

X Encuentro Nacional de Calidad y Seguridad de la Atención en Salud

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular, para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria?

Manel Santiñà Vila, MD, MBA

Past President de la Sociedad Española de Calidad Asistencial

Adjunto a la Dirección de Calidad y Seguridad Clínica del Hospital

Clínic de Barcelona

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Introducción

La pandemia por SARS-CoV-2 ha exigido respuestas por las que el Sistema Nacional de Salud de España no estaba preparado.

A mediados de julio 2020 el número de personas infectadas superaba los 260.000 casos y más de 28.000 de esas personas habían fallecido.

La extensión del SARS-CoV-2, su alta reproductibilidad, especialmente en ambientes cerrados, el porcentaje de pacientes con COVID-19 que siguen un curso crítico y su mortalidad, principalmente en pacientes de más de 50 años con comorbilidades, que se duplica en cada tramo de 10 años, supero la capacidad de respuesta de los Sistemas sanitarios del mundo.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Introducción

La gravedad de la pandemia, por su extensión y virulencia, obligó a los gobiernos a adoptar decisiones con rapidez, en un entorno de máxima incertidumbre y en todos los niveles asistenciales.

Esas decisiones se enfocaron, en la primera ola principalmente, a atender prioritariamente a las personas que sufrían la infección, en detrimento de la atención a las personas que sufrían de otras patologías y en evitar los contactos entre personas, a tal efecto en España se decretó el Estado de Alarma que comportó el confinamiento de la población en su domicilios.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Introducción

La Sociedad Española de Calidad Asistencial comprometida en impulsar la calidad de los ámbitos sanitario y social para que sus resultados respondan a las necesidades de los ciudadanos, impulso una reflexión participativa sobre que se había aprendido y que se debería tener en cuenta para garantizar la calidad y la seguridad de los pacientes en tiempos de pandemia.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Como lo hicimos

Entre finales de abril y principios de junio de 2020 realizamos un estudio cualitativo de búsqueda de consenso con participación de 61 representantes de todos los grupos de interés: pacientes, directivos, profesionales de la salud de diferentes estamentos y especialidades, académicos e investigadores.

En la selección este panel se consideró: experiencia en calidad y seguridad de pacientes, participación activa en sociedades científicas y foros científicos, y haber liderado en su ámbito actuaciones para afrontar situaciones debidas a la pandemia.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Como lo hicimos

Las áreas que se exploraron abarcaron desde lecciones aprendidas, a nivel organizativo, dinámicas de trabajo, hasta la gestión de las nuevas demandas asistenciales de pacientes COVID-19, la recomposición de las plantillas, el fortalecimiento de la resiliencia de los profesionales, el nuevo rol de los pacientes, la gestión de riesgos y los planes de contingencia ante rebrotes o nuevas pandemias.

A los participantes se les orientó a que realizaran propuestas concretas, cercanas a la realidad, aceptables por una amplia mayoría y que marcaran la diferencia con la improvisación.

El foco se ponía en la recuperación del SNS y las propuestas debían de ser factibles.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Que obtuvimos

Recibimos 428 aportaciones que, una vez descartadas repeticiones, quedaron en 120 propuestas diferentes. De este total se priorizaron 60 propuestas que se ordenaron en 2 bloques de recomendaciones.

El primer bloque recogía las medidas que asegurarían la calidad asistencial y la seguridad de los pacientes, estructuradas en 6 categorías: equidad, accesibilidad, efectividad y eficiencia, seguridad, experiencia del paciente y cuidando al profesional.

El segundo bloque recogía las medidas que ayudarían a garantizar la calidad y la seguridad de la atención en caso de rebrote o nueva pandemia, y se definían como medidas a recoger en planes de contingencia.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Medidas para asegurar la Calidad y la Seguridad de los Pacientes

1. Respecto a la Equidad (N=3):

- Disponer de códigos éticos que garanticen la equidad en la distribución de recursos, detección y atención a personas vulnerables.
- Definir el modelo de atención a los Centros Sociosanitarios (circuitos de coordinación).

