

## **PROGRAMA DE CALIDAD EN LA ASISTENCIA HOSPITALARIA**

Albert Salazar

Director asistencial. Hospital de Sant Pau. Barcelona

### **Resumen:**

El programa de calidad asistencial (PCA) comprende el conjunto de acciones y actividades orientadas explícitamente a mejorar la calidad de la asistencia prestada a los pacientes atendidos y a la población.

### Objetivos:

- Aumentar la efectividad (conseguir mejores resultados en términos de salud)
- Garantizar la seguridad clínica y asistencial (reducir las posibilidades de producir efectos adversos derivados de la asistencia)
- Mejorar la satisfacción de los pacientes, de los ciudadanos y de los profesionales
- Aumentar la eficiencia (mejorar la relación entre los resultados sanitarios y los recursos empleados)
- Cumplir con los requisitos establecidos por los diferentes organismos sanitarios y académicos.
- Estimular todas aquellas innovaciones técnicas u organizativas que puedan redundar en la mejora de la salud de los pacientes o en el desarrollo profesional.

### Actividades:

#### 1. Promoción de la calidad

- Normas institucionales
- Guías de práctica clínica
- Protocolos clínicos y planes de curas de enfermería
- Vías o trayectorias clínicas
- Programas de gestión de enfermedades
- Sistemas de información y comunicación
- Incorporación de nuevas tecnologías diagnósticas y terapéuticas
- Objetivos de calidad
- Actividades de formación
- Boletines técnicos, otros

#### 2. Evaluación de la calidad

- Estudios descriptivos para conocer y cuantificar mejor una determinada situación o problema clínico
- Estudios específicos de evaluación o de investigación en servicios sanitarios
- Realización de auditorías (audits) puntuales
- Producción y análisis de indicadores asistenciales
- Explotación de las bases de datos clínicos y sanitarios existentes
- Encuestas de satisfacción
- Análisis de reclamaciones y sugerencias

### Conclusión:

Las dimensiones o dominios globales en que se clasifican las diferentes actividades del programa son:

1. Atención centrada en los pacientes
2. Accesibilidad, equidad y continuidad asistencial
3. Efectividad clínica
4. Seguridad clínica y asistencial
5. Eficiencia (uso adecuado de los recursos)
6. Innovación profesional y técnica