

Memoria de la UC-SESPA 2017

Autores:

V. Javier Rodríguez Martínez
Milagros Bada Sánchez
Natalia Rivas Suárez

Aprobado por:

Comité de Dirección UC-SESPA

Aprobado el día 25 de enero de 2018



**SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS**

**Unidad de Certificación
en CALIDAD**

DIRECCIÓN GERENCIA DEL SERVICIO DE SALUD DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS
Unidad de Certificación en Calidad

Índice

1-Introducción	5
2-Acciones desarrolladas	6
2.1 Documentación	6
2.2 Mantenimiento acreditación ENAC.....	6
2.3 Actividad evaluadora de los dispositivos asistenciales	7
2.4 Actividad de los auditores.....	9
2.5 Acogida nuevos profesionales UC-SESPA.....	10
2.6 Memoria de Formación.....	11
Tabla Resumen Formación 2017	11
2.7 Difusión de la UC-SESPA.....	12
2.8 Reuniones Institucionales	12
2.9 Mantenimiento de la página Web.	12
3. Nuevos Alcances UC-SESPA.....	13
Evaluación de la Calidad de la Gestión de la Lista de Espera.....	13
Diseño de la Guía de Estándares de Calidad Asistencial para Hospitales (GECCAS).....	14
4. Control y Seguimiento UC-SESPA.....	14



**SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS**

**Unidad de Certificación
en CALIDAD**

DIRECCIÓN GERENCIA DEL SERVICIO DE SALUD DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS
Unidad de Certificación en Calidad

1-Introducción

La Calidad en el SESPA

El interés de la Consejería de Sanidad, del Servicio de Salud y del conjunto de la administración del Principado de Asturias, por la calidad asistencial se ha hecho evidente a lo largo de todos estos años, con los sucesivos, planes y estrategias de calidad y con la implantación de esquemas de certificación-acreditación en calidad, tanto externos (ISO, JCI, EFQM...) como propios (SINOC-DAIME).

En los últimos años los Servicios relacionados con la Calidad del SESPA han acumulado una intensa experiencia en esquemas de certificación en calidad, con más de 300 auditorías realizadas. Se dispone de un panel de auditores para el esquema de calidad SINOC-DAIME y otro de auditores internos para la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, existe una amplia experiencia docente-formativa, tanto presencial como online, con más de 3000 profesionales formados.

Esta situación, condujo de una forma natural a plantearse el reto de dotar a la organización de una Unidad de Certificación en Calidad que, salvaguardando los principios de objetividad, confidencialidad e imparcialidad, ejerza las funciones de *organismo certificador*.

La creación de la Unidad de Certificación en Calidad del SESPA (UC-SESPA)

La Unidad de Certificación en Calidad del Servicio de Salud del Principado de Asturias (UC-SESPA) se creó mediante el Decreto 76/2014, de 30 de Julio, de primera modificación del Decreto 14/2014, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio de Salud del Principado de Asturias.

El Decreto establece los principios rectores y orienta el funcionamiento de la UC-SESPA, que actuará con independencia funcional y competencia para certificar la calidad en los dispositivos asistenciales del SESPA mediante el Esquema de Certificación en Calidad SINOC-DAIME.

Por otra parte, en el BOPA de 5 de diciembre de 2014 se publica la Resolución de 26 de noviembre de 2014, de la Dirección Gerencia del Servicio de Salud del Principado de Asturias, por la que se determina la composición de la UC-SESPA y se designa Jefe de la Unidad y Técnico en Calidad de la Unidad, queda dotada de infraestructura la UC-SESPA.

En la actualidad, las funciones de la UC-SESPA están reconocidas en la disposición adicional cuarta del Decreto 167/2015, de 16 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los órganos de dirección y gestión del Servicio de Salud del Principado de Asturias.

En esta Memoria se exponen las acciones desarrolladas durante el año 2017 por parte de la UC-SESPA.

2-Acciones desarrolladas

2.1 Documentación

Nuevos documentos

Durante el año 2017 el Comité de Dirección de la UC-SESPA aprueba nuevos documentos que complementan los ya existentes previamente y que en conjunto, sustentan el sistema de gestión de la Unidad.