2. Respecto a la Accesibilidad (N=3):

- Reforzar los canales alternativos para la cita y los modelos de atención presencial y no presencial
- Establecer circuitos diferenciados para grupos vulnerables (Covid-19 y no Covid-19)

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Medidas para asegurar la Calidad y la Seguridad de los Pacientes

3. Respecto a la Efectividad y Eficiencia (N=7):

- Establecer mecanismos para promover el liderazgo clínico en un marco de actuación coordinada para lograr mejores resultados.
- Establecer criterios de calidad para el seguimiento de pacientes covid-19 basados en la evidencia disponible.

4. Respecto a la seguridad (N=11):

- Celebrar reuniones para la revisión de fallos y errores ocurridos en la atención a pacientes Covid-19 y no Covid-19.
- Actualizar la formación de los profesionales en el uso de los equipos de protección individual (EPI).

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Medidas para asegurar la Calidad y la Seguridad de los Pacientes

5. Respecto a la Experiencia de los pacientes (N=7):

- Establecer programas integrados de atención sanitaria, psicológica y social para enfermos de mayor vulnerabilidad
- Establecer un procedimiento que permita el contacto diario de la familia con los pacientes ingresados (Covid-19 y no Covid-19), en períodos de restricción de visitas.

6. Respecto a Cuidando a los profesionales (N=5):

- Establecer programas de ayuda psicológica, habilidades de autorregulación y vigilancia activa de salud a profesionales sanitarios
- Incluir en el procedimiento de acogida del nuevo personal aspectos relacionados con la atención al Covid-19.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Medidas para ayudar a garantizar la calidad y la seguridad de los pacientes (a tener en cuenta en los planes de contingencia)

- Elaborar durante el período interpandémico un plan de contingencia integral a nivel Nacional.
- Constituir una Comisión Técnica Asesora, liderada por Salud Pública y formada por expertos de diferentes disciplinas implicadas en la gestión de emergencias sanitarias.
- Replantear los planes de contingencia a nivel nacional y autonómico. Necesidad de políticas intersectoriales con gestión integrada.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Medidas para ayudar a garantizar la calidad y la seguridad de los pacientes (a tener en cuenta en los planes de contingencia)

- Definir e incorporar indicadores en los planes de contingencia que marquen su activación
- Constituir gabinetes de crisis a nivel autonómico y en los servicios de Salud autonómicos.
- Aplicar los aprendizajes derivados de la experiencia en el diseño de nuevas instalaciones (por ej. Habitaciones de aislamiento).

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Cuales serian los principales ejes

- 1. SEGURIDAD CLÍNICA**
- 2. EXPERIENCIA DE LOS PACIENTES**
- 3. CUIDAR A LOS PROFESIONALES**

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Seguridad Clínica

* Seguridad para los pacientes y para los profesionales

* Clave en una pandemia, para:

- Evitar fallos y errores en la atención a pacientes Covid-19 y no Covid-19. Elaborar mapa de riesgos para identificar potenciales áreas/intervenciones con mayor potencial de causar daño a pacientes
- Evitar asociaciones de medicamentos que supongan un riesgo innecesario a pacientes ingresados, en domicilio o en atención ambulatoria
- Identificar los nuevos dispositivos y las soluciones e-Salud que se requieren y cuál es el entrenamiento que precisan los profesionales para aprovechar sus ventajas, identificando sus potenciales riesgos.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Seguridad Clínica

- Revisar y actualizar la formación de los profesionales en el uso de equipos de protección individual (EPI)
- Establecer protocolos de higiene y limpieza apropiados al volumen de pacientes y trabajadores del centro y a la intensidad de uso de las instalaciones.
- Reforzar las medidas para el adecuado cumplimiento de la higiene de manos
- Reforzar las medidas para el cumplimiento de las recomendaciones para la prevención y control de las infecciones asociadas a la atención sanitarias (IAAS) debidas a dispositivos médicos, especialmente en cuidados críticos, y formar a los profesionales que no las conozcan.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Seguridad Clínica

