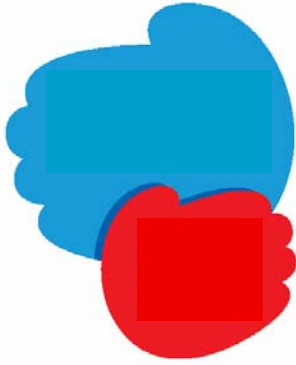




Observatorio Regional
de Riesgos Sanitarios



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

Comunidad de Madrid

Estrategia en seguridad del paciente

Servicio Madrileño de Salud



Contexto y antecedentes:



- La asistencia sanitaria es una **actividad de riesgo**.
- No han sido **valorados** hasta hace unos años.
- Hemos recorrido un camino con tres fases:

Primera fase
**Reclamaciones
y
aseguramiento**

Segunda
fase
**Gestión de
riesgos**

Tercera fase
**Seguridad
del paciente**



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

Comunidad de Madrid





Que aprendimos en el camino...



- La responsabilidad influyó en los profesionales y en su clima laboral.
- El seguro es necesario, pero no suficiente.
- Posibles dificultades normativas.
- Trabajo multiprofesional
- Era necesario tratar las causas.
- No teníamos cultura de seguridad.
- Faltaban referentes, ejemplos y experiencias.
- Debíamos establecer objetivos.
- No teníamos suficientes datos.
- Precisa un cambio organizacional.
- Lentitud del proceso.



Actuaciones realizadas: Cómo ha evolucionado la organización...



Ante esta situación se realiza el siguiente planteamiento estratégico:

- La gestión de riesgos para mejorar la seguridad del paciente es un objetivo institucional.
- Es necesario tener una estructura que la implante y desarrolle: Observatorio Regional de Riesgos Sanitarios (Decreto 134/2004, 9 de septiembre).
- Esta estructura desarrollará un Plan de Riesgos.
- Este enfoque debe estar alineado con las estrategias nacionales e internacionales

Estrategia: Conjunto de actividades destinadas a lograr una serie de objetivos (Establecer objetivos y los métodos para alcanzarlos)





Despliegue de la primera estrategia:



LÍNEAS DEL PRIMER PLAN DE RIESGOS



- 1.- Crear una estructura organizativa
- 2.- Impulsar y difundir la cultura.
- 3.- Establecer líneas de información
- 4.- Formación continuada de los profesionales.
- 5.- Desarrollar herramientas.
- 6.- Establecer medidas para prevenir, eliminar reducir los riesgos sanitarios.



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

Comunidad de Madrid



Página 5



Organización



Estructura de Gestión de Riesgos en la Comunidad de Madrid

Observatorio Regional de Riesgos:
órgano asesor y consultivo

Dirección General de Atención al Paciente:
ejecutivo y planificador

Unidades Funcionales de Gestión de Riesgos:
operativos

	nº UFGRS
2006	10
2007	12
2008	12
2009	12

Unidades Funcionales Gestión Riesgos

	Nº Reuniones
2006	5
2007	26
2008	78
2009	65

Composición	Eq.Directivo	Resp. de Calidad	Farmacia	At. Usuario	Otros	TOTAL
2006	15	11	11	7	6	50
2007	19	11	11	6	9	56
2008	25	12	13	10	22	82
2009	25	12	14	9	27	87



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

Comunidad de Madrid



Página 6



Cultura de seguridad.



Jornada Trabajo Unidades funcionales

A continuación se encuentran algunas recomendaciones específicas sobre los aspectos que podemos mejorar entre todos:

1. **Asignarse que los profesionales que atienden al niño conozcan todo lo que él o ella está tomando (medicamentos, suplementos dietéticos, vitaminas y productos de herbolistería), así como cuándo para punto en la infancia la medicación se calibra por peso.**
2. **Antes de utilizar medicamentos nuevos, consultar con su médico de confianza.**
3. **Asegurarse que los profesionales que atienden al niño/a conozcan las alergias que tiene y cómo reaccionan a los medicamentos.**

Información a utilidad

Mejora de la seguridad en la atención al paciente con discapacidad

Información para profesionales

Observatorio Regional de Riesgos Sanitarios

La seguridad es un atributo esencial de la calidad, siendo su finalidad proporcionar una asistencia segura de calidad innegociable. La Consejería de Sanidad tiene entre sus objetivos institucionales mejorar la seguridad de los pacientes a través de la implantación de la gestión de riesgos sanitarios.

