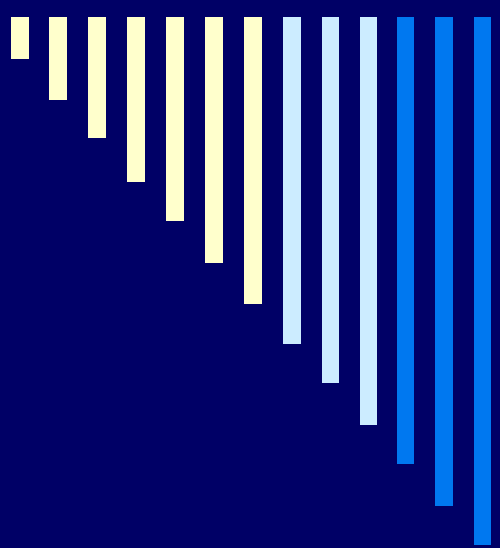
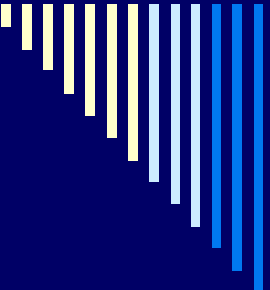



III TALLER LA CALIDAD ASISTENCIAL EN TIEMPOS DE CRISIS

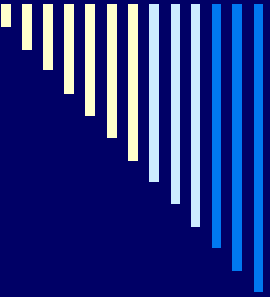
**Imparte : José Carlos Gimena
Aparicio.**

**Servicio de Hematología. Hospital Reina
Sofía. TARRAGONA 14 OCTUBRE 2010**



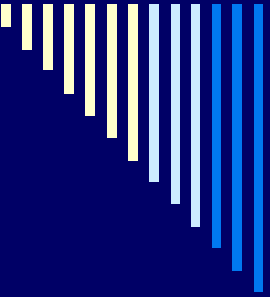
Objetivos

- ❑ Unificar conceptos teóricos de la calidad como filosofía de trabajo asistencial.
 - ❑ Identificar elementos de la Calidad en la Práctica diaria.
 - ❑ Conocer el sistema de garantía de la Calidad en HEMATOLOGIA.(Acreditación)
 - ❑ Establecer puntos críticos en la práctica de la Enfermería Hematológica (fuentes de no conformidades) orientados a la mejora continua.
 - ❑ Crear un foro de mejora en la práctica clínica.
-



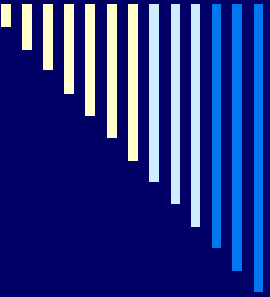
Contenidos

- ❑ Concepto de Calidad (General)
 - ❑ Concepto de Calidad Asistencial
 - ❑ Modelos de Calidad más frecuentes.
 - ❑ Calidad total
 - ❑ Estructura, proceso y resultado
 - ❑ Concepto de Proceso.
 - ❑ Cuidados de Enfermería Hematológica como Servicio Productivo.
-



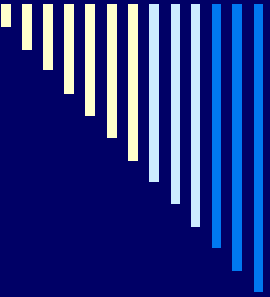
Contenidos

- El sistema de Calidad en nuestro medio.
 - Practica diaria vs. Acreditación.
 - Concepto de punto crítico / punto de mejora.
 - Plan de Mejora
-



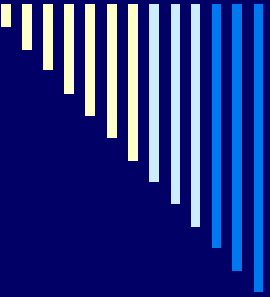
CONCEPTO DE CALIDAD

- ❑ Término utilizado con demasiada “ligereza”.
 - ❑ Una etiqueta para las cosas “buenas”
 - ❑ Algo complejo a veces hipotético
 - ❑ “Lo bueno es caro”
 - ❑ Es una filosofía de la realidad productiva.
-



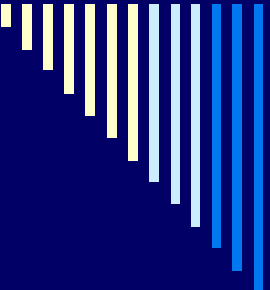
Características de la Calidad

- Eficacia
 - Eficiencia
 - Efectividad
 - Equidad
 - Accesibilidad
 - Satisfacción
-



¿Qué es la Calidad?