- F2 PG 8.4 Revisiones documentales v1 (11-dic-17)
- IT-1 PG 8.4 Revisión documental v1 (11-dic-17)
- Documentación apoyo auditores:
 - o v1 Cuadernos auditoría A1, A2 y A3
 - o v1 Cuadernos auditoría B1, B2 y B3

Actualizaciones de documentos ya existentes

- SINOC v7 (15-mayo-17)
- Manual de Calidad de la UC-SESPA v6 (11-sep-17)
- Esquema de Evaluación en Calidad del SESPA: SINOC-DAIME v5 (6-nov-17)
- PG 6.1 Gestión del personal vinculado a la UC-SESPA y sus competencias v5(30-ene-17)
- F1 P.G 8.7 Formato de Parte de No conformidad, acción correctiva, acción preventiva v2 (30-ene-17)
- F1 PG 8.3 Listado general de documentación y registros v5 (12-dic-17)
- IT-1 PG 4.1 Confidencialidad v4 (30-ene-17)

2.2 Mantenimiento acreditación ENAC

El 3 de junio de 2016 la UC-SESPA fue acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2012. A partir de ese momento la UC-SESPA tiene capacidad para emitir certificados a los dispositivos asistenciales utilizando la marca ENAC, lo que supone un valor añadido para el SESPA y los dispositivos asistenciales.

Durante el año 2017, se realizó el Plan de auditoría para el mantenimiento de la acreditación, que se desarrolló en dos fases:

- Una primera fase documental que se lleva a cabo el día 13 de marzo de 2017, donde el equipo auditor evaluó el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2012.



- Una segunda fase en la que el equipo auditor de la ENAC acompaña a la UC-SESPA en una auditoría de visita de instalaciones que realizan auditores de la Unidad en los dispositivos asistenciales. Esta fase se desarrolla el día 4 de abril de 2017; en ella la ENAC analiza de forma presencial como se aplica el Esquema de Evaluación de la UC-SESPA.

Como resultado del Plan de Auditoría realizado por la ENAC, con fecha 8 de mayo de 2017, la Entidad Nacional de Acreditación emite su resolución, en la que considera que la UC-SESPA, reúne los requisitos necesarios para mantener la acreditación.

Esto supone que el SESPA sigue contando con una Unidad con capacidad reconocida para evaluar la calidad asistencial de sus dispositivos sanitarios. Las actividades de evaluación se realizan con imparcialidad e independencia, tal y como lo establece la norma por la que ha sido acreditada. La UC-SESPA cuenta con un Panel de Auditores capacitados para realizar las actividades de evaluación de la calidad. Desde la propia Unidad se gestiona tanto su capacitación inicial, como su formación continuada y se valora periódicamente su desempeño.

2.3 Actividad evaluadora de los dispositivos asistenciales

Visita de instalaciones 2017

El 7 de febrero de 2017 se recibió una encomienda desde el Servicio de Calidad y Gestión Clínica del SESPA para la evaluación de las instalaciones de los dispositivos asistenciales del Servicio de Salud del Principado de Asturias, con el objetivo de evaluar las instalaciones de la UGC/AGC de reciente aprobación (de carácter obligatorio) y las de aquellos dispositivos asistenciales con visita de instalaciones pendientes de actualización (de carácter voluntario).

Estas evaluaciones habían de realizarse con la aplicación del Esquema de Evaluación durante los meses de abril y mayo de 2017 para los cual la UC-SESPA diseñó un Plan de Auditorías teniendo como marco temporal el periodo comprendido entre el 4 de abril y el 17 de mayo de 2017 que se difundió a todas las Gerencias Sanitarias.