El Observatorio es un órgano consultivo y de asesoramiento en materia de riesgos sanitarios de la Consejería de Sanidad. Tiene carácter funcional y está adscrito a la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria.

Novidades:

- 04/05/2009 Jornada de Seguridad del Paciente: Día mundial Higiene de Manos
- 04/05/2009 Curso de gestión de riesgos sanitarios
- 20/04/2009 La Agencia León-Entraigo promueve la investigación sanitaria entre los universitarios

Espacios colaborativa:

- Higiene de manos
- Grupos segura
- Bacteriemia zero



Dirección General de Atención al Paciente

Comunidad de Madrid

Observatorio Regional de Riesgos Sanitarios

Página 7



Actividades formativas



GESTIÓN DE RIESGOS SANITARIOS

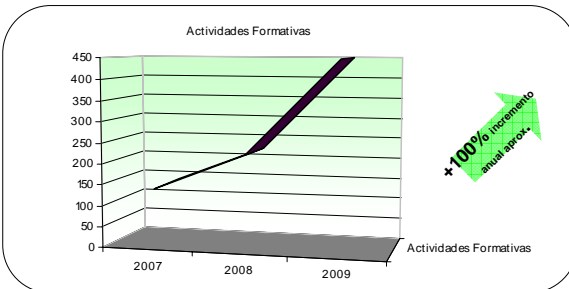
Código AGO7-57

19 al 21 de septiembre

SaludMadrid

Agencia León-Entraigo

Actividades Formativas	Cursos	Sesiones	Jornadas	Seminarios	TOTAL
2007	19	110	2	8	139
2008	26	176	1	21	224
2009	27	342	5	76	450



Servicio Madrileño de Salud Dirección General de Atención al Paciente

Comunidad de Madrid

de Riesgos Sanitarios

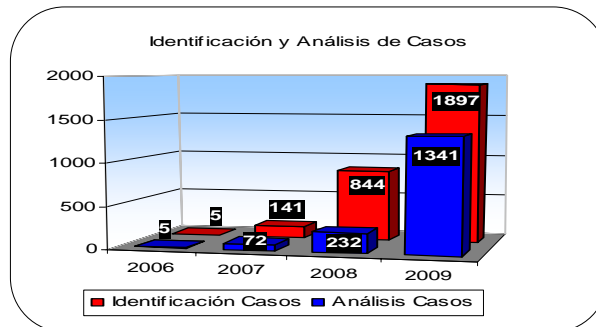
Página 8



Casos identificados y analizados



	Casos Identificados	Casos Analizados
2006	5	5
2007	141	72
2008	844	232
2009	1897	1341



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de Atención al Paciente

Comunidad de Madrid



Observatorio Regional de Riesgos Sanitarios

Página 9

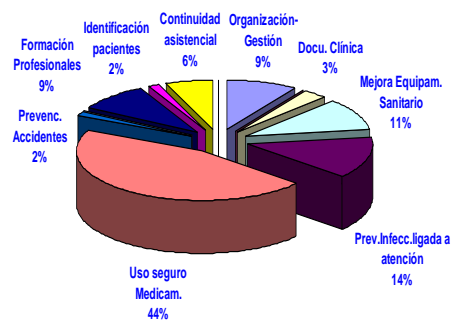


Prácticas seguras 2009



PRÁCTICAS SEGURAS	
ASPECTO CON QUE ESTÁN RELACIONADAS	2009
Organización y/o Gestión	6
Comunicación o información a pacientes	0
Documentación Clínica	2
Mejora de Equipamiento sanitario	7
Prevención de la Infección ligada a la atención	9
Uso seguro de Medicamentos	30
Prevención de accidentes del paciente	1
Cuidados y vigilancia o monitorización del paciente	0
Formación a profesionales	6
Identificación de pacientes	1
Mejoras en relación a la continuidad asistencial	4
Otras situaciones específicas	0
TOTAL:	66

