



**Marc de
Qualitat**
de la Conselleria
de Salut i Consum





*La qualitat assistencial,
un doble compromís ètic i legal.*

El Marc de Qualitat és l'aposta estratègica de la Conselleria de Salut i Consum per garantir la qualitat de l'assistència sanitària en la nostra comunitat autònoma. Està inspirat en el Model Europeu d'Excel·lència, i inclou elements dels models i sistemes de gestió més reconeguts des del punt de vista assistencial.

El model de qualitat es desenvolupa en cinc pilars fonamentals:





Valors:

Compromís amb el servei a les persones i tracte personalitzat.

El ciutadà com a centre de l'activitat assistencial.

Transparència i ètica pública en el lideratge.

Qualitat basada en l'evidència.

Les persones, clau per aconseguir l'èxit.

Coordinació, cooperació i desenvolupament d'aliances.

Ús racional dels recursos i excel·lència sostenible.

Orientació a resultats en salut.

La qualitat assistencial com a element fonamental i estratègia de modernització de serveis.

L'Administració sanitària no pot limitar-se a exercir la seva capacitat de regulació, autorització i prestació de serveis. A més, ha de preocupar-se per donar resposta a les demandes ciutadanes i esforçar-se a proporcionar **la millor assistència possible**. També ha de **rendir comptes** precises de com gestiona els recursos assignats, els **resultats** obtinguts en rendiment i la millora de la salut.

Diversos estudis realitzats en l'àmbit de la salut, han demostrat que els problemes de qualitat assistencial poden ser per les causes següents:

- ✓ **Infrautilització** per “no fer allò que hem de fer”.
- ✓ **Mala utilització** per “fer malament allò que hem de fer”.
- ✓ **Sobreutilització** per “fer allò que no hem de fer”.

Tots aquests problemes s'associen a riscos innecessaris per a les persones (seguretat) o consum inadequat d'uns recursos limitats (ineficiència). En definitiva, es tracta d'evitar aquests problemes i **“fer bé allò que hem de fer”**.

Per això, la Conselleria de Salut i Consum aposta pel desenvolupament d'una **sanitat de qualitat, universal i equitativa**, que té els ciutadans com a eix principal de la seva labor, els quals han de tenir la certesa que se li ofereixen **prestacions segures, d'alta qualitat i professionalment adequades a l'àmbit públic i privat**.

Per tant, el Marc de Qualitat que es presenta, fruit d'un **doble compromís ètic i legal**, pretén ser una referència, en la qual els ciutadans de les Illes Balears i els qui ens visiten trobin nivells d'excel·lència en totes les dimensions de l'assistència:

- ✓ Accessibilitat i rapidesa d'atenció.
- ✓ Pràctica clínica basada en l'evidència i en l'avaluació de tecnologies.
- ✓ Seguretat.
- ✓ Tracte personalitzat i confort.
- ✓ Participació informada en les decisions i en l'orientació terapèutica.
- ✓ Sostenibilitat.

En definitiva, aconseguir que **la qualitat es situï com a element primordial i estratègic** de la gestió en les organitzacions sanitàries, que **permeti gestionar la millora contínua** i, alhora, complir **amb la necessària sostenibilitat** del sistema, actuant de manera eficient.



Finalitat, àmbit d'aplicació i eines del Marc de Qualitat.

La Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, i la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, recullen en el seu articulat els principis següents:

- ✓ Atenció integral a la salut, procurant un alt nivell de qualitat.
- ✓ Millora de la qualitat del sistema sanitari de les institucions sanitàries públiques i privades.
- ✓ Participació ciutadana, tant en el respecte a l'autonomia de les seves decisions individuals com en la consideració de les seves expectatives.
- ✓ Alts nivells de qualitat degudament controlada i avaluada.
- ✓ Establiment de programes de millora contínua.

Les comunitats autònomes garantiran la qualitat de les prestacions, en tots els centres, públics i privats, sent responsabilitat de les administracions públiques sanitàries, per als centres del seu àmbit, vetllar pel seu compliment (art. 29 de la Llei 16/2003).