Fechas de visita de instalaciones 2017

Fecha de auditoria	Área	Código	Dispositivo
4-abr-17	4	A392017i1	AGC Metabolismo óseo y mineral del HUCA
6-abr-17	2	A022017i1	AGC de Salud Mental de Cangas del Narcea
18-abr-17	7	A372017i1	AGC Nefrología Interareas 7 y 8
21-abr-17	7	A412017i1	AGC Farmacia H.V. Álvarez Buylla
24-abr-17	8	U102017i1	UGC Sotrondio
27-abr-17	3	A112017i1	AGC de Bioquímica de San Agustín
3-may-17	5	A052017i1	AGC Salud Mental Gijón
9-may-17	7	A252017i1	AGC Urgencias H. V. Álvarez Buylla
16-may-17	7	A202017i1	AGC Oftalmología H.V. Álvarez Buylla
17-may-17	5	A242017i1	AGC Medicina Interna Cabueñes

Auditoría Interna Hospital Valle del Nalón

La UC-SESPA como respuesta a la solicitud formulada por la Gerencia del área sanitaria 8, con fecha 24 de julio de 2017, realizó un Plan de Auditoría en el HVN. Esta auditoría constó de dos jornadas que se desarrollaron los días 5 y 6 de octubre de 2017.

Esta auditoría se sitúa en el contexto de la reacreditación Joint Commission (JCI) y con el planteamiento de realizar una auditoría con carácter previo a la visita de JCI. La realización de la auditoría cuenta con el visto bueno de la Dirección Gerencia del SESPA.

Panel de Auditores UC-SESPA. Visita de instalaciones 2017 y Auditoría HVN

Laureano Alonso Calo	Antonio Méndez Menéndez
Pablo Belderráin Belderráin	Miriam Montes Blanco
Armando Caballero Navarro	Maria Cruz Pérez Linares
Tamara de la Cera Martínez	Juan Pérez Álvarez
Susana Diego Roza	Cristina Pintado Miranda
Marta Fernández Albarrán	Teresa Prada Rocés
Rosalía González González	Sonia Reinoso López
Margarita González Pérez	Natalia Rivas Suárez
Covadonga González Ramos	Iñigo Santamaría Ruiz de Azúa
Santiago González Sánchez	Oscar Suárez Álvarez
Rocío Ibarburen González-Arenas	Rita Uribelarrea García
Eugenia Llana Velasco	M^a Antonia Vázquez Piñera
	Lucía Velasco Rocés

2.4 Actividad de los auditores

Participaron en las auditorías 23 Auditores Jefe de los 25 que están en activo. La relación de los Auditores Jefe se detalla en la siguiente tabla.

Auditor	Área	Centro de trabajo
Tamara De la Cera Martínez	4	AGC Laboratorio Medicina HUCA
Pablo Belderraín Belderraín	5	C.S El coto
Íñigo Santamaría Ruiz de Azúa	4	AGC Laboratorio Medicina HUCA
M ^a Antonia Vázquez Piñera	4	AGC Pediatría HUCA
Cristina Pintado Miranda	3	AGC Salud Mental San Agustín
Rita Uribelarrea García	5	C.S. El Llano
Santiago González Sánchez	5	C.S. El Llano
Lucía Velasco Rocés	4	UGC Farmacia Huca
Rosalía González González	5	Supervisión Enfermería H. Cabueñes
Armando Caballero Navarro	5	AGC Salud Mental
Sonia Reinoso López	-	Subinspección Sanitaria
Juan Pérez Álvarez	4	Urgencias HUCA
Margarita González Pérez	4	AGC Pulmón HUCA
Susana Diego Roza	8	Unidad de Calidad HVN
Laureano Alonso Calo	4	Unidad de Calidad HUCA
Mirian Montes Blanco	3	C.S. La Magdalena
Rocío Ibarburen González	4	UGC Medicina Interna HUCA
Antonio Mendez Menéndez	1	UCG Trevías
Cruz Pérez Linares	3	UGC Luanco
Marta Fernández Albarrán	1	AGC Oftalmología Hospital de Jarrio
Teresa Prada Rocés	8	AGC Medicina Interna HVN
Natalia Rivas Suárez	5	C.S Parque Somió Gijón
Oscar Suárez Alvarez	-	Consejería Sanidad



A continuación se muestra el número de jornadas que se han destinado a la visita de cada área sanitaria, relacionándose con el número de jornadas aportadas por cada Gerencia (área de adscripción del Auditor Jefe).

