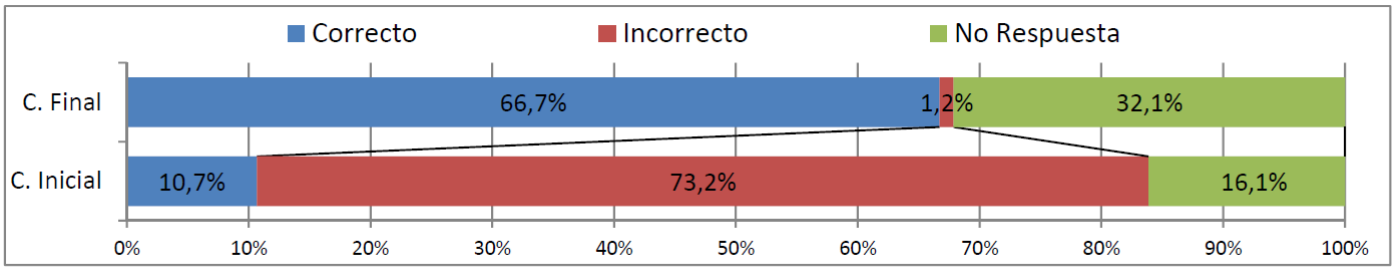
Programa Seguridad del Paciente

Cinco Momentos para la Higiene de Manos

EN MC MUTUAL ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA CAMPAÑA "HIGIENE DE MANOS"



MC MUTUAL. MANOS SIEMPRE LIMPIAS



3- PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE

3.6 PROGRAMAS EN CURSO

Higiene de Manos	Infección Nosocomial	Cirugía segura	Identificación del paciente	Otros programas
Programa multimodal OMS	Participación EPINE	Checklist quirúrgico	Paciente hospitalizado	Caídas, errores de medicación, emergencias
<ul style="list-style-type: none"> • Consumos (PBA/jabón)/año • Conocimiento • Puntuación Autoevaluación OMS/año • Planificación: estudio observacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Infección nosocomial/año • Indicadores propios EPINE 	<ul style="list-style-type: none"> • Audit checklist semestral 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio observacional previsto 	<ul style="list-style-type: none"> • Caídas/1000 estancias • Notificaciones buzón • Incidencias carros paros

4- EL APRENDIZAJE EN SEGURIDAD DEL PACIENTE

¿EMPEZAR POR LA NOTIFICACIÓN?

- Optamos por la sensibilización previa.
- Establecemos mecanismos informales de notificación como primer abordaje.
- Necesaria planificación de mecanismos notificación, análisis y comunicación al paciente y a la organización.

¿NOTIFICACIÓN COMO ÚNICA VÍA DE APRENDIZAJE?

- Incorporación de prácticas seguras y barreras en el sistema descritas en bibliografía.
- Implantación de prácticas seguras ante riesgos identificados GdT.
- Trabajo sistemático y conjunto de todos los dispositivos asistenciales facilita el aprendizaje.
- Seguimiento de QRSA.