- Revisar y actualizar los procedimientos de gestión de residuos de los centros y disponer de los materiales apropiados en cada caso.
- En enfermedades que requieren tratamientos no demorables, de administración hospitalaria (oncológicos, enfermedades crónicas, enfermedades raras), fármacos antivirales u otros específicos que puedan requerir especial vigilancia, revisar los criterios y mecanismos para su administración de forma segura.
- Revisar el inventario de equipamientos diagnósticos y terapéuticos para identificar aquellos que resultan inadecuado por el riesgo inherente de contagio que entraña su uso. Establecer las medidas para subsanar ese riesgo, valorando medidas de limpieza y esterilización.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Experiencia de los Pacientes

- Establecer mecanismos de coordinación para asegurar que los pacientes disponen de la información que necesitan antes de acudir a un centro sanitario
- Revisar los circuitos asistenciales para conseguir un impacto positivo de las nuevas medidas (telemedicina, accesibilidad a los centros, aislamiento ...) en su experiencia.
- Identificar o diseñar alternativa a la información escrita para seguir manteniendo a pacientes/familia/cuidadores informados adecuadamente.
- Establecer programas integrados de atención sanitaria, psicológica y social para enfermos de mayor vulnerabilidad.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Experiencia de los pacientes

- Establecer un procedimiento de trabajo que permita el acompañamiento del paciente en situación crítica, especialmente en el final de su vida, en condiciones seguras para la familia y los profesionales.
- Establecer mecanismos que permitan la participación activa de los pacientes/familiares en su proceso asistencial.
- Establecer un procedimiento que permita el contacto diario de la familia con los pacientes ingresados (Covid-19 y no Covid-19) en el período de tiempo en que las visitas estén restringidas.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Cuidando a los profesionales

- Establecer programas de ayuda psicológica, de habilidades de autorregulación y de vigilancia activa de salud a profesionales sanitarios. Cuidar a quienes cuidan.
- Habilitar mecanismos para reflexionar sobre las decisiones adoptadas y los conocimientos, medios y recursos disponibles en cada momento y afrontar de este modo el posible daño moral experimentado por algunos de los profesionales del centro.
- Actualizar las recomendaciones para el personal del centro sanitario para proteger a sus familias de posibles contagios.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Cuidando a los profesionales

- Revisar el procedimiento de acogida del nuevo personal para que contemple los aspectos relacionados con la atención al Covid-19 y así adelantarse a sus dudas y preocupaciones.
- Habilitar un programa específico para atención de las necesidades de orientación sobre su carrera profesional y sus necesidades emocionales de los profesionales de la salud en formación de especialistas.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Resumen final

El trabajo en mejora continua de la Calidad Asistencial tiene que tener en cuenta todas las dimensiones de la Calidad pero si se tiene que priorizar el trabajo en estos tiempos de pandemia y de incertidumbre, sería la dimensión de la **Seguridad** y la de la **Experiencia del Paciente** las dos dimensiones clave, junto a la nueva dimensión que ha surgido, la de **Cuidar a los Profesionales**.

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

En la pagina web de la Sociedad Española de Calidad Asistencial pueden encontrar más información al respecto:

[https://calidadasistencial.es/wp-seca/wp-content/uploads/2020/06/SECA-
Recomendacion-Recuperación-SNS.pdf](https://calidadasistencial.es/wp-seca/wp-content/uploads/2020/06/SECA-
Recomendacion-Recuperación-SNS.pdf)

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Y en II Congreso Virtual que se celebrará en la segunda quincena de octubre tienen la oportunidad de seguir los temas mas candentes en Calidad y Seguridad. En concreto habrá una sesión dedicada a “Seguridad de los Pacientes” y otra dedicada a “Cuidando a los Profesionales”.

<https://calidadasistencial.es/ii-congreso-virtual-seca/>

¿Cuáles son los principales ejes que debemos articular para sostener los derechos y la seguridad de las atenciones en tiempos de una nueva emergencia sanitaria

Muchas gracias por su atención

Manel Santiñà Vila, MD, MBA

msantina@clinic.cat