- Es el conjunto de la/s característica/s final/es de un producto o servicio que cumple con todas las especificaciones de su diseño. Generando un grado de satisfacción excelente en su uso o consumo.
-



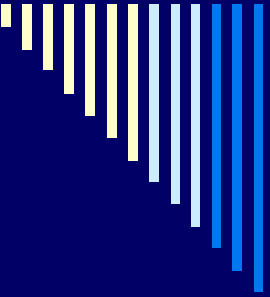
PRODUCTO O SERVICIO

□ Producto:

- Tangible
- Cuantificable
- El consumo es posterior a la producción
- Se puede medir su Calidad.
- Es fabricado por el hombre.
- Producen satisfacción en su uso

□ Servicio:

- No tangible
 - Difícilmente cuantificable
 - Cuantificable por métodos indirectos
 - Es proporcionado por el hombre, producción y consumo paralelos.
 - Son experiencias de vida.
 - Producen satisfacción en su consumo
-



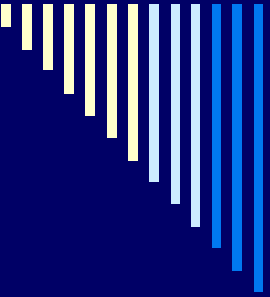
Dimensiones de la calidad

□ Calidad científico-técnica.

- Ajustado a las especificaciones técnicas del producto,.

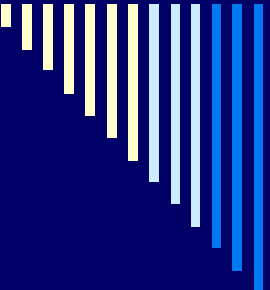
□ Calidad Percibida.

- Grado de satisfacción obtenido con su uso o consumo (posterior a la producción)
-



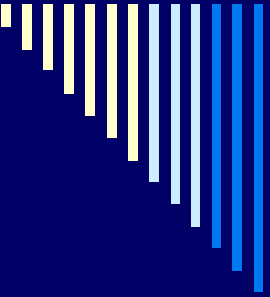
Calidad Asistencial

- Conjunto de propiedades que aseguran la prevención, el diagnóstico, tratamiento y/o recuperación de los usuarios del Sistema Sanitario, a través del Servicio proporcionado en condiciones de seguridad y logrando su satisfacción con el proceso.



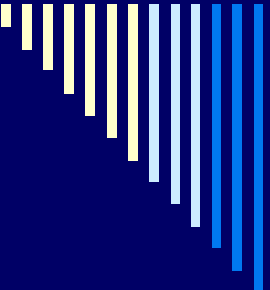
Modelo de Calidad

- Supone el patrón, normas y sistema de medida de la Calidad, así como sus puntos de énfasis.
 - Algunos Modelos
 - Control de Calidad
 - Círculos de Calidad.
 - Sistemas de Acreditación (ISO. UNE. CE.Etc
 - Calidad Total o de la Excelencia. (Gestión por Procesos)
-



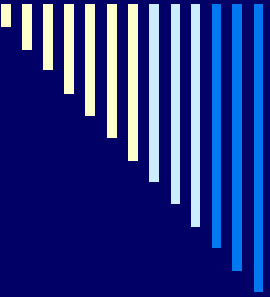
Áreas de acción.

- ❑ Estructura: Conjunto de recursos necesarios para el desarrollo de la actividad.
 - ❑ Proceso: cada uno de los pasos productivos para la obtención del producto o servicio final.
 - ❑ Resultado: Producto acabado ajustado a las características de su diseño.
-



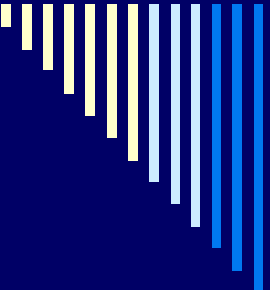
Proceso (Atención Sanitaria)

- Se entiende todas y cada una de las acciones planificadas para la atención de calidad al paciente en una situación de salud concreta o un requerimiento asistencial determinado.
 - Catálogo de Procesos Asistenciales
-