L'àmbit d'aplicació del marc el constitueixen tots els centres i establiments sanitaris, públics i privats, del sistema sanitari de la comunitat autònoma de les Illes Balears, segons la classificació i les definicions establertes en els annexos I i II del Reial decret 1277/2003, de 10 d'octubre, que estableix les bases generals sobre autorització de centres i establiments sanitaris.

Per donar compliment a aquestes exigències, la Conselleria de Salut i Consum ha establert una normativa a través de la qual es pretén regular el **procediment d'acreditació sanitària**, el desenvolupament de programes específics per tipus de centre, l'autoavaluació interna i els criteris i estàndards exigibles. A la vegada, crea la Comissió Autònoma

d'Acreditació de Centres Sanitaris, com a òrgan col·legiat adscrit a la Direcció General d'Avaluació i Acreditació de la Conselleria de Salut i Consum, amb les funcions d'assessorament en matèria de qualitat assistencial i acreditació de centres.

Per donar suport al Marc de Qualitat, **s'ha dissenyat una eina telemàtica** (SIQUAE, Sistema d'Informació de Qualitat d'Atenció Especialitzada) **gratuïta**, en un entorn amigable i de fàcil ús, accessible a través de la xarxa i compatible amb els sistemes d'informació ministerials i autonòmics, d'obligat emplenament.



Avantatges del procés d'autoavaluació amb SIQUAE:

- ✓ Permet un diagnòstic de la qualitat de la gestió basat en fets i no en opinions.
- ✓ Aporta un enfocament rigorós i estructurat per a la millora.
- ✓ Facilita la coherència en la direcció.
- ✓ Promou el consens i la participació.
- ✓ Sustenta la gestió en criteris, sistemes d'informació i indicadors normalitzats.
- ✓ Ofereix un sistema compatible i alineat amb els sistemes d'informació del Ministeri de Sanitat, Política Social i Igualtat.
- ✓ Permet conèixer la situació de gestió i prepara el centre sanitari per a una acreditació amb èxit.

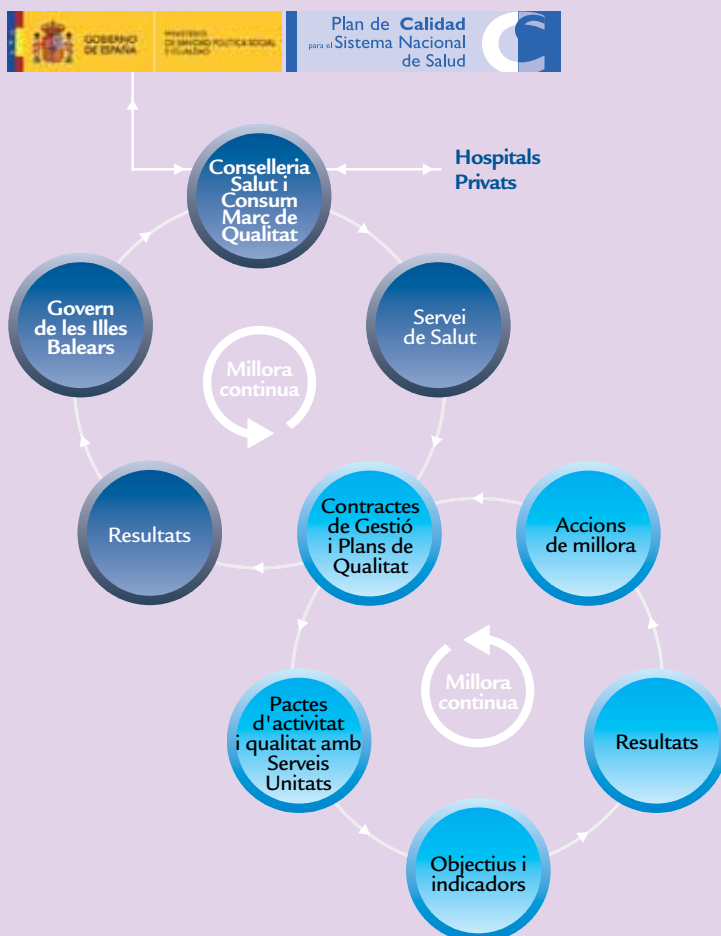
Finalment, **l'acreditació és el reconeixement administratiu** de la Conselleria de Salut i Consum del nivell de qualitat d'un centre sanitari, el qual és atorgat en funció del grau de compliment dels estàndards i criteris prèviament establerts.