ASPECTOS RELACIONADOS CON LAS PRÁCTICAS SEGURAS



	Prácticas Seguras
2006	0
2007	45
2008	88
2009	66



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de Atención al Paciente

Comunidad de Madrid



Observatorio Regional de Riesgos Sanitarios

Página 10



Que hemos aprendido



- El liderazgo es fundamental.
- Los profesionales están muy dispuestos a colaborar.
- Es necesario establecer estructuras descentralizadas.
- Tenemos que insistir en mejorar la cultura.

- Es necesario simplificar la metodología de análisis
- Debemos valorar la extensión de las unidades de análisis.
- Tenemos mas datos: dco, tto y medicación.
- Es básico establecer acciones de mejora generales y específicas (atención primaria).



Estrategia seguridad paciente 2010-2012



Lineas del Plan de Riesgos	
Lineas	Acciones realizadas
1. Cultura de Seguridad	
Acción 1: realizar jornadas	Se han realizado dos jornadas en 2006 y dos en 2007
Acción 2: editar folletos	Se han editado cinco folletos para pacientes y profesionales, en total internet y adatos y para dependientes.
Acción 3: página internet	Se ha elaborado una página en la intranet y existen documentos en internet.
Acción 4: artículos en prensa	Se han realizado artículos, entrevistas y colaboraciones en prensa sanitaria y en el SALUD MADRID.
2. Estructura para la gestión de riesgos	
Acción 1: estructura central de coordinación	Se ha puesto en marcha el Observatorio Regional de Riesgos Sanitarios y la coordinación se lleva en la DG de Calidad.
Acción 2: estructuras periféricas en cada gerencia	Se han puesto en marcha unidades funcionales (UF) en todas las gerencias públicas (38 unidades y más de 200 profesionales)
3. Sistema de información	
Acción 1: establecer sistema	Se ha diseñado y puesto en marcha un sistema básico de información entre las UF y la coordinación.
Acción 2: informes periódicos	Se ha recibido el primer informe de las UF y se ha realizado un informe de situación.
Acción 3: informes puntuales	Se ha recibido algún informe.
4. Formación continuada	
Acción 1: cursos genéricos	Se ha incluido esta formación en el Plan de Formación de la Consejería y se han realizado cursos básicos para personal sanitario y para farmacia.
Acción 2: cursos específicos herramientas	Se han realizado cursos sobre como hacer estudios y se incluye en los cursos el AMFE y el AIC.
Acción 3: cursos sobre comunicación	Se han realizado cursos para mejorar la comunicación y enseñar a dar noticias.
5. Herramientas para la gestión de riesgos	
Acción 1: elaborar sistema comunicación incidentes	Se ha elaborado un sistema básico y se ha diseñado la hoja de incidentes, también se han realizado dos más para farmacia con un portal.
Acción 2: Trabajar con herramientas básicas: ACR y AMFE.	Se ha trabajado para facilitar las herramientas y se ha editado un manual con ellas.
6. Acciones específicas	
Acción 1: lavado de manos con bicalcoholes	Se han implantado en la mayoría de las gerencias.
Acción 2: identificación segura de pacientes	Se han implantado en la mayoría de las gerencias.
Acción 3: elaboración guías	Se han realizado 27 guías de recomendaciones a pacientes y dos para prevención y control de la infección.
Acción 4: buenas prácticas	Se están recopilando las buenas prácticas y definiendo una ficha para su análisis y posterior difusión.





Metodología.



