



PLAN DE CALIDAD SANITARIA

2017-2019



ÍNDICE

1. NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD SANITARIA	3
2. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CALIDAD 14-16	4
3. PLAN DE CALIDAD SANITARIA 17-19	5
3.1. CONCLUSIONES	5
3.2. PLAN DE CALIDAD SANITARIA 17-19	6

1. NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD SANITARIA



En MC MUTUAL estamos firmemente comprometidos con la prestación de una atención sanitaria de calidad, asistencial y evaluadora, con el objetivo de mejorar la salud y el bienestar de nuestra población protegida y atender a la esencia de nuestra misión: cuidar de la salud laboral de las personas, de forma responsable.

En el año 2013, refrendamos este compromiso con la publicación de nuestro Plan de Calidad Sanitaria 2014-2016.

La calidad sanitaria para nuestra entidad, se basa en conseguir una asistencia sanitaria excelente y una acción evaluadora de máximo rigor metodológico.

En nuestro Plan de Calidad Sanitaria, identificamos unos **principios esenciales e imprescindibles**:

- criterios de eficacia, eficiencia y efectividad
- orientación a la salud y a la recuperación de las personas
- adecuadas prácticas de reposo terapéutico
- incorporación de las mejores prácticas asistenciales basadas en la evidencia
- orientación evaluadora y de reincorporación al puesto de trabajo
- cooperación con el sector sanitario público y privado en materia sanitaria.

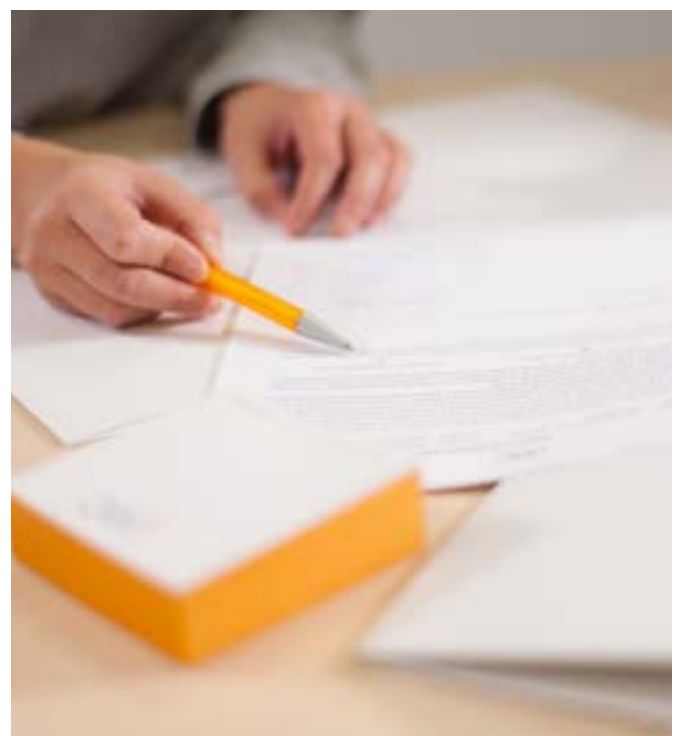
El Plan de Calidad Sanitaria nos compromete a:

- aplicar los conocimientos científicos actualizados y la práctica médica basada en la evidencia
- promover la formación continuada de nuestros profesionales
- integrar como parte fundamental el concepto de seguridad del paciente
- alcanzar el mayor grado posible de calidad técnica
- promover la implantación de protocolos para evitar la variabilidad de nuestra práctica sanitaria asistencial y evaluadora

- utilizar de manera equitativa y eficiente los recursos disponibles
- trabajar en un entorno seguro y saludable
- incorporar las mejores prácticas y experiencias desarrolladas en el marco de las estrategias de calidad, destacadas en nuestro sistema sanitario.

Asimismo, el Plan de Calidad Sanitaria debe estar alineado con la buena práctica definida en el Código Ético de MC MUTUAL, el respeto a los derechos y deberes de los pacientes y el cumplimiento estricto de la normativa vigente.

El motivo esencial de esta publicación es dar continuidad a la línea iniciada en 2013, con el desarrollo del nuevo Plan de Calidad 2017-2019.

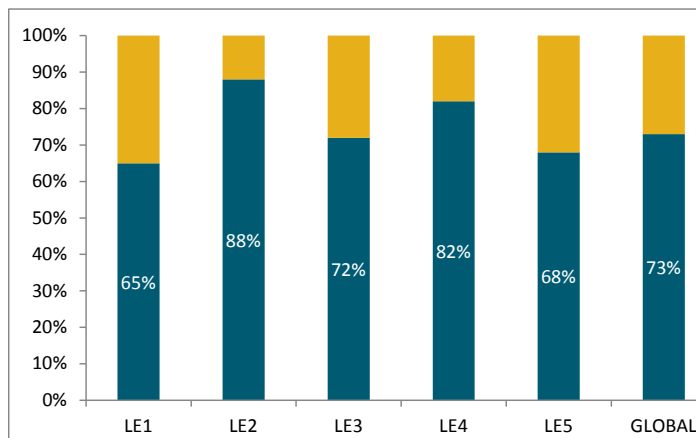


2. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CALIDAD 14-16

Análisis interno

Hemos cumplido buena parte de los objetivos y actuaciones previstas en el PCS 14-16. El nivel de cumplimiento, por líneas estratégicas, se muestra a continuación:

