

Análisis de situación

Análisis de situación

Previamente a la elaboración del Plan de Calidad y Seguridad del Paciente se ha realizado un análisis de los cambios y tendencias que se están produciendo en el entorno de la organización sanitaria, para poder identificar los factores externos que pueden influir o condicionar el logro de los resultados de la organización.

Además, se han analizado los resultados de la organización en los últimos años a partir de distintas fuentes de información (encuestas a pacientes, encuestas a profesionales, barómetro sanitario, reclamaciones, autoevaluación EFQM, etc.).

Todo ello nos ha permitido conocer nuestra situación y nuestra capacidad actual para afrontar los retos de futuro en calidad y seguridad del paciente.

Cambios y tendencias del entorno

VUCA

Crisis sanitaria de gran envergadura con motivo de la pandemia COVID-19 que ha incrementado exponencialmente las necesidades de atención, provocando incluso el colapso e interrupción de algunos servicios sanitarios.

Sostenibilidad de nuestro sistema sanitario **amenazada** a medio o largo plazo, que se ha agravado por la pandemia y el entorno socioeconómico actual.

Incremento del riesgo de fallos de seguridad del sistema asociado a distintos factores, a los que se han unido otros derivados de la pandemia, provocando un notable retroceso en la seguridad de los pacientes.

Entorno en el que opera nuestra organización **en constante evolución**, dentro de un **ecosistema cada vez más digital**, lo que nos obliga a afrontar de forma ágil y eficaz dichos cambios.

Envejecimiento demográfico que afecta no sólo a nuestros pacientes, sino también a las personas de la organización.

Desarrollo de un **nuevo Modelo EFQM** que ofrece un marco de trabajo para transformar nuestra organización hacia una gestión excelente, innovadora y sostenible.

Evidencia sobre los **beneficios de incorporar la experiencia del paciente por su impacto en los resultados en salud**.

La seguridad del paciente es una prioridad tanto internacional como a nivel del Sistema Nacional de Salud (SNS).

Existe un Plan Nacional frente a la Resistencia a los Antibióticos (2022-2024) cuyo objetivo es reducir el riesgo de resistencias a los antibióticos y, consecuentemente, el impacto de este problema sobre la salud, preservando de manera sostenible la eficacia de los antibióticos existentes.

Situación de la organización



Mejora del sistema de gestión

Tras la segunda autoevaluación EFQM realizada en nuestra organización, se evidencia una notable mejora en los resultados con respecto a la anterior autoevaluación. Las áreas de mejora identificadas se centran, entre otros, en los procesos y su orientación a aportar valor, los sistemas de información, el reconocimiento y el liderazgo.

Alta satisfacción de los usuarios con la atención sanitaria recibida

En las encuestas corporativas a usuarios para valorar la satisfacción con la atención en los diferentes ámbitos asistenciales, el porcentaje de encues-

tados satisfechos con la atención sanitaria es muy alto, superando en todos los ámbitos el 90%, excepto en urgencias (87%).

El porcentaje de encuestados que valoran su satisfacción global entre 8-10 supera el 80% en hospitalización y en atención primaria, siendo inferior en consultas externas (68,3%) y en urgencias (69,5%).

Las áreas y oportunidades de mejora identificadas (porcentaje de encuestados satisfechos inferior al 80%) son, entre otras:

- En hospitalización: identificación del paciente, asignación de un médico responsable, información sobre el funcionamiento del hospital, participación del paciente en la toma de decisiones sobre su salud y trato recibido.
- En urgencias y emergencias: tiempos de espera (atención de la llamada, atención telefónica del médico y llegada del equipo médico).
- En atención primaria: puntualidad de la consulta, tiempo transcurrido desde la petición de la cita hasta el día de la consulta, facilidad para conseguir la cita, horario de atención en consulta, comodidad de las instalaciones y trato recibido por parte del personal no sanitario.
- En consultas externas: tiempo transcurrido desde la petición de la cita hasta el día de la consulta, puntualidad de la consulta, comodidad de las instalaciones, atención del área administrativa y horario de atención en consulta.