Propuesta de actuación Estrategia Seguridad del Paciente			
1. Promover y Difundir la Cultura de Seguridad	2. Conocer y mejorar nuestra realidad	3. Mejorar la Organización	4. Implantar y Consolidar Mejoras Seguras
Mejorar y Consolidar los procesos de la Atención al Paciente en Seguridad del Paciente	Desarrollar un Sistema de Medición y Control	Impulsar la Seguridad de la Organización	Mejorar según sea necesario el lugar de la Organización respecto de los procesos de atención
Analizar y Gestionar la Seguridad de la Organización	Promover el desarrollo de Sistemas de Medición y Control de Seguridad del Paciente	Estudiar y consolidar los Sistemas de Medición y Control de Seguridad del Paciente	Mejorar según sea necesario los procesos de atención y procesos de atención
Promover la participación de profesionales y pacientes	Desarrollar los Sistemas de Medición y Control	Estudiar y consolidar los Sistemas de Medición y Control de Seguridad del Paciente	Promover de la Seguridad asociada a la Organización
	Promover y mejorar los sistemas de Medición y Control de Seguridad del Paciente	Estudiar los Sistemas de Medición y Control de Seguridad del Paciente	Mejorar según sea necesario el proceso de atención
			Mejorar según sea necesario los procesos de atención
			Mejorar según sea necesario los procesos de atención

1. Análisis de situación.
2. Diagrama de afinidades

3. Propuesta y definición líneas de actuación

4. Elaborar documento:
- Quince grupos con mas de 80 profesionales.
- Presentación a la organización
- Presentación y difusión

