

SNS Jornadas Hospitalares 2018

BOAS PRÁTICAS EM SAÚDE

Mejora Continua de la Calidad en el Sistema de Salud y en las organizaciones sanitarias

Dr. Manuel Santiñà

Presidente de la Sociedad Española de Calidad Asistencial



FUNDACIÓN ESPAÑOLA
DE CALIDAD ASISTENCIAL



SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
CALIDAD ASISTENCIAL

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

Concepto de Calidad Asistencial

Hacer las cosas que hay que hacer

Hacerlas bien

y Hacerlas en el momento que toca

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

- Desde lo Macro: la Política Sanitaria (Administración)
- Desde lo Meso: La Gobernanza (Gestores)
- Desde lo Micro: La Gestión Clínica (Clínico)

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

- Desde la Política:
 - Plan de Calidad: Objetivos y recursos
 - Acreditación: Velamos por la Calidad
 - Proyectos transversales: Indicadores comunes, Seguridad de los pacientes

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

- Desde la Gestión
 - Plan de Calidad Institucional: Objetivos, Indicadores
 - Acreditaciones y certificaciones
 - Proyectos transversales
 - Participación de pacientes y ciudadanos

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

- Desde la Clínica
 - Plan de Calidad de la Unidad Clínica
 - Acreditaciones y certificaciones
 - Participación en los Proyectos transversales
 - Participación de pacientes y ciudadanos

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

- Teniendo en cuenta las dimensiones de la Calidad:
 - Efectividad
 - Eficiencia
 - Científico-Técnica
 - Adecuación
 - Continuidad

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

- Accesibilidad
- Aceptabilidad
- Seguridad
- Satisfacción
- Comunicación



FUNDACIÓN ESPAÑOLA
DE CALIDAD ASISTENCIAL



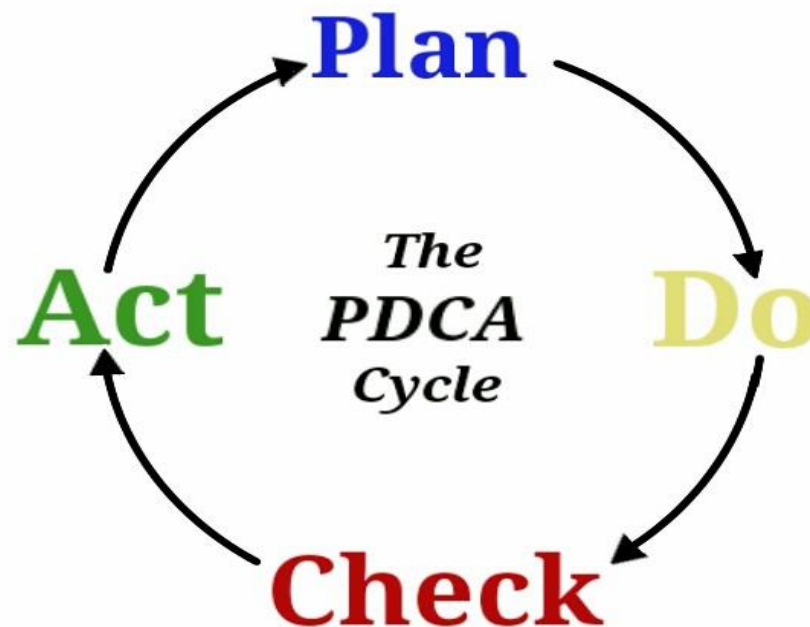
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
CALIDAD ASISTENCIAL

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

- Contando para ello con diferentes instrumentos o metodos de trabajo:
 - Sistemas de Acreditación y Certificación: Joint Commission, EFQM, ISO
 - Lean healthcare
 - Right care

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

- Teniendo en cuenta el fundamento de la metodología de la mejora continua:



Mejora Continua de la Calidad Asistencial

- Su aplicación sencilla en el trabajo a realizar en los tres niveles de acción: macro, meso y micro que se concreta en:
 - Objetivos de mejora a conseguir
 - Indicadores que nos sirvan para evaluar y monitorizar
 - Grupos o Equipos de Mejora

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

- Sabiendo cuáles son los actuales retos actuales de la Calidad:
 - La sostenibilidad del Sistema de Salud (Eficiencia)
 - La Seguridad de los Pacientes (Seguridad)
 - El sobre diagnóstico y las intervenciones inapropiadas (Continuidad)
 - La participación de los ciudadanos (Satisfacción)

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde 2015-2020

- A **Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde 2015-2020**, ao garantir e reforçar a anterior Estratégia Nacional 2009-2014, visa assegurar que as funções de governação, coordenação e ação local, centradas no doente, estão devidamente alinhadas pelo mesmo diapasão, com respeito pelas dimensões da efetividade, eficiência, acesso, segurança, equidade, adequação, oportunidade, continuidade e respeito pelo cidadão. Tem, assim, como principal missão, potenciar e reconhecer a qualidade e a segurança da prestação de cuidados de saúde, para garantir os direitos dos cidadãos na sua relação com o sistema de saúde.