Área	Jornadas consumidas(1)	Jornadas aportadas(2)
1	-	3
2	1	-
3	1	3
4	1	17
5	2	9
7	4	-
8	3	2
Inspección	-	2
Consejería	-	3
TOTAL	12	39

(1) Número de días de auditoría empleados en una Gerencia para las visitas de sus AGC/UGC.

(2) Número de días de auditores aportados por cada Gerencia para el desarrollo del Plan de visitas

2.5 Acogida nuevos profesionales UC-SESPA

Como consecuencia de la necesidad de trabajar en los proyectos propios de la Unidad establecidos por la Dirección Gerencia del SESPA (capacitación inicial y formación continuada del Panel de Auditores de la UC-SESPA, evaluación de la calidad asistencial de los dispositivos del SESPA con el Esquema de Evaluación SINOC-DAIME, mantenimiento de la acreditación de la UC-SESPA ante la ENAC con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2012...), se acredita la urgente e inaplazable necesidad de solicitar la colaboración temporal de Dña. Natalia Rivas Suárez a los Servicios Centrales del SESPA, con ubicación en la UC-SESPA.

Ante la incorporación de este nuevo profesional a la Unidad, el Jefe de la UC-SESPA, como máximo responsable de la misma, elabora un Plan de Acogida con el objetivo de definir las acciones necesarias para garanticen la transmisión de la información de una forma planificada y organizada. En esta acogida participa todo el personal asignado a la Unidad, así como cualquier otro profesional que por su perfil pueda contribuir a asegurar una mejor adaptación al puesto de trabajo del recién incorporado.

El Plan de Acogida es un guión personalizado que incluye la documentación a entregar en distintos formatos (papel, electrónico, unidades de red, páginas web, etc.), pero sobre todo hace referencia a las actividades que se programen para que la transmisión de información no se realice únicamente de forma pasiva. Incluye un cronograma con las actividades programadas y los profesionales que participan en el mismo.

El Plan de Acogida de Dña. Natalia Rivas Suárez comenzó el día de su incorporación (13 de noviembre de 2017) y finalizará el 14 de mayo de 2018 con la realización de la encuesta de valoración de la acogida. Se está desarrollando según el cronograma previsto.

Para conocer más información sobre la Acogida a nuevos profesionales se puede consultar *El Plan de Acogida de la UC*.

2.6 Memoria de Formación

A continuación se muestra una tabla resumen de las actividades formativas realizadas durante el año 2017, tanto por parte de los profesionales que forman el panel de auditores como de los profesionales de la UC-SESPA.

Para conocer más información sobre las actividades formativas se puede consultar la *Memoria de Formación de la UC-SESPA 2017*.

Tabla Resumen Formación 2017

Destinatarios	Descripción	Créditos CFC	Nº de ediciones	Profesionales formados	Duración por edición
Formación para Auditores	Plan de Visita de Instalaciones 2017	1.43	1	24	6 h
	Sistema de Información Normalizado para los Objetivos de Calidad (SINOC) versión 7: Cuaderno de auditoría.	5.76	1	38	24 h
Formación para Profesionales UC-SESPA	Formación para evaluadores de la Comisión de Acreditación de Formación continuada de profesiones sanitarias	2.00	1	1	7 h
	10º Reunión Coordinadores de Calidad Sociedad Española Calidad Asistencial.	0.7	1	1	6,5 h
	UNE-EN ISO/IEC 17020. Requisitos técnicos, curso práctico.	-----	1	2	16 h
	I Jornada Formativa: Compromiso por la calidad de las intervenciones sanitarias en Asturias.	0.7	1	1	6 h
	II Jornada Formativa: Compromiso por la calidad de las intervenciones sanitarias en Asturias.	0.7	1	3	7 h
	II Jornadas de Calidad Área V XIII Edición Premios Plan de Calidad Área Sanitaria V	-----	1	3	6 h
	Master Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud	60 ECTS	1	2	1500 h

2.7 Difusión de la UC-SESPA.

2.7.1 Difusión mantenimiento acreditación ENAC.

Desde el año 2016 el SESPA constituye el primer Servicio de Salud en España acreditado con la norma internacional ISO 17020. En el año 2017 la ENAC ha certificado el mantenimiento de esta acreditación, por lo que los certificados emitidos por la UC-SESPA a los dispositivos asistenciales, seguirán llevando la marca ENAC, con lo que esto supone para los servicios hospitalarios y los centros sanitarios.