- L.1. Orientar la atención sanitaria al paciente.
- L.2. Lograr una práctica clínica y evaluadora excelentes con la participación de los profesionales en su gestión.
- L.3. Potenciar la capacitación y desarrollo de los profesionales, así como la generación y difusión de conocimiento.
- L.4. Hacer la actividad sanitaria más segura para los pacientes.
- L.5. Crear la cultura, la organización y la metodología para desarrollar la calidad y la mejora continua.



Para valorar la percepción de nuestros usuarios, se han realizado encuestas de satisfacción y análisis de quejas y reclamaciones, en nuestros **centros asistenciales propios**. A continuación mostramos los resultados obtenidos, por ámbito de atención (asistencial y evaluadora):

Satisfacción general:



Dentro del sistema de gestión de la calidad, propio de **nuestras clínicas de Barcelona**, efectuamos asimismo encuestas a los pacientes que han recibido el alta hospitalaria.

Los resultados muestran niveles de satisfacción del 8 al 9 en una escala del 0 al 10, en la valoración de sus expectativas, antes del ingreso, y la percepción posterior al recibir el alta.

Respecto a nuestras empresas mutualistas, también hemos analizado aspectos relativos a la relación cliente-proveedor, las contingencias profesionales y comunes. El análisis comparativo de los resultados de las encuestas sugiere:

- Niveles muy altos de satisfacción.
- Mejoras muy sutiles en la satisfacción de los clientes.

Y finalmente, se ha llevado a cabo el proyecto **Antena de Calidad**, basado en el impacto de las acciones del PCS 14-16 en nuestros profesionales sanitarios a través de análisis de encuestas de opinión.

3. PLAN DE CALIDAD SANITARIA 2017-2019

Acciones llevadas a cabo que no estaban previstas inicialmente:

- **Certificación UNE 179003** de todos los centros asistenciales y de las clínicas propias (ISO 9001 desde el 2002).
- **Acreditación de las clínicas propias** según el modelo del **Departament de Salut** de la Generalitat de Catalunya.

Otras iniciativas de Calidad Sanitaria:

- Potenciación TIC e implantación del HIS.
- Capacitación de profesionales y evaluación de competencias.
- Formación continuada.

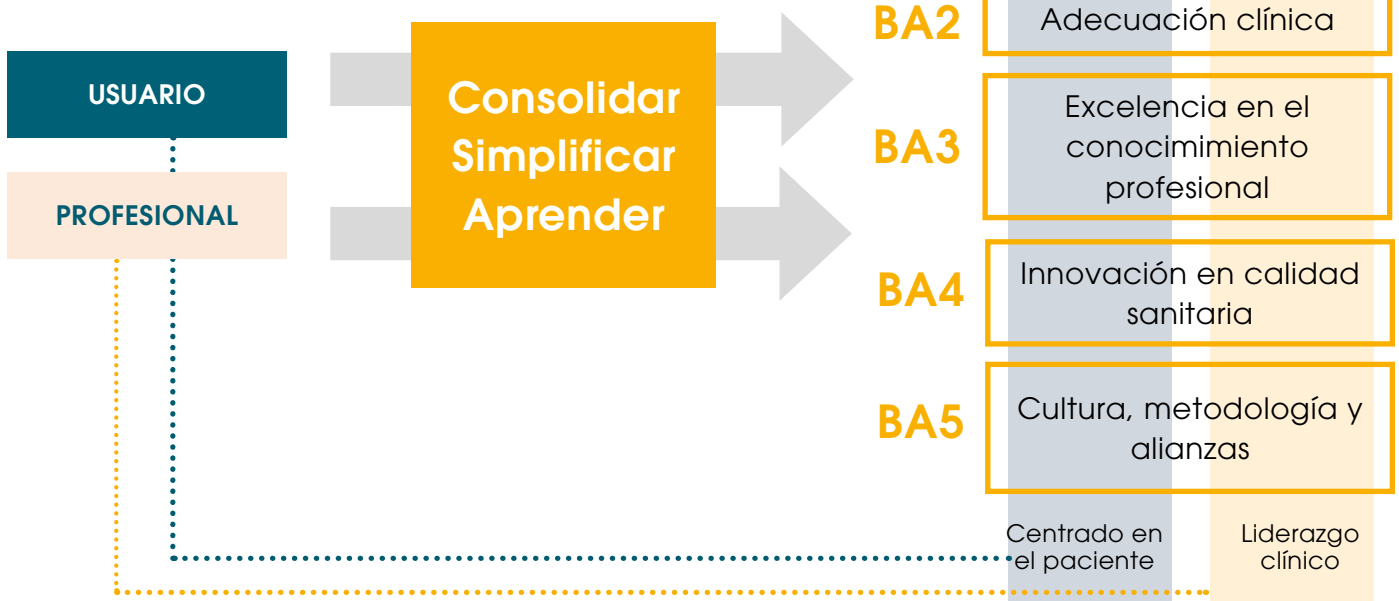


3.1. Conclusiones

El análisis interno realizado, nos permite concluir, que el enfoque del Plan de Calidad Sanitaria 2017-2019 debe dirigirse a:

- **Consolidar** los logros del PCS 2014-2016: mantener la certificación UNE 179003, la certificación ISO 9001 y la acreditación de las clínicas, en forma integrada (sistema integrado de calidad). Asimismo se mantendrá el desarrollo de la seguridad del paciente y la gestión del conocimiento como ejes fundamentales.
- **Simplificar** los procedimientos, las herramientas de gestión del PCS y los indicadores de gestión de la calidad.
- **Aprender** de los aspectos no consolidados y de las experiencias del PCS anterior.

PCS 2014-2016



3.2. Plan de Calidad Sanitaria 2017-2019

El PCS 17-19 es continuista y aprovecha la madurez de la estrategia de calidad implantada.

Gracias al análisis del entorno llevado a cabo con el Plan estratégico, los aspectos pendientes del PCS 14-16, nuevas ideas en materia de calidad sanitaria y la solidez de la Política de Calidad implantada en nuestra organización, se ha podido elaborar el PCS 17-19.

Si los protagonistas fundamentales del anterior plan fueron Usuarios y Profesionales, lo siguen siendo ahora, impregnando cada uno de los **cinco bloques de actuación que definen el PCS 17-19: Seguridad del paciente, Adecuación clínica, Conocimiento profesional, Innovaciones y Cultura/ Metodología/ Alianzas.**

Los **bloques de actuación** son las grandes áreas en las que centraremos nuestros esfuerzos, en materia de calidad sanitaria en este período. Cada uno de ellos tiene un objetivo general. A la vez, definimos unos objetivos específicos en cada bloque:



BA1 **SEGURIDAD DEL PACIENTE**

Hacer que la atención sanitaria que prestamos, sea cada vez más segura.

OB 1.1 Impulsar el uso del sistema de notificación de eventos adversos.

OB 1.2 Consolidar herramientas de gestión del riesgo.

OB 1.3 Implantar los programas pendientes de seguridad del paciente, evaluando su eficacia.



BA2 **ADECUACIÓN CLÍNICA**

Prestar la atención sanitaria asistencial y evaluadora, adecuada en cada momento para cada paciente, de manera eficiente.

OB 2.1 Reducir la variabilidad en las prácticas clínicas más relevantes de MC MUTUAL.

OB 2.2 Optimizar la adecuación de la práctica clínica basada en la evidencia (calidad científico-técnica).

OB 2.3 Opinión y experiencia del paciente.





BA3

EXCELENCIA EN EL CONOCIMIENTO PROFESIONAL

Incentivar la excelencia profesional del colectivo sanitario, proporcionando una formación adecuada a sus necesidades y herramientas que faciliten la colaboración y la difusión del conocimiento interno.

OB 3.1 Implantar el mapa de conocimiento sanitario.

OB 3.2 Fomentar la difusión del conocimiento interno.



BA4

INNOVACIÓN EN CALIDAD SANITARIA

Incorporar la innovación a las actuaciones relacionadas con la calidad sanitaria y su desarrollo científico.

OB 4.1 Implantar el modelo de evaluación de estándares de calidad sanitaria.

OB 4.2 Potenciar la investigación, docencia y alianzas con centros universitarios.

OB 4.3 Utilizar la transformación digital para mejorar la atención sanitaria.

OB 4.4 Utilizar la implantación de la nueva Historia Clínica Electrónica para la mejora de la calidad asistencial.



BA5

CULTURA, METODOLOGÍA Y ALIANZAS

Continuar el proceso de mejora continua a través de la potenciación de la cultura, mantenimiento de las acreditaciones y certificaciones, fortalecimiento de las estructuras de calidad creadas y la creación de alianzas con proveedores y otras instituciones.

OB 5.1 Desarrollar las certificaciones y acreditaciones en centros asistenciales y en las clínicas propias, mediante modelos integrados de calidad sanitaria.

OB 5.2 Fomentar la cultura de calidad sanitaria y evaluar el impacto.

OB 5.3 Promover la implicación de los proveedores sanitarios en la Calidad sanitaria y potenciar alianzas con proveedores y Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.



“ Con la aplicación del Plan de Calidad mejoraremos la seguridad en la práctica asistencial y el cuidado de nuestros pacientes, a la vez que consolidamos la cultura, organización y metodología necesarias para conseguir la excelencia en la calidad y la mejora continua.

Todo ello con el objetivo de seguir fieles a nuestra misión: **cuidar de la salud laboral de las personas, de forma responsable.**

CON LA SALUD LABORAL,
CON LAS PERSONAS

CONTIGO

MC
MUTUAL

CON LA
SALUD
LABORAL,
CON LAS
PERSONAS

CONTIGO

24 horas de atención
900 300 144
www.mc-mutual.com