Prioridade 1. Melhoria da qualidade clínica e organizacional

- Reduzir a variabilidade da prática clínica, nomeadamente através de normas clínicas nacionais e da disseminação das boas práticas.
- Assegurar e verificar a qualidade das prescrições de tratamentos, medicamentos e meios complementares de diagnóstico.
- Aumentar a integração dos níveis de prestação de cuidados, criando, por exemplo, orientações organizacionais de integração das respostas assistenciais às necessidades dos doentes no nível de prestação de cuidados onde se encontram, assegurando, quando necessário, a sua referenciação adequada, informada e atempada.
- Auditar regularmente os critérios da qualidade e segurança a que devem obedecer os serviços prestadores de cuidados de saúde.

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

- Alinhar os incentivos financeiros dos prestadores de cuidados, institucional e individualmente, com o cumprimento de indicadores de qualidade e segurança do doente.
- Identificar e disseminar boas práticas, privilegiando o seu intercâmbio.
- Implementar mecanismos para a melhoria contínua da qualidade.
- Promover a investigação clínica enquanto instrumento de melhoria da qualidade assistencial e institucional.

Prioridade 2. Aumento da adesão a normas de orientação clínica

- Aumentar a clínica reflexiva, através do hábito de realização sistemática de auditorias clínicas internas e avaliação dos resultados a nível nacional.
- Verificar o grau de conformidade de aplicação das normas clínicas nacionais, através de auditorias externas efetuadas por pares.

Prioridade 3. Reforço da segurança dos doentes

- Implementar os objetivos estratégicos do Plano Nacional de Segurança do Doente.
- Reforçar os mecanismos e melhorar as respostas ao reporte de efeitos adversos e acidentes em cuidados de saúde.

Prioridade 4. Monitorização permanente da qualidade e segurança

- Avaliar a qualidade clínica e organizacional e da segurança dos doentes, através de painel de indicadores.
- Criar sede de observação da qualidade e segurança dos cuidados prestados no Serviço Nacional de Saúde.
- Auscultar a opinião do cidadão sobre a qualidade e o sistema de saúde.

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

Prioridade 5. Reconhecimento da qualidade das unidades de saúde

- Auditar, certificar e propor a acreditação da qualidade da prestação dos cuidados de saúde primários, hospitalares, continuados e paliativos pelo modelo de acreditação do Ministério da Saúde.

Prioridade 6. Informação transparente ao cidadão e aumento da sua capacitação

- Divulgar informação comparável de desempenho com enfoque em indicadores internacionalmente reconhecidos.
- Promover a educação e a literacia em saúde para que tenhamos cidadãos mais saudáveis e doentes mais participativos na tomada de decisão.
- Promover uma cultura de uso adequado das reclamações na perspetiva do utilizador, enquanto reclamante, e do prestador, enquanto alvo da reclamação, através da melhoria de um sistema nacional de avaliação de reclamações e de retorno informativo sobre as consequências da reclamação.

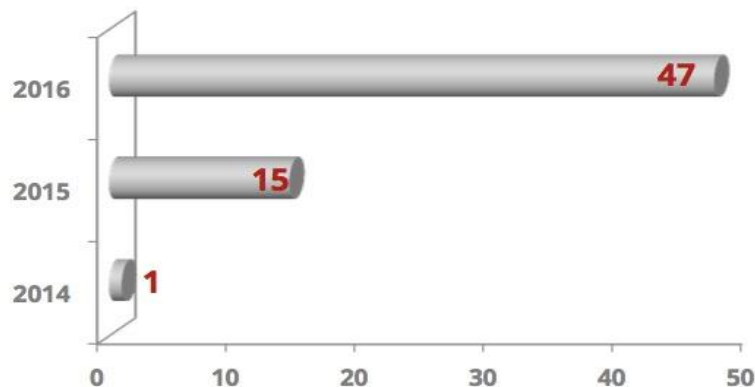
Mejora Continua de la Calidad Asistencial



Acreditação/Certificação



Nº de unidades certificadas
2014-2016



Nos últimos 5 anos
foram acreditadas
98 unidades
prestadoras de
cuidados de Saúde



Indicadores de Qualidade

A Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde, aprovada pelo Despacho n.º 5613/2015, identifica a obrigação de instituições e profissionais de saúde de assegurar que os cuidados de saúde que prestam aos cidadãos respondam a critérios da qualidade.