5- SALTO ADELANTE: EL PLAN DE CALIDAD

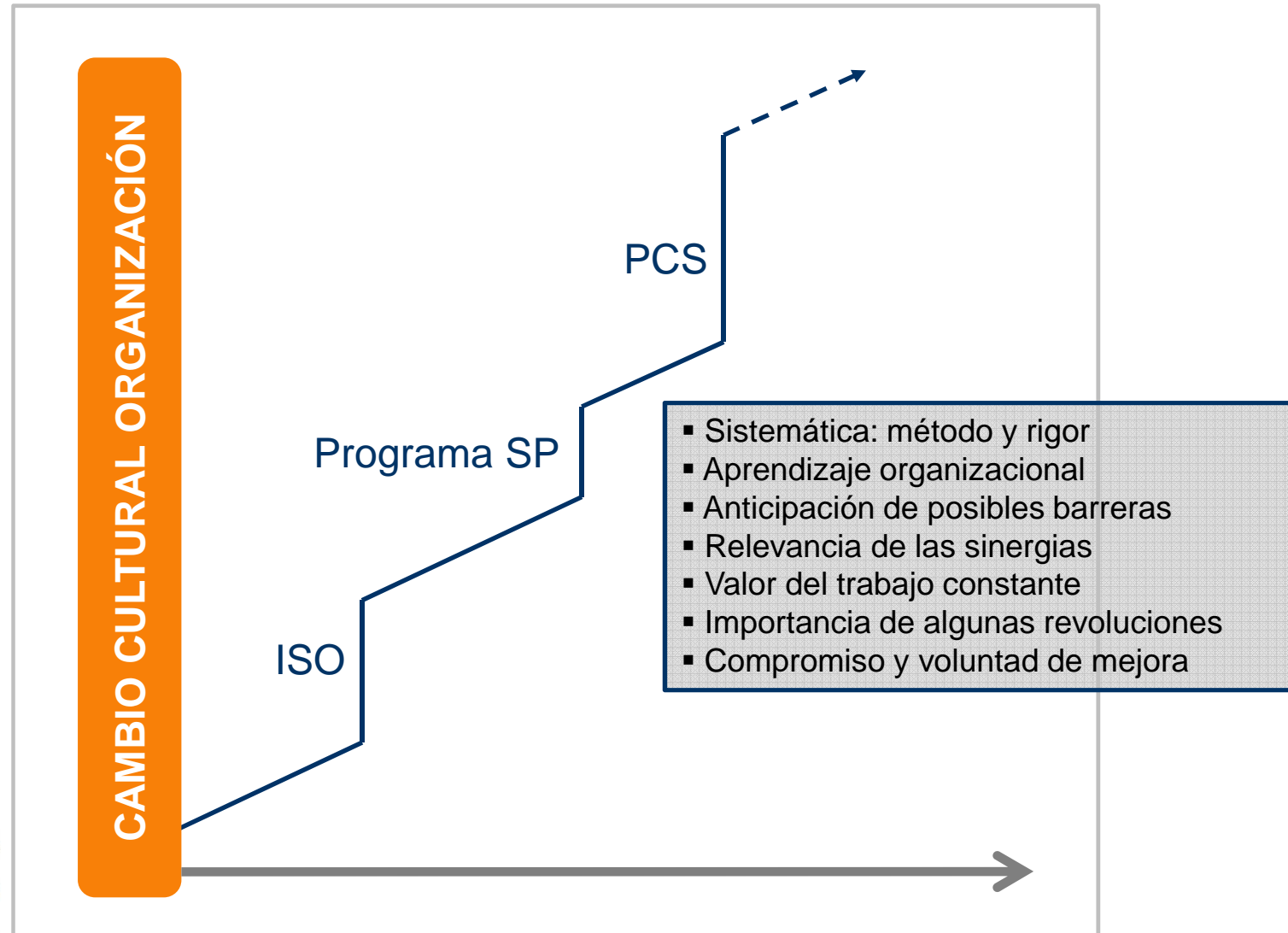
5.1 SEGURIDAD: INSTRUMENTO DE ADHESIÓN DE SANITARIOS

- Liderazgo sanitario
- Sensibilización: seguridad es calidad
- De la Seguridad a la Calidad



