

PLAN DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

2022-2025

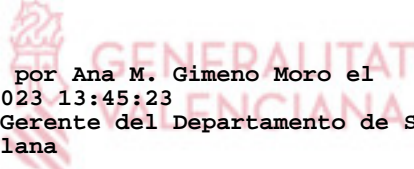


DEPARTAMENTO DE LA PLANA

DILIGENCIA: Para hacer constar que en la Comisión de Dirección del día 4 de diciembre de 2023, se aprueba el Plan de Calidad y Seguridad del Paciente 2022- 2025 y el Procedimiento de Elaboración y Validación de Protocolos del Hospital Universitario de La Plana.

Vila-real 19 de diciembre de 2023

Dra. Ana M. Gimeno Moro



Firmado por Ana M. Gimeno Moro el
19/12/2023 13:45:23
Cargo: Gerente del Departamento de Salud
de La Plana

Gerente Departamento de Salud de La Plana



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
¿CUÁL ES NUESTRA MISIÓN?	4
¿CUÁL ES NUESTRA VISIÓN?	4
¿CUÁLES SON NUESTROS VALORES?	5
¿POR QUÉ HACEMOS UN PLAN DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE?	6
LA UNIDAD FUNCIONAL DE CALIDAD ASISTENCIAL Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	6
LAS SIETE LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE NUESTRO PLAN DE CALIDAD	7
Línea 1. Generar, potenciar y difundir la cultura de la calidad y seguridad	8
Línea 2. Incrementar la calidad y seguridad de la atención sanitaria.....	9
Línea 3. Difundir la cultura de la calidad y seguridad en la organización	11
Línea 4. Potenciar la utilización de modelos y herramientas de gestión	12
Línea 5. Garantizar la seguridad de todos los procesos mediante.....	13
Línea 6. Promover la cultura de buenas prácticas y la cultura de la bioética	16
Línea 7. Contribuir a poner en valor a los/as profesionales del sistema sanitario	17

INTRODUCCIÓN

El Departamento de Salud de La Plana ofrece asistencia sanitaria a 33 municipios de la provincia de Castellón, con un total de 189.746 habitantes.

1.1.- AREA DE INFLUENCIA



Para prestar dicha asistencia dispone de la siguiente estructura:

- Atención Primaria
 - 14 Centros de Salud
 - 29 Consultorios auxiliares.
 - 3 Centros de Salud Sexual y Reproductiva.
 - 1 Unidad de Conductas Adictivas.
- Asistencia Especializada
 - El Hospital de la Plana
 - 4 Unidades de Salud Mental (una de ellas infantil) y consultas externas en las dependencias del Hospital, en el Centro de Especialidades de Vila-real y en los CSI de Burriana, Onda y la Vall d'Uixó.

La plantilla actual está constituida por 438 facultativos, 892 sanitarios no facultativos, 356 no sanitarios y 62 personas en formación.

¿CUÁL ES NUESTRA MISIÓN?

El Departamento de Salud de La Plana, integrado en la red sanitaria de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, está **comprometido con la sociedad** y pone al servicio de la comunidad el **conocimiento sanitario más avanzado**, a través de la prestación de servicios de asistencia sanitaria en el ámbito de la atención primaria y especializada, garantizando la **continuidad asistencial**. Por su carácter universitario participa **formando a los profesionales sanitarios** y **desarrollando la investigación**, con el objetivo de **satisfacer las necesidades** de nuestros pacientes, desde el **respeto a su autonomía y su dignidad**.

El Departamento de Salud de la Plana se compromete con la **defensa** de las poblaciones **más vulnerables**, garantizando la **equidad** y la **universalidad** en su acceso al sistema sanitario, la **calidad y seguridad** en su asistencia sanitaria y favoreciendo la **solidaridad** tanto de profesionales como de la población mediante su **participación**, a través de diferentes unidades de apoyo a la atención sanitaria y de diferentes órganos de participación.

¿CUÁL ES NUESTRA VISIÓN?

El Departamento de Salud de la Plana será **reconocido** como un proveedor de servicios de salud integrales, **que impulsa la efectividad** clínica y **la eficiencia** de la organización proporcionando un **servicio innovador y de calidad** para el **paciente y sus familiares**, en un **entorno de trabajo gratificante y motivador** para los profesionales, que sea ejemplo para la sociedad por el **trato humano, personalizado, eficaz** y permanentemente actualizado.