Lideratge i Estratègia

El Marc de Qualitat defineix elements que permeten als directius i responsables desenvolupar la missió, la visió i els valors, alhora que centra a l'organització en les necessitats i expectatives dels ciutadans.

Liderar amb estratègia, actuant com a model de referència en valors i principis.

El Marc de Qualitat defineix una estratègia que situa la qualitat, en tots els seus conceptes, com a element primordial de la gestió, i és l'eina que permet als directius gestionar la millora contínua de l'organització, alhora que compleix amb la necessària sostenibilitat del sistema, actuant sempre de manera eficient.



L'estratègia és el resultat d'integrar el disposat en la legislació existent, en les normes i en els models de gestió reconeguts. Al mateix temps, compatibilitza el II Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i canalitza les iniciatives i directrius del Pla de Qualitat del Sistema Nacional de Salut (SNS).

Persones

Les organitzacions sanitàries excel·lents valoren els seus professionals i faciliten una cultura que permet conciliar els objectius personals i els de l'organització de manera beneficiosa per a ambdós.

A més, aquestes organitzacions estableixen mecanismes de comunicació i reconeixen els professionals que s'involucren amb l'estratègia de l'organització, i afavoreixen la formació i el desenvolupament de les seves expectatives i coneixements, en benefici dels usuaris.

Les persones, claus per aconseguir l'èxit.

Les persones són l'actiu més important de les organitzacions; són, d'alguna manera, l'ànima de l'organització.

El Marc de Qualitat valora el compromís efectiu dels centres sanitaris per donar una resposta adequada a les seves necessitats i expectatives, i pretén avançar en el desenvolupament de nous models de relació entre els professionals i les organitzacions:

- ✓ Reforçar el compromís, l'autonomia i la participació.
- ✓ Facilitar el seu desenvolupament professional i la gestió del seu coneixement.
- ✓ Adequar els recursos professionals a les necessitats de l'organització.
- ✓ Impulsar el paper del professional com a aliat del pacient, com a agent facilitador.
- ✓ Involucrar les persones a aconseguir l'eficàcia i eficiència de les organitzacions en la millora dels resultats en salut.
- ✓ Fomentar la creativitat, la innovació i la investigació en la millora de la qualitat i resultats en salut.
- ✓ Proporcionant un entorn de treball saludable, confortable i segur.



