



PUNTO DE VISTA

Gestión de la calidad en una unidad de cuidados intensivos: implementación de la norma ISO 9001:2008

R. Lorenzo Torrent^a, M. Sánchez Palacios^a, L. Santana Cabrera^{a,*}, J.L. Cobian Martínez^b y C. García del Rosario^b

^aServicio de Medicina Intensiva, Hospital Universitario Insular de Gran Canaria, Gran Canaria, España

^bUnidad de Calidad del Complejo Hospitalario Universitario Insular de Gran Canaria, Gran Canaria, España

Recibido el 5 de junio de 2009; aceptado el 18 de junio de 2009

Disponible en Internet el 25 de septiembre de 2009

PALABRAS CLAVE

Control de calidad;
Calidad de la atención
sanitaria;
Cuidados intensivos

KEYWORDS

Quality control;
Quality of health
care;
Intensive care

Resumen

Los sistemas de gestión de la calidad permiten priorizar acciones para que se pueda mantener la seguridad y la eficacia de las tecnologías sanitarias. En la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de nuestro hospital se ha implementado un plan de gestión de la calidad, que ha obtenido el reconocimiento como “Servicio Certificado que gestiona sus actividades según la norma UNE-EN ISO 9001:2008”. Con la aplicación del sistema de gestión de la calidad se logra detectar las necesidades que puede cubrir el servicio, esto con el fin de lograr la satisfacción del paciente, familiar o personal sanitario del resto de los servicios del hospital, mejorar las comunicaciones dentro y fuera del servicio, conseguir una mayor comprensión de los procesos de la organización y control de riesgo, delimitar responsabilidades de forma clara a todo el personal, llevar a cabo una mejor utilización del tiempo y los recursos y, por último, mejorar, si cabe, la motivación del personal.

© 2009 Elsevier España, S.L. y SEMICYUC. Todos los derechos reservados.

Management of Quality in an Intensive Care Unit: Implementation of ISO 9001:2008 international standard

Abstract

The Quality Management Systems make it possible to prioritize actions to maintain the safety and efficacy of health technologies. The Intensive Care Unit of our hospital has implemented a quality management plan, which has obtained accreditation as “Service Certificate that manages its activities according to UNE-EN ISO 9001:2008” standard. With the application of quality management system, it has been possible to detect the needs that the Service can cover in order to obtain the satisfaction of the patient, relative or health personnel of the other services of the hospital, to improve communications inside

*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: lsancabx@gobiernodecanarias.org (L. Santana Cabrera).

and outside of service, to secure greater understanding of the processes of the organization and control of risk, to delimit responsibilities clearly to all the personnel, to make better use of the time and resources and, finally, to improve the motivation of the personnel.

© 2009 Elsevier España, S.L. and SEMICYUC. All rights reserved.

Introducción

La calidad asistencial tiene la finalidad de conseguir los siguientes objetivos: mejorar las prácticas sanitarias, lograr que el usuario esté satisfecho con la atención recibida, asegurar que estos cuidados sean accesibles y continuos, emplear intervenciones apropiadas a las necesidades de los pacientes y, por último, intentar obtener el máximo beneficio para su salud empleando el mínimo de recursos disponibles¹. No hay que confundir, en absoluto, el concepto de gestión de la calidad con el de gestión del gasto sanitario²⁻⁴.

El mantenimiento de la calidad, tanto referida a la seguridad como a la eficacia, puede llevarse a cabo mediante un sistema de calidad revisado periódicamente por una certificación externa, según una norma, como la ISO (Internacional Organization for Standardization)⁵ 9001, cuya primera versión corresponde al año 1987; actualmente se encuentra en vigor la ISO 9001:2008, que hace especial énfasis en el control del cumplimiento de los requisitos legales aplicables al servicio que ofrece la organización certificada. Existen, aproximadamente, un millón de empresas certificadas según ISO 9001 en todo el mundo, y España, con unas 65.000 empresas certificadas, se encuentra en el cuarto lugar, por delante de países como Alemania, Estados Unidos o Gran Bretaña.

Los sistemas de gestión de la calidad son una herramienta muy potente y permiten priorizar acciones para que, con los mismos recursos, se puedan mantener la seguridad y la eficacia de las tecnologías sanitarias. Sobre la base de estas premisas, la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de nuestro hospital llevó a cabo un proyecto de gestión de la calidad, y consiguió finalmente la certificación ISO 9001:2008 por el sistema de gestión y organización implantado en su servicio.

Desarrollo del proceso de implementación de la norma ISO 9001:2008

Tratamos de describir el trabajo realizado en nuestro servicio en relación con el proceso de implementación de un plan de gestión de la calidad, éste ha obtenido el reconocimiento como "Servicio Certificado que gestiona sus actividades según la norma UNE-EN ISO 9001:2008".

Nuestra UCI se encuentra en un hospital terciario y forma parte de un complejo hospitalario, con una capacidad de 425 camas y 24 camas de cuidados intensivos polivalentes (medicoquirúrgicos y coronarios), está dividida en 3 módulos de 8 camas, dentro de unas instalaciones modernas, inauguradas en el año 2001, con una plantilla compuesta de un Jefe de Servicio, 16 médicos especialistas, 9 médicos residentes, un supervisor de enfermería y 74 enfermeros/as,

con una ratio paciente/enfermero de 2/1, y que oferta una amplia cartera de servicios (tabla 1).

La UCI tiene como finalidad prestar un servicio asistencial con calidad en el diagnóstico y el tratamiento que satisfaga al paciente crítico del sector de la población asignado y a sus familiares, con una cartera de servicios lo más integral y coordinada posible con otros servicios del complejo hospitalario, con el servicio de urgencias extrahospitalario (112) y con el resto de hospitales a los que sirve de referencia. La prestación de estos servicios se realiza con criterios de eficiencia, seguridad y bienestar, y se basa en un modelo de gestión de la calidad que garantiza los principios de universalidad, accesibilidad, equidad y solidaridad; para esto, se implementa un modelo que garantiza el cumplimiento de los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001, enfocado a la mejora continua, la legislación y la normativa del sector.

Las técnicas que se aplican, la disponibilidad de apoyo de otros especialistas, el uso del equipo apropiado, la implementación del seguimiento y la medición y de actividades de liberación y entrega se describen en el procedimiento *Prestación de servicio de Medicina Intensiva*.

Las técnicas se desarrollan según protocolos asistenciales o protocolos de tratamientos y de cuidados, según corresponda.

Es importante señalar que los documentos recogen el consenso entre facultativos, enfermería y las buenas prácticas de la evidencia científica, y que, al aprobarlos la Jefatura de la UCI, evidencian su aceptación y aplicación.

En ocasiones, el diagnóstico final se realiza a través de los resultados dados por otros servicios/unidades o la técnica se aplica fuera del recinto del servicio. La solicitud, el seguimiento y la aceptación de las prestaciones de otros servicios/unidades se recogen en el procedimiento *Interrelación entre servicios/unidades*.

Tabla 1 Cartera de servicios

1. Gestión asistencial a los trastornos cardiovasculares críticos
2. Gestión asistencial a los problemas respiratorios críticos
3. Gestión asistencial a los problemas metabólicos o hidroelectrolíticos
4. Gestión asistencial ante traumatismos graves
5. Gestión asistencial al postoperado de alto riesgo
6. Gestión asistencial al paciente con problemas neurológicos
7. Gestión asistencial a la paciente ginecológica crítica
8. Gestión asistencial al pretrasplante y al postrasplante de órganos

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/3113591>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/3113591>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)