¿CUÁLES SON NUESTROS VALORES?

- **Equidad y universalidad**: orientados hacia la oportunidad de acceso de los ciudadanos a las prestaciones y el derecho a la protección de la salud.
- **Calidad y seguridad**: buscando la excelencia, comparándonos y aprendiendo de los mejores en un compromiso de mejora continua.
- **Transparencia**: de nuestras actividades, recursos y resultados.
- **Cuidado integral**: continuidad asistencial en todas las dimensiones de la salud, en la comunidad y en el propio domicilio, con orientación hacia el ciudadano y con respeto total a su autonomía.
- **Cuidado a los familiares**: que suponen un recurso valiosísimo en el proceso de recuperación o control de los problemas de salud.
- **Cuidado a los profesionales**: ya que son uno de los activos más importantes de nuestra organización, promoviendo su formación continua y facilitando la compatibilidad con su vida familiar.
- **Eficiencia**: consiguiendo los mejores resultados en términos de satisfacción y de mejora de la salud, con el mantenimiento de unos costes sostenibles.
- **Innovación**: fomentando la investigación y estableciendo alianzas con la industria y otros grupos líderes.
- **Efectividad**: actuando por el máximo de beneficio para la salud y con una cultura basada en la seguridad del paciente.
- **Gestión del conocimiento y formación continua de nuestros profesionales.**
- **Entorno gratificante y motivador**: fomentando el compromiso y el sentido de pertenencia de nuestros trabajadores.
- **Participación social y espacio para la cultura**: Integrando la asistencia sanitaria en la vida cotidiana de las personas, con la participación de asociaciones y de entidades o artistas del departamento en actos que se celebran en nuestras instalaciones.

¿POR QUÉ HACEMOS UN PLAN DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE?

La Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana, modificada por la Ley 8/2018, de 20 de abril, establece en su artículo 10 que los proveedores de la asistencia sanitaria deben prestar una **atención de calidad centrada en el paciente**, que tenga en cuenta, entre otros aspectos, la **efectividad, eficiencia, accesibilidad, equidad y seguridad**, debiendo impulsar la Conselleria, que tiene competencias en materia de sanidad, la implantación de sistemas de gestión de calidad y seguridad en los centros sanitarios públicos y privados.

Cada Departamento de Salud, liderado por el equipo directivo, debe **poner en marcha el Plan de Calidad y Seguridad del Paciente 2022-2025 de la Comunidad Valenciana**, adaptándolo a las características concretas y tipología de cada entorno. El plan tiene carácter cuatrienal (2022-2025) y establece los circuitos de difusión interna y externa que permitan darlo a conocer a todos/as los/las profesionales y usuarios del sistema porque **la calidad asistencial y seguridad del paciente es deber y responsabilidad de cada profesional que presta su labor en los centros sanitarios.**

LA UNIDAD FUNCIONAL DE CALIDAD ASISTENCIAL Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

La Unidad Funcional de Calidad Asistencial y Seguridad del paciente (**UFCASP**) es el grupo multidisciplinar de profesionales que se encarga de **liderar, coordinar e impulsar** la calidad y seguridad del paciente.

En las UFCASP se promueve que haya **representación de los distintos ámbitos de atención** (primaria, hospitalaria y salud pública) y sus miembros son designados por la Gerencia del Departamento. Esta unidad depende funcionalmente del Consejo de Dirección del departamento de salud y de la Gerencia, a la que debe informar de todas sus actividades. Se puede consultar los miembros actuales en el ANEXO 0.

La UFCASP realizará un **seguimiento anual del Plan**, y los datos será remitidos al **Servicio de evaluación de calidad asistencial y seguridad del paciente**, de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

LAS SIETE LÍNEAS ESTRATÉGIAS DE NUESTRO PLAN DE CALIDAD

- 1. Generar, potenciar y difundir la cultura de calidad y seguridad del paciente.**
- 2. Incrementar la calidad y seguridad de la atención sanitaria prestada.**
- 3. Difundir la cultura de calidad y seguridad en la organización.**
- 4. Potenciar el uso de modelos y herramientas de gestión.**
- 5. Garantizar la seguridad de todos los procesos.**
- 6. Promover la cultura de buenas prácticas e impulsar la cultura de bioética dentro de la organización.**
- 7. Contribuir a poner en valor a los/las profesionales del sistema Sanitario.**