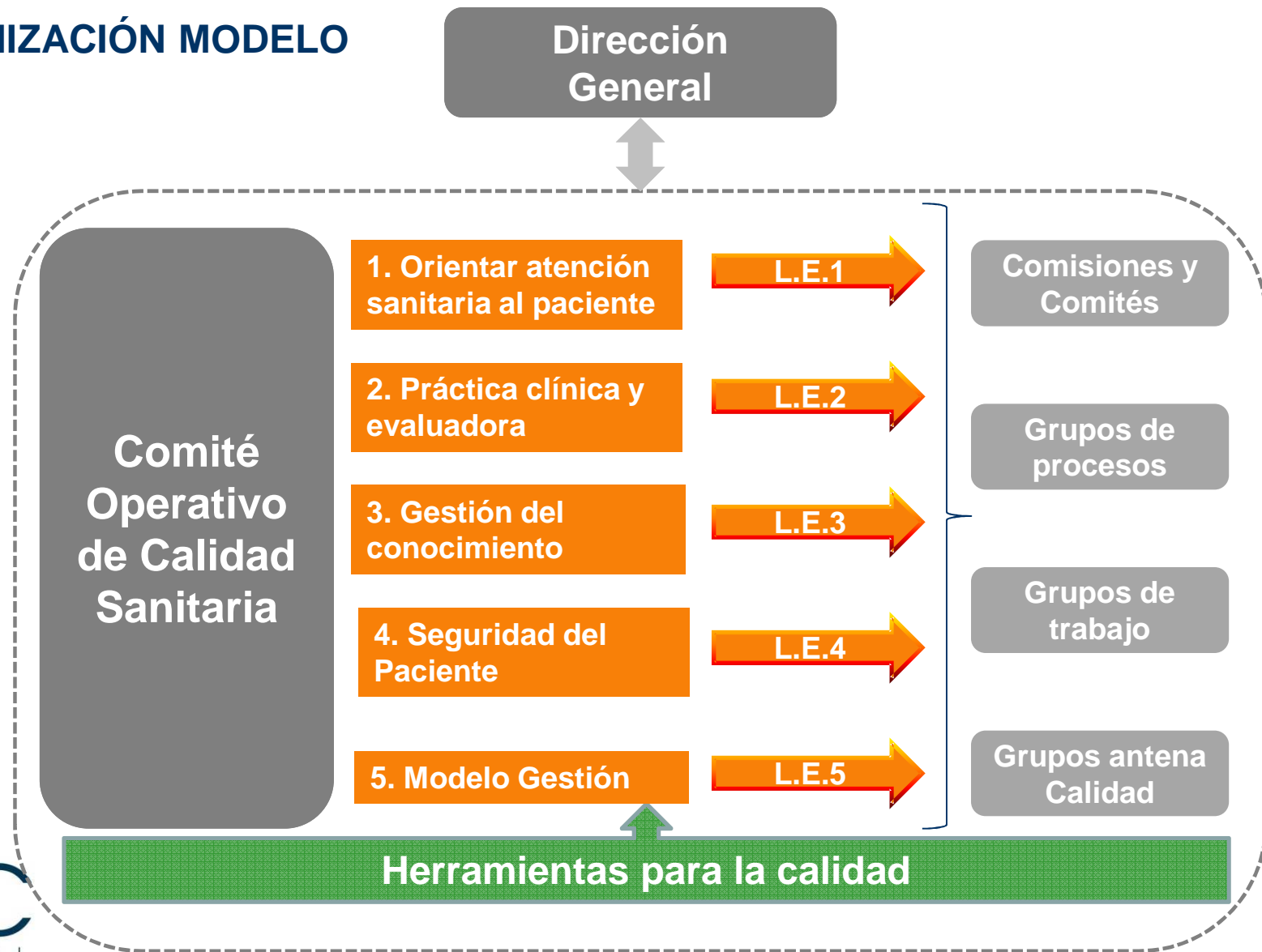
5- SALTO ADELANTE: EL PLAN DE CALIDAD

5.2 DE LA SEGURIDAD A LA CALIDAD



5- SALTO ADELANTE: EL PLAN DE CALIDAD

5.3 ORGANIZACIÓN MODELO



5- SALTO ADELANTE: EL PLAN DE CALIDAD

5.4 INSTRUMENTOS TÉCNICOS INCORPORADOS PCS

Análisis		Resultados	Algunos ejemplos
Revisión Plan Estratégico	Revisión Planes de Calidad	Plan de Acción: LE OE OO	<ul style="list-style-type: none"> • Voz paciente • Comunicación • Estándares C/A/E
Análisis de encuestas de satisfacción pacientes	Análisis situación interna: checklist-encuestas	Acciones Indicadores Priorización	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos gestión clínica-reducción variabilidad • Protocolos Medicina Evaluadora
Análisis Grupo de Trabajo: DAFO			<ul style="list-style-type: none"> • Gestión conocimiento • I+D
			<ul style="list-style-type: none"> • Mapa riesgos • Sistemas de notificación
Análisis Grupo de Trabajo: DAFO		Acciones Indicadores Priorización	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión cambio • Proveedores

Modelos organizativos y sistemas de notificación para la gestión de la Seguridad del Paciente

CON LA SALUD LABORAL,
CON LAS PERSONAS