De acordo com o disposto no Despacho n.º 5739/2015, de 29 de maio, do Gabinete do Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Saúde, que determina a divulgação trimestral de indicadores de qualidade das entidades do Serviço Nacional de Saúde (Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde) destaca-se a importância de reforçar a informação disponibilizada, tornando-a extensível à qualidade dos cuidados prestados, reportada de forma mais ampla e com obrigatoriedade, que permita um maior conhecimento do desempenho do SNS, por parte dos cidadãos e das comunidades, reforçando os mecanismos de transparência e de responsabilização, da gestão e da prestação.

O referido Despacho, determina que:

1. A Administração Central do Sistema de Saúde, I. P (ACSS) divulga trimestralmente, no seu sítio da Internet, os indicadores de qualidade das entidades do Serviço Nacional de Saúde (SNS), de acordo com o quadro anexo ao presente despacho. Até ao fim de cada trimestre, é divulgada a informação relativa ao trimestre anterior.
2. Os dados a divulgar têm origem no reporte enviado mensalmente à ACSS pelas entidades e serviços referidos no número anterior.
3. As entidades abrangidas pelo presente despacho devem assegurar o fornecimento atempado à ACSS da informação necessária ao cumprimento do disposto no mesmo, devendo igualmente publicitá-la nos respetivos sítios da Internet.



Indicadores de Qualidade

4. A ACSS e a Direção -Geral da Saúde devem, semestralmente, avaliar da necessidade de revisão dos indicadores divulgados, devendo, sempre que necessário, mediante prévia e superior aprovação, emitir, através de circulares normativas, orientações sobre este assunto às entidades envolvidas.

Lista de Indicadores para Monitorização da Qualidade:

•Intervenções Preventivas:

- Taxa de recém-nascidos de baixo peso
- Taxa de internamento por asma em adultos jovens
- Taxa de internamento por asma ou DPOC em adultos
- Taxa de internamento por diabetes descompensada
- Taxa de internamento por complicações agudas da diabetes
- Taxa de internamento por complicações crónicas da diabetes
- Taxa de amputação nos membros inferiores em doentes com diabetes
- Taxa de internamento por hipertensão arterial
- Taxa de internamento por insuficiência cardíaca congestiva
- Taxa de internamento por pneumonia
- Taxa de internamento por angina
- Taxa de internamento por complicações agudas da diabetes

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

Indicadores de Qualidade



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



DGS desde
1899
Direção-Geral da Saúde

•Volume e Utilização:

- Volume de reparações de aneurismas da aorta abdominal
- Volume de resseções do esófago
- Volume de resseções do pâncreas
- Volume de endartrectomias da carótida
- Volume de cirurgia de by-pass de artérias coronárias (CABG)
- Volume de angioplastia percutânea transluminal de artérias coronárias (PTCA)
- Percentagem de partos por cesariana
- Percentagem de 1º parto por cesariana
- Taxa de partos vaginais após cesariana
- Taxa de histerectomia
- Taxa de cirurgia de by-pass de artérias coronárias (CABG)
- Taxa de angioplastia percutânea transluminal de artérias coronárias (PTCA)

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

Indicadores de Qualidade



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



DGS desde
1899
Direção-Geral da Saúde

•Segurança:

- Taxa de úlceras de pressão
- Taxa de infeções da corrente sanguínea relacionada com cateter venoso central (adultos e neonatal)
- Embolia pulmonar ou trombose venosa profunda pós-operatória
- Sépsis pós-operatória
- Trauma obstétrico em parto vaginal com instrumentação
- Trauma obstétrico em parto vaginal sem instrumentação

•Pediátricos:

- Taxa de infeções da corrente sanguínea relacionada com cateter venoso central
- Sépsis pós-operatória
- Taxa de internamento por asma
- Taxa de internamento por complicações agudas da diabetes

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

Objetivos: Lo que quiero conseguir



Métodos: Como lo voy a hacer, **procesos** de trabajo



Resultados: Clínicos y en la Satisfacción de los Pacientes

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

PUNTOS CLAVE

- Alinear lo macro, con lo meso y con lo micro
- Coordinación entre niveles de gestión
- Trabajar con metodología (la de la Mejora Continua)
- Marcar Objetivos de Mejora, estableciendo el estándar de calidad a alcanzar o mantener.
- Monitorizar la Calidad mediante indicadores clave
- Establecer procesos eficientes enfocados a resultados