Aliances i Recursos

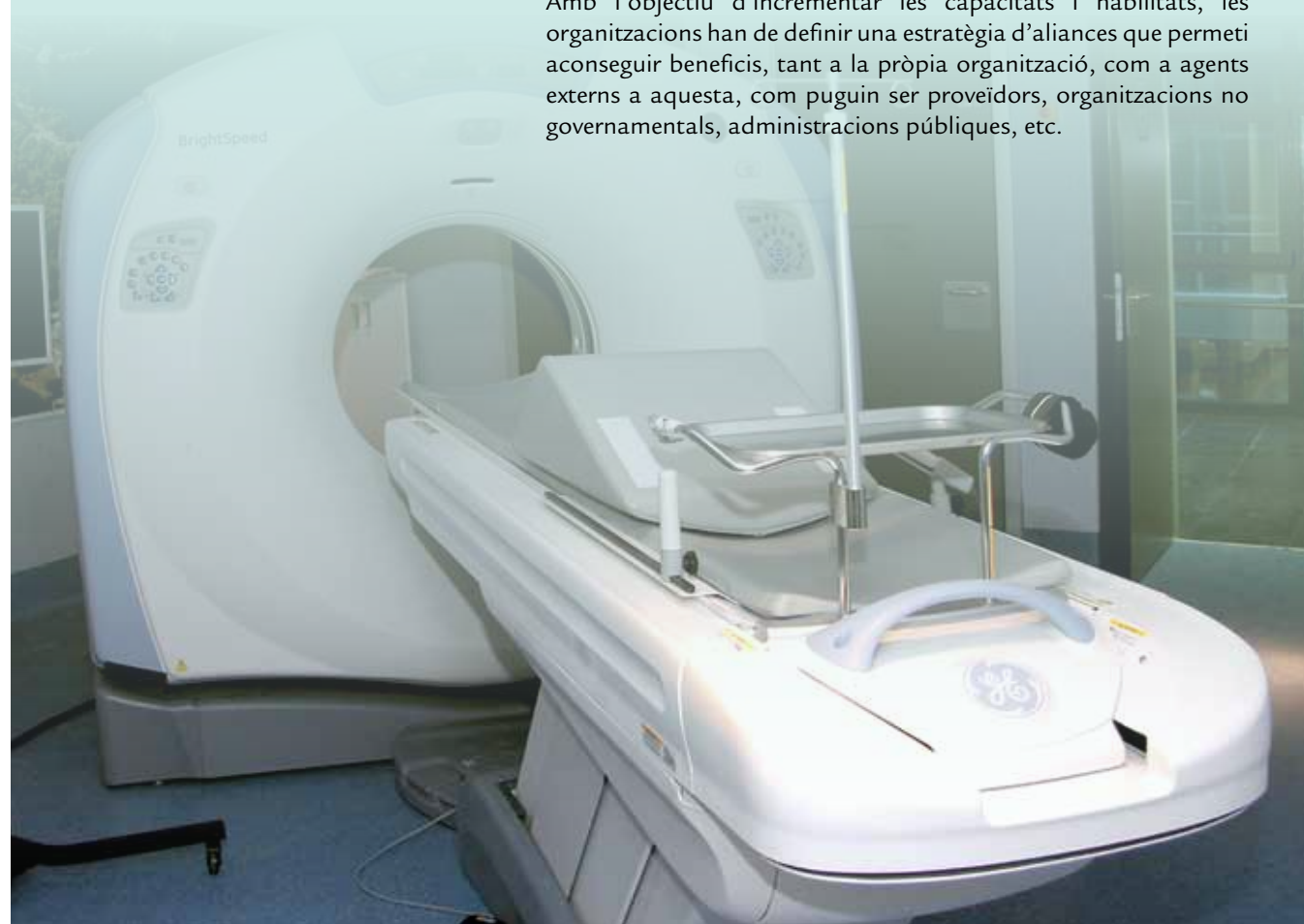
L'aprofitament i la gestió dels recursos, tant dels interns (materials, tecnològics i d'informació), com dels externs (mitjançant la definició de relacions externes), ajuda a aconseguir un millor rendiment de l'organització.

Compartir i aprendre dels millors.

Les organitzacions sanitàries han de definir la seva cartera de serveis i gestionar els seus recursos de manera eficient i coherent per:

- ✓ Disposar d'infraestructures segures per a usuaris i treballadors.
- ✓ Disposar de tecnologies fiables i avaluades.
- ✓ Facilitar el lliure accés sense barreres.
- ✓ Assegurar el confort als usuaris.
- ✓ Disposar de sistemes d'informació per millorar l'atenció, com a suport a l'activitat assistencial.
- ✓ Disminuir l'impacte ambiental de les seves activitats sobre la salut pública i sobre els recursos naturals.

Amb l'objectiu d'incrementar les capacitats i habilitats, les organitzacions han de definir una estratègia d'aliances que permeti aconseguir beneficis, tant a la pròpia organització, com a agents externs a aquesta, com puguin ser proveïdors, organitzacions no governamentals, administracions públiques, etc.



Mètodes i Serveis

Les organitzacions sanitàries de qualitat dissenyen, gestionen i milloren la seva cartera de serveis, tecnologies i procediments clínics, per proporcionar una assistència excel·lent i segura.

Fomentar l'excel·lència clínica, impulsant la medicina basada en l'evidència.

Les organitzacions sanitàries han de procurar una atenció sanitària d'excel·lència, més personalitzada i centrada en les necessitats del pacient, i han de donar suport als professionals en tot allò que contribueixi a afavorir una assistència de qualitat. Per a això impulsen l'ús de la medicina basada en l'evidència, com a ús conscient, explícit i judiciós de la millor evidència actual en la presa de decisions sobre la cura sanitària dels pacients.