La aspiración de la UC-SESPA es la de convertirse en un organismo reconocido como referente en la evaluación de la calidad, que genere confianza en los ciudadanos, profesionales y pacientes, aportando un base sólida de calidad a la red sanitaria pública del Principado de Asturias, de manera sostenible en términos económicos y marcando un camino hacia la excelencia.

Por todo ello la UC-SESPA elabora un plan de difusión del mantenimiento de la acreditación dirigido a los Equipos Directivos de la Consejería de Sanidad y del SESPA, a los Gerentes de las áreas sanitarias, a los Coordinadores de Calidad de las mismas, a los Directores de las UGC/AGC y a sus Responsables de Calidad, a los Auditores de la UC-SESPA, a todos los profesionales del SESPA y a todos los ciudadanos.

En Plan se desarrolló según lo previsto a través de diferentes correos electrónicos enviados desde la Dirección Gerencia del SESPA y desde la propia UC-SESPA, mediante la publicación en el Portal de Salud del Principado de Asturias (astursalud.es) así como en la página web de la UC-SESPA.

Para conocer más información sobre las actividades formativas se puede consultar *El Plan de Difusión Mantenimiento de Acreditación ENAC*.

2.8 Reuniones Institucionales

Durante el año 2017 la UC-SESPA participó en diferentes reuniones colaborativas con otros ámbitos de la institución que se pueden agrupar de la siguiente manera:

- Reuniones con el SESPA para coordinar las acciones formativas: 23 de junio de 2017.
- Reuniones con IAAP para definir la logística de las acciones formativas: 6 de marzo y 20 de octubre de 2017.
- Reunión Comisión de Docencia AF y Comunitaria en representación del SESPA: 26 de enero de 2017 y 23 de octubre de 2017.
- Reuniones SINOC v7: 3 y 16 de febrero.
- Reunión responsables calidad hospitales: 1 de junio.
- Visita HOPE: 31 de mayo.

2.9 Mantenimiento de la página Web.

Uno de los mecanismos fundamentales que la UC-SESPA utiliza para difundir la información de forma general son las páginas web institucionales (www.astursalud.es) y su propia página web (www.uc.sespa.es).

Estas herramientas permiten llegar a la totalidad de los profesionales del SESPA y de la Consejería de Sanidad, así como a la población general. Además estos mecanismos permiten poner a disposición documentos de interés general y la información que debe estar disponible al público.

Durante el año 2017 se realizaron las siguientes actualizaciones en la página web:

- Difusión mantenimiento Acreditación ENAC.
- Introducción de nuevos documentos de gestión de la UC-SESPA.
- Modificación de contenidos obsoletos.
- Modificación forma de contacto con la UC-SESPA.
- Actualización Panel de Auditores UC-SESPA.

3. Nuevos Alcances UC-SESPA.

Evaluación de la Calidad de la Gestión de la Lista de Espera.

La Lista de Espera en el sistema sanitario supone una de las principales quejas de los usuarios de los Servicios de Salud (SS) públicos y es motivo de confrontación pública en distintos ámbitos de la sociedad.

En el ámbito del Servicio de Salud del Principado de Asturias, la gestión de las listas de espera suscita, también, controversia y discusión a todos los niveles, hasta el punto de alcanzar al Parlamento Asturiano, siendo objeto de acalorado debate en el mismo.

En este contexto, la Dirección Gerencia del SESPA, encomienda a la UC-SESPA la evaluación de la calidad de la gestión de la lista de espera en el Servicio de Salud del Principado de Asturias.