Buena valoración del sistema sanitario público de Castilla y León en el conjunto del SNS

En los datos del barómetro sanitario se evidencia que Castilla y León tiene mejores datos que la media de España en la valoración global del sistema sanitario público. Sin embargo, se observa que se está produciendo una tendencia a la baja en la valoración de las urgencias en los hospitales públicos y en buena parte de los indicadores de asistencia en atención primaria.

Baja satisfacción de un porcentaje importante de profesionales

En la encuesta on-line realizada a los profesionales entre el 22 de junio y el 10 de julio de 2020, el 54,4% de los profesionales manifestaron estar muy sa-

tisfechos o satisfechos de manera global, frente a un 25,4% muy insatisfechos o insatisfechos. Los aspectos con los que manifiestan estar más insatisfechos son: las posibilidades de desarrollo profesional, la gestión que se realiza de los cambios, las posibilidades de investigar, el reconocimiento y la comunicación dentro de la organización.

Necesidad de reforzar la estructura de las unidades de calidad y seguridad del paciente

En la encuesta realizada a los coordinadores de calidad en 2018 se identificaron como áreas de mejora el apoyo para el desarrollo de estrategias, la oferta formativa y la disponibilidad de herramientas. Un porcentaje importante de encuestados plantearon la necesidad de reforzar la estructura de las unidades de calidad y seguridad del paciente.

Incremento de las reclamaciones de los usuarios

Analizando la evolución de los últimos años, se observa que el número de reclamaciones recibidas ha aumentado progresivamente desde el año 2011. Los motivos generales de reclamación más frecuentes se relacionan con las listas de espera y demoras en la asistencia, la organización y funcionamiento de los centros y la asistencia sanitaria o el trato recibidos.

Reclamaciones por responsabilidad patrimonial en el ámbito quirúrgico

Un porcentaje importante de las reclamaciones por responsabilidad patrimonial están relacionadas con incidentes en el ámbito quirúrgico.

Avance en la gestión por procesos

Se han diseñado procesos corporativos (paciente crónico pluripatológico, laboratorio...), con diferente grado de implantación según las áreas. Existen algunas experiencias de uso de herramientas Lean Healthcare, que permiten hacer más ágiles nuestros procesos y eliminar despilfarros. La Gerencia de Emergencias y 50 servicios hospitalarios cuentan con certificaciones ISO 9001:2015.

Somos referentes en el Proyecto No hacer en el SNS

El proyecto no hacer, con una gran acogida por parte de los profesionales, ha permitido conseguir resultados muy positivos, siendo referentes a nivel nacional en esta estrategia, con mejoras en el 82% de las recomendaciones implantadas en AP y en el 80% de las recomendaciones evaluadas en los

hospitales. La pandemia ha afectado a la evolución del proyecto, por lo que es necesario seguir avanzando en esta línea.

Desarrollo de indicadores y estándares de calidad y seguridad para unidades asistenciales

Se han desarrollado indicadores y estándares de calidad y seguridad del paciente para algunas unidades asistenciales (centros de salud, servicios médicos y servicios quirúrgicos) que permiten incrementar la implicación de las unidades asistenciales en la gestión de la calidad y la seguridad del paciente.

Creciente utilización del Sistema de Notificación de Incidentes Sin Daño (SISNOT)

Desde su puesta en marcha se han formado 1.195 gestores de riesgos, realizado 12.490 notificaciones y propuesto 7.758 mejoras (a fecha 31-08-2022). Sin embargo, es necesario extender el proyecto en el ámbito hospitalario e impulsarlo en atención primaria, así como realizar algunos cambios en la aplicación SISNOT para facilitar la tarea de los gestores.