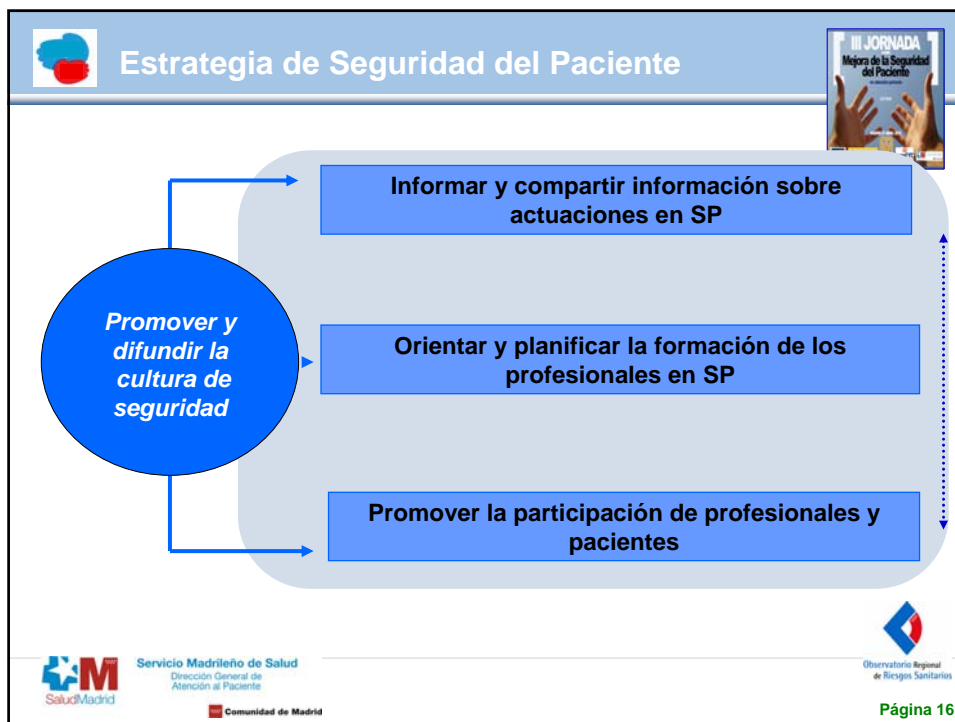


Estrategia seguridad paciente 2010-2012



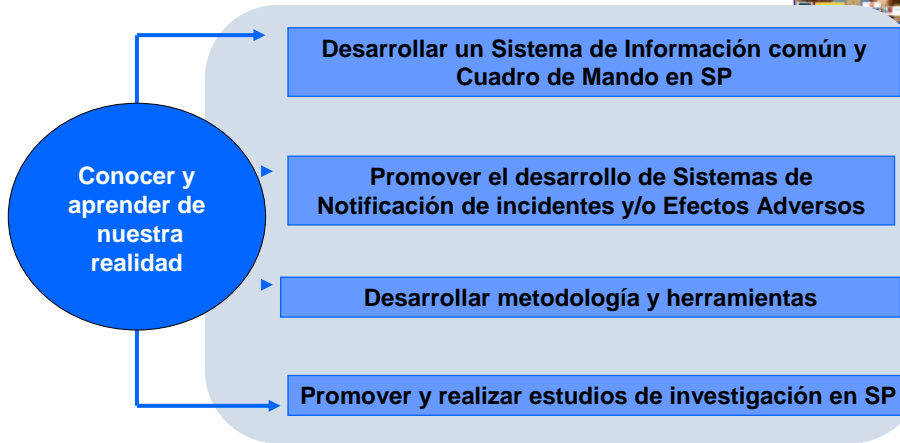
Índice	
Presentación	5
Introducción	6
Metodología	9
Análisis de situación	13
1. Internacional	13
2. Nacional	19
3. Comunidad de Madrid	23
Misión, Visión y Valores	33
Líneas estratégicas	35
Línea estratégica 1: Promover y difundir la cultura de seguridad	35
Línea estratégica 2: Conocer y aprender de nuestra realidad	39
Línea estratégica 3: Optimizar nuestra organización	42
Línea estratégica 4: Mejorar la seguridad en la atención a los pacientes	45
4.1. Identificación del paciente	46
4.2. Comunicación y transferencia de información	47
4.3. Uso de medicamentos y productos sanitarios	49
4.4. Asistencia en Atención Primaria	52
4.5. Prevención de la infección asociada a la atención sanitaria	53
4.6. Cuidados	56
4.7. Cirugía y anestesia	58
4.8. Atención al paciente crítico	60
4.9. Atención al parto y al neonato	62
4.10. Atención de urgencias	63
Implantación y seguimiento	67
Tabla resumen de actividades	73
Participantes en los grupos de trabajo	85
Bibliografía	89







Estrategia de Seguridad del Paciente



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

Comunidad de Madrid

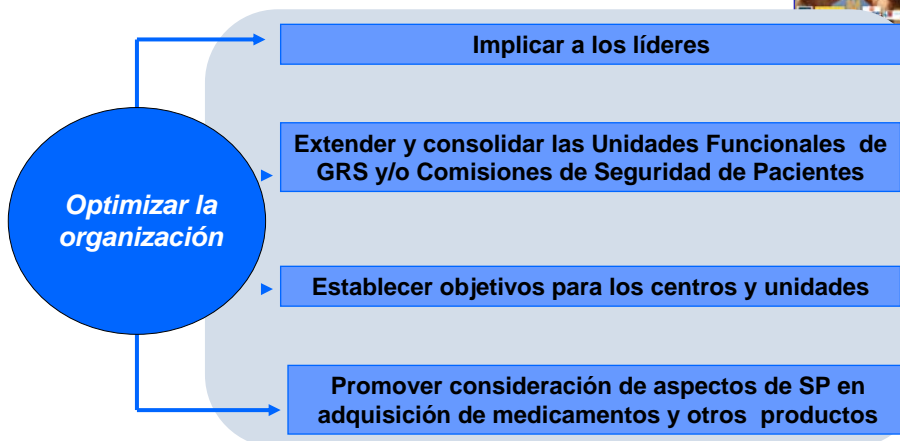


Observatorio Regional
de Riesgos Sanitarios

Página 17



Estrategia de Seguridad del Paciente



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

Comunidad de Madrid



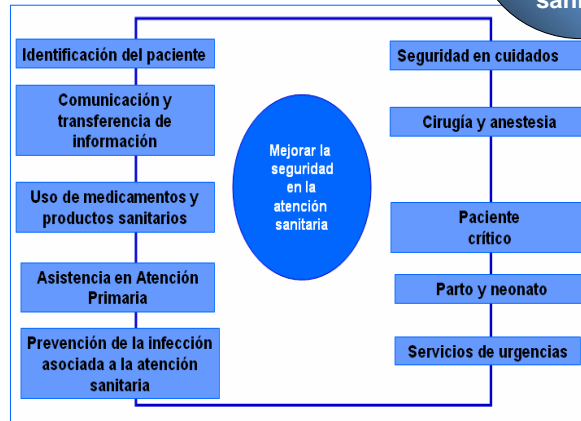
Observatorio Regional
de Riesgos Sanitarios