LÍNEA ESTRATÉGICA 1: Generar, potenciar y difundir la cultura de calidad y seguridad del paciente.	
OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN
Establecer directrices que fomenten la calidad asistencial y seguridad del/la paciente y de las personas usuarias en los centros, adecuándola a las características de éstos y a la estrategia global del departamento de salud	Elaborar una política y marco institucional en materia de calidad y seguridad del paciente para todo el departamento de salud
	Realizar un análisis interno y externo del entorno del departamento de salud que permita identificar cambios y detectar oportunidades en materia de calidad y seguridad
	Incluir en la estrategia global del departamento el plan de calidad y seguridad del paciente
Impulsar la actividad de las comisiones clínicas de garantía de calidad	Mantener un registro de comisiones/comités Departamental
	Normalizar reglamentos de funcionamiento de comisiones/comités clínicos departamentales
Otros objetivos en materia de calidad y seguridad que se consideren oportunas	Difundir la Jornada anual de Calidad de la Conselleria para su seguimiento en streaming y espacios físicos habilitados
	Sesiones con los responsables de las unidades hospitalarias y centros de salud para la difusión del Plan de Calidad del Departamento
	Establecer mecanismos de comunicación entre las comisiones/comités clínicos y la UFCASP

LÍNEA ESTRATÉGICA 2: Incrementar la calidad y seguridad de la atención sanitaria prestada	
OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN
Potenciar la estandarización de procesos con el fin de disminuir la variabilidad en la práctica asistencial	Normalizar procesos administrativos en todos los ámbitos de atención sanitaria
	Desarrollar y adaptar guías de práctica clínica y protocolos que garanticen la continuidad de la atención, faciliten la disminución de la variabilidad asistencial y mejoren la efectividad clínica. Entre ellos, por su relevancia, el proceso de atención integral al paciente con dolor
	Puesta en marcha de la Guía de Buenas Prácticas y protocolos para la atención sanitaria mediante modalidad no presencial
	Diseño e implantación de procedimientos de comunicación entre los/las profesionales durante la transición asistencial de los/las pacientes
Potenciar la participación del usuario en la mejora continua de la calidad asistencial	Implantar acciones de mejora en las áreas detectadas en las encuestas de satisfacción.
	Gestionar agradecimientos, reclamaciones y sugerencias de pacientes y usuarios/as como elemento de mejora continua de la calidad.
	Elaborar y/o revisar el protocolo normalizado de acogida de pacientes que favorezca el trato personalizado y de respeto.
	Impulsar herramientas para la participación de los/las pacientes y ciudadanos/as en la toma de decisiones y/o en su autocuidado
	Implementar cartas de servicios de las distintas unidades del departamento/centro
Promover la correcta identificación de personal voluntario	

LÍNEA ESTRATÉGICA 2: Incrementar la calidad y seguridad de la atención sanitaria prestada (2ª parte)	
OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN
Otros objetivos en materia de calidad y seguridad que se consideren oportunas	Elaborar un registro de los protocolos existentes en cada unidad/servicio
	Elaborar y difundir una Guía de elaboración de Protocolos
	Revisar y actualizar los protocolos y procedimientos existentes
	Consultar a los/as profesionales qué protocolos y procedimientos necesitan para mejorar la práctica clínica
	Realizar sesiones formativas sobre la elaboración de Protocolos
	Difundir a través de la intranet la documentación elaborada y revisada
Implantar acciones de mejora de las áreas detectadas en la última encuesta de satisfacción del paciente	Incorporar mensaje locutado telefónico para informar sobre la ocupación de la línea y la atención a la mayor brevedad posible
	Realización de turnos rotatorios de trabajo en el personal administrativo de atención directa al público
	Plan de Formación del personal administrativo de atención directa al público sobre habilidades comunicativas y gestión de emociones