Implantación de prácticas seguras

Puesta en marcha de prácticas seguras, priorizando el abordaje de los retos de la OMS en seguridad del paciente, la prevención de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria (IRAS) y los proyectos en las unidades con mayor riesgo para la seguridad del paciente como las UCI o las áreas quirúrgicas. Los resultados son:

- En **higiene de manos** se ha producido un avance en el despliegue de la estrategia multimodal propuesta por la OMS, lo que se ha traducido en un incremento en el consumo de productos de base alcohólica, tanto en hospitales como en centros de salud. A pesar de la mejora, seguimos estando por debajo de la media nacional en ambos casos.
- Las UCI de adultos se han convertido en un referente en la **prevención de infecciones asociadas a dispositivos** con disminuciones de la incidencia de bacteriemias asociadas a catéter vascular central, de neumonías

asociadas a ventilación mecánica, de infecciones por microorganismos multirresistentes y de infecciones del tracto urinario por sonda uretral. Estos programas de seguridad en pacientes críticos se han visto dificultados/interrumpidos durante la pandemia, por lo que deben reactivarse.

- En el área quirúrgica, el **listado de verificación de la seguridad quirúrgica** se utiliza en un porcentaje importante de las intervenciones programadas, aunque hay variabilidad entre los hospitales. Pese a la importante mejora, aún estamos por debajo del SNS.
- **Infección Quirúrgica Zero-Cirugía segura:** se ha conseguido una alta frecuencia de utilización de las medidas de ambos proyectos alcanzando algunos de sus objetivos.
- **Medidas instauradas para reducir los errores de medicación:** implantación de programas de prescripción electrónica, uso seguro de medicamentos de alto riesgo, algunas iniciativas referentes a la conciliación de la medicación, etc.
- Mejora en la **prevención de caídas y sus lesiones asociadas.**

Algunos de los proyectos de la estrategia de seguridad del SNS aun están pendientes de abordar como la gestión de eventos adversos graves, la seguridad en el uso de radiaciones ionizantes, o la seguridad en el uso de los medicamentos, una de cuyas áreas prioritarias es la conciliación de la medicación (transiciones asistenciales –sobre todo al alta hospitalaria–, en atención primaria, en pacientes crónicos pluripatológicos...).

Necesidad de mejorar la vigilancia de las IRAS

Las IRAS son una prioridad en seguridad del paciente, siendo el evento adverso prevenible más frecuente en los hospitales de nuestro país. Por ello, se ha iniciado la implantación de una aplicación corporativa (Z.IRAS) para su vigilancia y la de los microorganismos multirresistentes.

DEBILIDADES

- Áreas de mejora de la última autoevaluación EFQM (gestión de las personas, comunicación interna, manejo de la información...)
- Escasa cultura de seguridad del paciente
- Recursos tecnológicos
- Variabilidad en la estructura de las unidades de calidad (recursos, formación, AP-AH...)
- Aumento de reclamaciones (lista de espera, ámbito quirúrgico...)
- Procesos definidos pero sin implantar plenamente
- Necesidad de mejorar la vigilancia de las IRAS
- Ausencia de planes de acogida

AMENAZAS

- Crisis sanitaria de gran envergadura
- Comportamiento de la pandemia
- Crisis económica
- Envejecimiento demográfico; diferentes necesidades sanitarias y dispersión geográfica
- Incremento de la demanda
- Dudosa sostenibilidad del sistema
- Entorno en constante evolución, los cambios se suceden a gran velocidad
- Incremento de los riesgos para la seguridad del paciente

FORTALEZAS

- Mejora del sistema de gestión y resultados (satisfacción de usuarios...)
- Avance en la gestión por procesos (procesos definidos, certificaciones ISO...)
- Experiencias de mejora de los procesos mediante herramientas Lean Healthcare
- Referentes en proyecto No hacer a nivel del Sistema Nacional de Salud (SNS)
- Implantación de prácticas seguras con buenos resultados
- Creciente utilización de SISNOT
- Cualificación, competencia e implicación de los profesionales
- Adaptabilidad al entorno cambiante
- Mayor interacción entre las áreas, se comparten experiencias

OPORTUNIDADES

- Evidencia del impacto en resultados del uso de modelos de excelencia
- Evidencia de los beneficios de incorporar la experiencia del paciente, implicándole también en la mejora de su seguridad
- La seguridad del paciente es una prioridad nacional e internacional
- Retos de seguridad del paciente del SNS y la OMS
- Plan Nacional frente a la resistencia a los antibióticos (PRAN)
- Ecosistema digital, impulso digital durante la pandemia
- Flexibilidad del sistema para asumir nuevos roles en la asistencia sanitaria