Para la realización de esta encomienda la UC-SESPA diseñó un Esquema de Evaluación de carácter cualitativo basado en los principios que tiene como referencia: la imparcialidad, la competencia técnica, la confidencialidad, la transparencia, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la participación.

El Esquema de Evaluación de la calidad de la gestión de las listas de espera describe cómo se va a llevar a cabo esta evaluación, el marco temporal de la misma, los objetivos de la evaluación y las herramientas que se utilizarán, entre otros elementos.

El resultado final será un informe pormenorizado, de carácter cualitativo, que determinará los resultados de la gestión de las listas de espera en base a los ámbitos de actuación que se describen en el documento.

Para la realización de esta evaluación, la UC-SESPA, cuenta con un panel de auditores jefe: profesionales formados y capacitados específicamente para realizar su cometido con rigor e independencia.

El borrador del Esquema de Evaluación ha sido discutido con la Dirección Gerencia en varias ocasiones y presentó a la Comisión de Seguimiento y Control de Lista de Espera del SESPA el 23 de noviembre de 2016.

Durante el año 2017, la Dirección Gerencia decidió iniciar el abordaje del proyecto a través de la realización de las Encuestas de Aceptabilidad de las listas de espera a los pacientes intervenidos durante el 2º semestre de 2016 en el área III, con respecto a las intervenciones que tienen garantía de tiempos máximos de espera (intervención quirúrgica de cataratas, prótesis de cadera y prótesis de rodilla).

La UC-SESPA elaboró un cuestionario estructurado de 10 preguntas cuya realización se encargó a una agencia evaluadora externa con el fin de garantizar la imparcialidad, siendo finalmente SIGMA2 la adjudicataria del proyecto tras el estudio de varias propuestas. Se realizaron 611 entrevistas telefónicas entre el 11 y 12 de mayo de 2017 y los resultados se pueden ver en el informe correspondiente.

Diseño de la Guía de Estándares de Calidad Asistencial para Hospitales (GECCAS).

El Servicio de Salud del Principado de Asturias ha de definir unos requisitos mínimos que han de cumplir sus hospitales para así poder considerar que la asistencia sanitaria que se presta se hace con las adecuadas garantías de calidad y seguridad. Lo mismo se puede afirmar de aquellas actividades que no presta directamente confiando su ejecución a otros centros concertados.

Además de las evaluaciones parciales, referidas a servicios certificados o a áreas y unidades de gestión clínica, el Servicio de Salud necesita contar con una herramienta que le ofrezca una evaluación completa de la calidad asistencial de sus hospitales.

La Guía de Estándares y Circuitos de la Calidad Asistencial (GECCAs) surge a partir de la encomienda que realiza la Dirección Gerencia del Servicio de Salud del Principado de Asturias a la UC-SESPA, para dar solución al planteamiento anterior.

Durante los días 5 y 6 de octubre de 2017 se realizó en el Hospital Valle del Nalón una auditoría interna utilizando como herramienta el borrador de la Guía de Estándares y Circuitos de la Calidad Asistencial. Esta auditoría se situó en el contexto de la reacreditación Joint Commission (JCI) y con el planteamiento de realizar una auditoría con carácter previo a la visita de JCI. La realización de la misma contó con el visto bueno de la Dirección Gerencia del SESPA.

En la actualidad, la Guía de Estándares y Circuitos de la Calidad Asistencial, se encuentra en la fase de *entrevista a informadores clave*, con el fin de recabar la opinión de los mismos para seguir trabajando en el desarrollo de esta herramienta.

4. Control y Seguimiento UC-SESPA.

Se han mantenido a lo largo del año varias reuniones formales con la Dirección Gerencia del SESPA (3 de abril, 11 de septiembre y 6 noviembre de 2017) además de otras informales para tratar los diferentes temas que ocupan a la Unidad estableciendo, desde el mes de noviembre de 2016 y de cara al futuro reuniones ordinarias los primeros lunes de cada mes con el orden del día establecido de control y seguimiento de las actividades de la UC-SESPA.