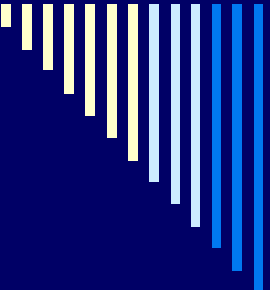
Calidad Total

- Es el modelo para la Excelencia.
 - La Excelencia es inalcanzable.
 - Es un modelo para la mejora continua.
 - Considera todas las dimensiones de la calidad en la producción del Servicio.
 - Se aplica a través de la llamada Gestión por Procesos.
 - Considera también a las personas
-



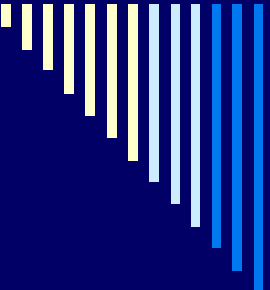
Enfermería Hematológica como Servicio Productivo

- ❑ Tiene un catálogo de productos definido.
 - ❑ Esta diseñado adecuadamente para su producción. (Legal y Científica)
 - ❑ Tiene dos/tres tipos de Clientes y responde a demandas distintas pero complementarias.
 - ❑ La calidad esta comprometida por la fiabilidad científico - técnica y la seguridad para el paciente, los servicios médicos y los profesionales.
-



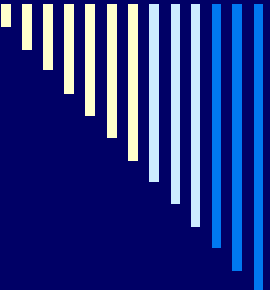
Sistema de Calidad en Enfermería Hematológica

- ❑ Basado en la Calidad Total.
- ❑ Diseñado para garantizarla en diversos Procesos Asistenciales.
- ❑ Desarrolla su propio Proceso (Cuidados de Enfermería).
- ❑ Basado en la garantía de calidad de todas las dimensiones del proceso.
 - **Recursos:** Materiales y Humanos.
 - **Proceso:** Técnico y de Calidad Percibida.
 - **Resultado:** Productos Hemoderivados compatibles, disponibles y distribuidos en tiempo y forma, informes diagnósticos, Pacientes satisfechos y cuidados de acuerdo a estándares.



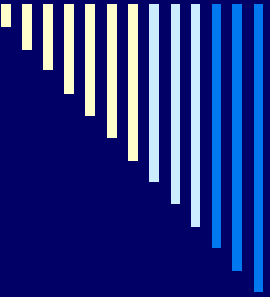
PRACTICA DIARIA VS. ACREDITACION

- Requiere de sistemas de medida de la calidad en Enfermería Hematológica.
 - El aseguramiento de la calidad puede hacerse de diferentes formas.
 - La medida de la calidad se garantiza con:
 - Acreditación (Auditoria Externa) con el cumplimiento de requisitos.
 - Auditoria interna (Controles de Calidad)
 - Monitorización (Hemovigilancia, Soporte de medida del proceso, etc.)
 - Todo ello con el cumplimiento de estándares preestablecidos y conocidos y demostrada la destreza necesaria para su realización por todos en forma de Normas, POE's, Etc.
-



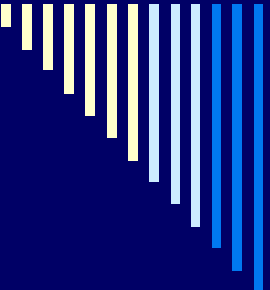
Concepto de Punto crítico

- Se encuentran establecidos.
 - Forman parte de la práctica del proceso.
 - Se estudian a través de indicadores
 - Su cumplimiento o no establece el nivel de Calidad en la producción del Servicio.
 - Área Clínica . Nivel de Independencia de Cuidados.
 - Área de Laboratorio
 - Área de Hemoterapia
-



Punto de mejora

- ❑ Cada punto crítico genera un punto de mejora.
 - ❑ El modelo de Calidad Total o de la Mejora continua lo establece para lograr los objetivos.
 - ❑ Proporciona y requiere de acciones concretas y planificadas para conseguirlo.
-



Plan de Mejora

- Es el resultado de la evaluación de cada uno de los aspectos e indicadores de calidad de la Unidad.
 - Es un método eficiente y participativo.
 - Utiliza el Foro de profesionales que participan en el Proceso, a través del consenso.
 - Es manifiesta la utilidad del mismo si se deja escrito, planificado, y establecido su período de evaluación.
-