LÍNEA ESTRATÉGICA 3: Difundir la cultura de la calidad y seguridad en la organización	
OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN
Difundir e impulsar las medidas institucionales de seguridad clínica del paciente	Implementación del programa de Cirugía Segura, IQZ y proyectos Zero del Ministerio de Sanidad
	Difusión del programa IQZ y proyectos Zero
	Impulsar jornadas para la difusión de los días mundiales de calidad y seguridad del paciente
	Promover el uso de la herramienta de notificación de efectos adversos e incidentes relacionados con la seguridad (SINEA).
	Impulsar el protocolo de apoyo a las segundas y terceras víctimas de efectos adversos
Ofrecer transparencia en la información sobre la atención sanitaria proporcionada, así como sobre las normas y directrices de calidad.	Impulsar la aplicación/utilización de soluciones digitales para mejorar la seguridad en la atención de la salud
	Actualizar la información en páginas web departamentales/centros, en Calidad Asistencial
	Difundir resultados anuales del Plan de Calidad Asistencial Y Seguridad del Paciente en el Consejo de Salud y en aquellos medios que se consideren oportunos por el Consejo de dirección
Garantizar flujo de información y formación de los/las profesionales en calidad y seguridad del paciente, favoreciendo la cultura de aprendizaje y compromiso con los objetivos de calidad del centro.	Promover la formación para adquirir conocimientos, habilidades y competencias en materia de calidad y seguridad del paciente
	Elaborar un plan de formación de calidad y seguridad del paciente (incluir análisis de riesgos)
	Incorporar sesiones clínicas de materias relacionadas con la calidad y seguridad del paciente

LÍNEA ESTRATÉGICA 4: Potenciar la utilización de modelos y herramientas de gestión	
OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN
Potenciar la certificación y/o acreditación de los centros/servicios/unidades sanitarias respecto a los sistemas establecidos por norma reconocida (ISO, EFQM...) así como la inscripción en el Registro Autonómico de certificaciones de calidad.	Promover la obtención de certificaciones/acreditaciones en materia de calidad y seguridad
	Registrar y comunicar las certificaciones al Registro Autonómico de Certificados en calidad
	Visibilizar los certificados de calidad obtenidos en el departamento de salud, a través de la web y de jornadas de entrega de dicha certificación como elemento motivador y de benchmarking entre los servicios.
Otros objetivos en materia de calidad y seguridad que se consideren oportunas	Conocer los procesos de obtención de certificaciones/acreditaciones en materia de calidad y seguridad
	Elaborar un Plan para la obtención de certificaciones/acreditaciones en materia de calidad y seguridad en los centros, servicios y establecimientos sanitarios del departamento

LÍNEA ESTRATÉGICA 5: Garantizar la seguridad de todos los procesos mediante la gestión de riesgos sanitarios	
OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN
Liderar la gestión de riesgos asociados a la asistencia sanitaria (AS)	Consolidar compromiso por parte del Departamento de salud que fomente la cultura de seguridad
	Elaborar un mapa de riesgos asociado al mapa de procesos que permita un análisis periódico de los riesgos asociados a la AS y la puesta en marcha de acciones para prevenir o reducir los efectos de un EA
	Gestionar de forma proactiva los riesgos asociados a la AS, incorporando metodologías tendentes a la prevención en la gestión del riesgo (AMFE)
Prevenir infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria	Implantar/cumplir procedimientos/programas relacionados con el control de IRAS para disminuir las infecciones relacionadas con la AS
Identificar correctamente al paciente y sus muestras	Elaborar y/o revisar el protocolo de identificación del paciente y sus muestras en el que se incluya el uso de al menos dos identificadores únicos del paciente, identificación del paciente en cada procedimiento, etiquetado de muestras biológicas y pruebas de imagen en el momento de su obtención
	Establecimiento de acciones que aseguren la trazabilidad, de muestras biológicas, determinantes para el diagnóstico, desde el origen de obtención de la muestra
Uso seguro del medicamento.	Elaborar y/o revisar cumplimiento protocolo de uso seguro de medicamentos y productos sanitarios
	Gestionar incidentes/alertas de medicamentos/productos sanitarios de los sistemas de notificación
	Implantar prácticas seguras con los medicamentos de alto riesgo
	Cumplir el protocolo de conciliación de los medicamentos durante las transiciones asistenciales
	Promover optimización uso antimicrobianos para reducir generación de resistencias