Página 18



Estrategia seguridad paciente 2010-2012

Mejorar la seguridad en la atención sanitaria



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de Atención al Paciente

Comunidad de Madrid



Observatorio Regional de Riesgos Sanitarios

Página 19



Estrategia de Seguridad del Paciente



Objetivos operativos seguridad generales

2. Impulsar el liderazgo de profesionales en la implantación de prácticas seguras.
3. Fomentar la participación de los profesionales en grupos de trabajo multidisciplinares
2. Fomentar la cultura de Seguridad del Paciente en el ámbito sociosanitario
 - 2.2.2 Promover el desarrollo de sistemas de alerta en la organización en relación a determinados sucesos centinelas.
 - 3.1.1 Elaborar una estrategia de Seguridad del Paciente en cada Gerencia de Hospitales y Atención Primaria alineada con la Estrategia regional y adaptada al contexto de cada Gerencia
 - 3.1.2. Incluir en la Estrategia de los centros sanitarios la Seguridad del Paciente como línea a desarrollar, incluyendo análisis de situación, objetivos, responsables y cronograma.



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de Atención al Paciente

Comunidad de Madrid



Observatorio Regional de Riesgos Sanitarios

Página 20



Objetivos operativos Seguridad Primaria

- 4.4.1. Mejorar el grado de identificación y registro de alergias e intolerancias a fármacos y alimentos en la historia clínica por parte de los profesionales de Atención Primaria
- 4.4.2. Adaptar los desarrollos de la prescripción médica asistida en la historia clínica electrónica en Atención Primaria
- 4.4.3. Desarrollar la implantación del "Programa de Atención al Mayor Polimedocado"
- 4.4.4. Desarrollar e implantar procedimientos para mejorar la seguridad en el manejo de fármacos de riesgo de uso habitual en Atención Primaria, con especial atención a anticoagulantes orales, insulinas, inotrópicos positivos, etc
- 4.4.5. Implantar medidas y procedimientos para prevenir errores en el proceso de vacunación
- 4.4.6. Promover la implicación y participación de pacientes y cuidadores en la seguridad mediante actividades educativas e informativas



Implantación y seguimiento

1. Elementos de la organización para la implantación y seguimiento:

- Observatorio Regional de Riesgos Sanitarios
- Comité operativo de Seguridad del Paciente
- Herramientas de compromiso e incentiación

2. Elementos para el sistema de evaluación y seguimiento:

- Informes de seguimiento
- Indicadores
- Plan de acción

- Línea estratégica
- Objetivo estratégico
- Objetivo operativo
- Nombre y descripción del Indicador
- Fórmula de cálculo y unidad de medida
- Observaciones

- Actuar como órgano asesor y consultivo
- Revisar, apoyar e impulsar las actuaciones establecidas en la estrategia
- Proponer modificaciones en el desarrollo de la estrategia
- Aquellas otras funciones que le sean atribuidas por el titular de la Dirección General de Atención al Paciente

Finalmente se establecerá un plan de acción, en donde se incluirán, para cada una de las cuatro líneas estratégicas, los objetivos, las actuaciones y las unidades responsables de puesta en marcha.





Algunas ideas para terminar..... retos



Seguridad como objetivo estratégico



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

Comunidad de Madrid

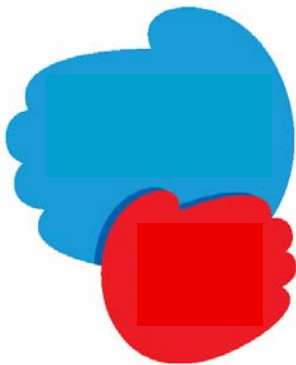


Observatorio Regional
de Riesgos Sanitarios

Página 23



Observatorio Regional
de Riesgos Sanitarios



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

Comunidad de Madrid

*Gracias por
vuestra atención*