Per a això, les organitzacions sanitàries:

- ✓ Estimulen l'accés i la utilització de guies de pràctica clínica, processos assistencials, vies clíniques i protocols fonamentats en la medicina basada en l'evidència.
- ✓ Afavoreixen la implantació de guies i estableixen una cultura de comparació i de bona pràctica.
- ✓ Garanteixen la qualitat dels processos assistencials mitjançant la seva avaluació i monitoratge.
- ✓ Desenvolupen xarxes per a la identificació de les necessitats de formació per desenvolupar els mètodes de la medicina basada en l'evidència.
- ✓ Afavoreixen les bones pràctiques clíniques, apropant la presa de decisions basades en la millor evidència possible en consens amb el pacient, per decidir quina serà l'opció més satisfactòria per a aquest.

Processos no assistencials

Processos assistencials

Protocols

Guies de pràctica clínica

Estàndards i recomanacions del SNS

Vies Clíniques

Resultats

Les organitzacions sanitàries excel·lents desenvolupen i acorden una sèrie d'indicadors amb la finalitat de garantir que les persones rebin una assistència de qualitat.

A més, es preocupen per les persones de l'organització i estableixen indicadors de rendiment i de satisfacció dels professionals.

Finalment, defineixen objectius clars per als resultats clau i persegueixen la millora contínua sostinguda, comparant els resultats obtinguts amb els d'organitzacions similars, per establir els seus objectius de millora.

Un marc de qualitat orienta a resultats en salut.

Les dades, els indicadors i les seves tendències permeten a l'organització, des de diverses perspectives:

- ✓ Valorar la gestió i l'assistència prestada.
- ✓ Mesurar el grau de compliment de les expectatives dels ciutadans i la seva satisfacció.
- ✓ Mesurar la seva participació i coresponsabilitat en la cura de la seva salut i en la utilització dels serveis.

Una organització sanitària pública o privada concertada, no solament proveeix uns serveis per satisfer demandes o necessitats individuals, sinó que ho fa en defensa dels interessos generals amb el deure d'optimitzar uns recursos escassos. Així doncs, des de la visió de la Conselleria de Salut i Consum, tenint els ciutadans com a objectiu principal d'aquest marc, hem de tenir present diferents dimensions d'aquest concepte:

- ✓ Ciutadans amb un problema de salut, o sense aquest, com a usuaris d'unes prestacions sanitàries, aspecte analitzat en resultats clau i satisfacció d'usuaris.
- ✓ Ciutadans com a integrants de la comunitat, analitzat en resultats relacionats amb la sostenibilitat, el medi ambient i l'impacte en la comunitat.
- ✓ Ciutadans com a contribuents que exigeixen un exercici de transparència i bona gestió, valorat en resultats globals i d'eficiència.

Amb la finalitat de permetre la comparació entre les organitzacions sanitàries, la identificació de les millors pràctiques i facilitar el camí cap a l'excel·lència, cadascuna de les dimensions ha de contenir indicadors que siguin compatibles amb els establerts pel Ministeri de Sanitat, Política Social i Igualtat.

Dimensió	Indicador	Unitat	Valor	Objectiu
Eficàcia	Porcentatge de pacients amb diagnòstic correcte	%	95	95
	Porcentatge de pacients amb tractament adequat	%	90	90
	Porcentatge de pacients amb seguiment adequat	%	85	85
	Porcentatge de pacients amb resultats satisfactoris	%	80	80
Seguretat	Porcentatge de pacients amb efectes secundaris	%	5	5
	Porcentatge de pacients amb errors de medicació	%	2	2
	Porcentatge de pacients amb infeccions hospitalàries	%	10	10
	Porcentatge de pacients amb caigudes	%	3	3
Satisfacció	Porcentatge de pacients satisfets amb l'atenció	%	85	85
	Porcentatge de pacients satisfets amb el personal	%	80	80
	Porcentatge de pacients satisfets amb el cost	%	75	75
	Porcentatge de pacients satisfets amb el resultat	%	70	70



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut i Consum