LÍNEA ESTRATÉGICA 5: Garantizar la seguridad de todos los procesos mediante la gestión de riesgos sanitarios (2ª parte)	
OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN
Promover la elaboración /revisión de protocolos relacionados con la seguridad del paciente	Elaboración/revisión de protocolos/procesos del área quirúrgica
	Elaboración/revisión de protocolos/procesos de seguridad en unidades/servicios de críticos.
	Elaboración de protocolos en procesos diagnósticos y terapéuticos con radiaciones ionizantes.
	Elaboración de protocolos en procesos oncológicos de quimioterapia
	Prevención de caídas y lesiones asociadas
	Prevención de úlceras por presión
	Seguridad en las contenciones mecánicas
	Abordaje integral del dolor
	Prevención de reacciones alérgicas al látex
	Actuación ante Parada Cardiorespiratoria y control de carros de parada
	Inserción, cuidados y mantenimiento de dispositivos invasivos como catéteres, sondas, drenajes...
	Plan de cuidados individualizado en el que se contemple la evaluación de riesgos, escalas de valoración y acciones preventivas que se evalúan de manera periódica

LÍNEA ESTRATÉGICA 5: Garantizar la seguridad de todos los procesos mediante la gestión de riesgos sanitarios (3ª parte)	
OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN
Garantizar la seguridad en los procesos de soporte a la asistencia	Promover el uso seguro de las instalaciones y equipos disponibles en el departamento/centro
	Elaborar y/o revisar procedimientos de control de caducidad de material fungible
	Potenciar las políticas de reciclado
	Elaboración protocolos de gestión de residuos sanitarios intracentro.
Garantizar el mantenimiento y la mejora continua del programa de Higiene de Manos recomendado por el SNS en todos los centros sanitarios.	Realización de auditorías para verificar el cumplimiento del programa en todo el departamento (A. Hospitalaria y A. Primaria)
	Elaboración, difusión e implementación de las campañas de HM coincidiendo con el día mundial
	Seguimiento de los indicadores de HM contemplados en la estrategia mundial
Otros objetivos en materia de calidad y seguridad que se consideren oportunas	Conciliación de los medicamentos durante la transición del Hospital al domicilio de la persona
	Potenciar el uso de la notificación y gestión de eventos adversos en SINEA relacionados con la administración de anestesia
	Plan de Formación en Reanimación Cardiopulmonar para los/las trabajadores/as
	Auditorías para la verificación del cumplimiento del programa HM en todo el departamento

LÍNEA ESTRATÉGICA 6: Promover la cultura de buenas prácticas e impulsar la cultura de bioética dentro de la organización	
OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN
Promover las recomendaciones de "NO HACER" de las sociedades científicas, e identificar aquellas prácticas locales que aporten los mejores resultados (benchmarking).	Difusión de las Recomendaciones de NO hacer tanto en A. Primaria como en A. Hospitalaria (http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/cal_ssc.htm)
	Asegurar la implementación de las "Recomendaciones de No hacer"
	Identificar buenas prácticas en la organización
Poner en valor la humanización, incorporando la dimensión de la dignidad y humanidad de pacientes, estableciendo una atención basada en la confianza y empatía, contribuyendo a su bienestar y a mejorar resultados posibles en salud.	Afianzar la correcta utilización de los documentos normalizados de consentimiento informado (disponibles en la Web de la Conselleria)
	Impulsar la formación en materia de bioética entre los profesionales del departamento
	Potenciar la labor de los comités de bioética asistenciales como referentes en materia de bioética en el departamento de salud
Otros objetivos en materia de calidad y seguridad que se consideren oportunas	Realización de Jornadas de Medicina Basada en la evidencia
	Impulsar la realización de un Código Ético del departamento

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Contribuir a poner en valor a los/las profesionales del sistema sanitario	
OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN
Poner en valor a los/as profesionales sanitarios, teniendo en cuenta sus necesidades	Promover la realización de encuestas de clima laboral
	Detectar áreas de mejora a partir de resultados de encuestas de clima laboral
	Comunicar las áreas de mejora a los servicios/unidades/centros implicado.
	Elaborar y/o revisar el protocolo de acogida de profesionales que favorezca su integración, facilitando el inicio de su relación laboral con el centro
	Promover mecanismos de participación de los profesionales en la definición de los valores, consecución de objetivos e indicadores para su cumplimiento
	Promover la correcta identificación de profesionales, incorporando este aspecto en el plan de acogida
Promover la cultura de innovación como elemento facilitador del desarrollo profesional	Implementar herramientas de comunicación interna como elemento facilitador del desarrollo profesional
	Implementar guías de buenas prácticas como mecanismo de comparación entre departamentos
	Establecer mecanismos para identificar prácticas innovadoras