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

PUNTOS CLAVE

- Trabajar con grupos de trabajo enfocados a la mejora continua (del grupo al equipo, del equipo al ...)
- Contar con una Unidad de Calidad que asegure la continuidad de un programa de Calidad
- Formación en conceptos y metodología de Calidad Asistencial
- Evaluación (audits internos y externos) que ayuden a identificar aspectos de mejora
- Implicación de profesionales y de pacientes

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

PUNTOS CLAVE

- Medir para tener datos
- Medir para tener resultados
 - Resultados Clínicos (morbimortalidad ...)
 - Resultados de la Opinión de los Pacientes (volvería Vd ...)
 - Resultados Económicos (aporta valor ...)
 - Resultados en la Sociedad (índice de reputación ...)
 - Resultados de Mejora de la Calidad

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

LOS CIUDADANOS

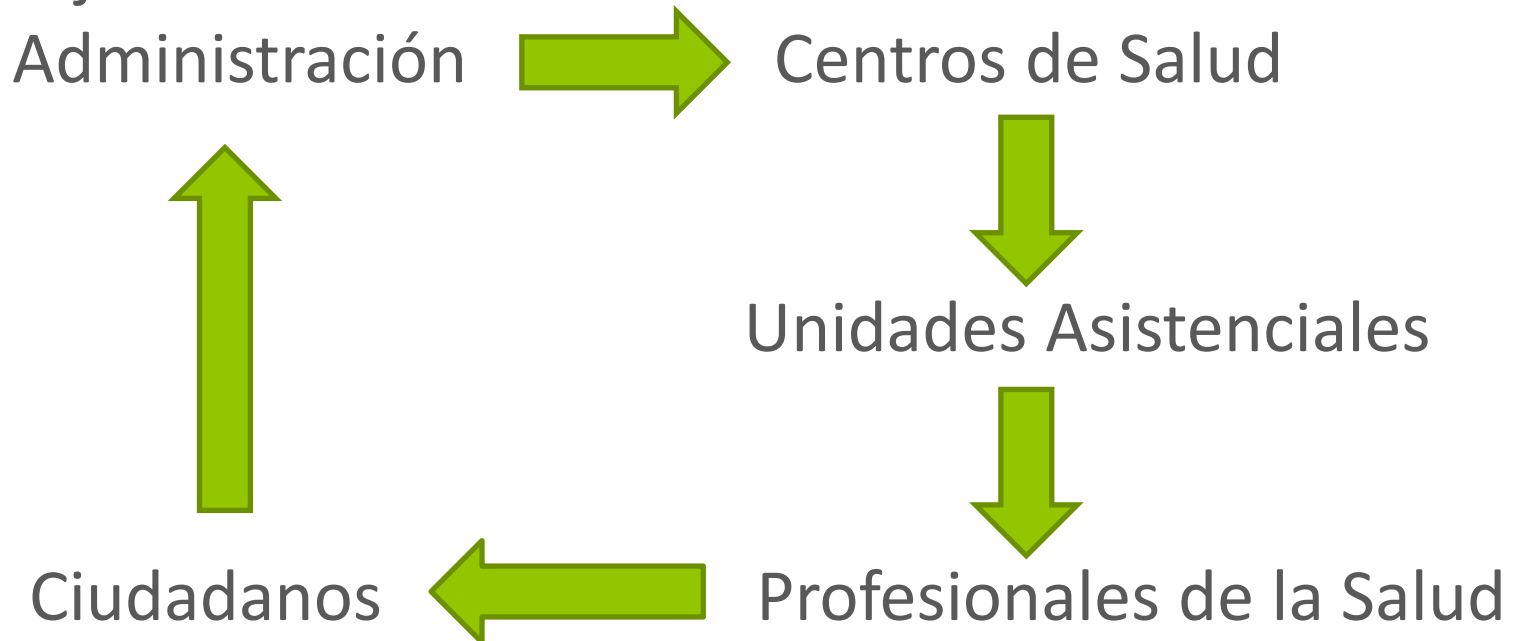
Los avances en la mejora de la calidad Asistencial pasan por la participación / implicación de los pacientes en la definición de:

- Objetivos
- Procesos
- Resultados

(decisiones compartidas, paciente experto ...)

Mejora Continua de la Calidad Asistencial

Porque esto representa el completar el circulo de mejora continua:



Muchas gracias por su atención

Dr. Manel Santinià
Presidente SECA/FECA
msantina@clinic.cat

BOAS PRÁTICAS EM SAÚDE