



Cliente: Benito Menni, Complejo Asistencial en Salud Mental

Descripción: Norma UNE 179003 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente

Fecha realización: junio de 2014



Benito Menni, primera entidad del sector de salud mental en España en conseguir la certificación UNE 179003





Los Antecedentes

Benito Menni C.A.S.M., ubicado en Sant Boi del Llobregat (Barcelona), forma parte de la red sanitaria pública (Siscat), mediante conciertos firmados con el Servei Català de la Salut (CatSalut) y el Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS). Es un centro perteneciente a la Congregación de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús, que cuenta con centros de salud mental, psicogeriatría y hospitales generales en 25 países y cuatro continentes. Su organización se estructura en forma de Provincias Canónicas, dependientes del Gobierno General con sede en Roma.

El centro ofrece servicios de atención hospitalaria, ambulatoria y residencial en los ámbitos asistenciales de la salud mental, socio-sanitario y discapacidad intelectual. Benito Menni C.A.S.M. ofrece también servicios de soporte asistenciales y no asistenciales, contribuye al incremento de los conocimientos científicos y aporta formación a los especialistas futuros mediante los servicios de investigación y docencia.

La Misión del centro se basa en la prevención, curación y rehabilitación de los enfermos mentales, discapacitados físicos y psíquicos, psico-geriátricos y otros tipos de enfermos. Benito Menni C.A.S.M. aspira a convertirse en centro de referencia en Cataluña y en toda España por su eficiencia y calidad en el trato y atención, así como en los servicios sanitarios que ofrece a los enfermos mentales. Sus valores insignia son la hospitalidad, la calidad y la ética.

Partiendo del plan estratégico del periodo 2003-2005, se llevó a cabo una apuesta estratégica fundamentada en la excelencia y la calidad en todos los niveles organizativos. A raíz de ello, Benito Menni y Comtec iniciaron su colaboración en 2004, que se materializó en la realización de distintos proyectos, como por ejemplo la obtención de la certificación ISO 9001 y del sello EFQM 400+ o la realización de la propia Carta de Servicios del centro.

La voluntad de mantenerse siempre dentro de los parámetros de la excelencia ha hecho que Benito Menni haya vuelto a confiar en Comtec para "dar un paso más e iniciar la implantación de un sistema estructurado de gestión de riesgos con el objetivo final de certificarlo según la norma UNE 179003",

explica la consultora de Comtec Eva Bistuer. Como destacan desde la consultora, "mejorar la seguridad del paciente es un objetivo estratégico compartido por todo el sector y también por la dirección de Benito Menni C.A.S.M."

El Reto

Benito Menni C.A.S.M. quiere revisar y preparar el sistema de gestión de los riesgos clínicos para lograr la certificación según la norma UNE 179003 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente. Además quiere mejorar la seguridad del paciente implementando herramientas que permitan identificar y analizar situaciones de riesgo para ejecutar acciones encaminadas a su reducción y prevención.

La Metodología

La metodología utilizada para implementar un sistema de gestión de riesgos para la seguridad del paciente en Benito Menni C.A.S.M. se ha diseñado de forma personalizada teniendo en cuenta la estructura organizativa de la Entidad, así como el sistema de gestión de calidad ya implantado. Esta personalización ha permitido desarrollar el proyecto de forma más eficiente e integrar el sistema de gestión de riesgos con la estructura organizativa y el sistema de gestión de calidad de la entidad.

La norma UNE 179003

El objeto de esta norma es establecer los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de riesgos para la seguridad del paciente que ayude a la organización sanitaria a conseguir una asistencia sanitaria más segura, eliminando o minimizando los riesgos a los que los pacientes pueden verse expuestos durante los procesos de atención sanitaria.

Aplicar la norma UNE 179003 conlleva los siguientes beneficios:

- Identificar y valorar los riesgos a los que está sometido el paciente.
- Reducir los incidentes y los eventos adversos debidos a la atención sanitaria.
- Reducir o eliminar los peligros a los que pueda estar sometido el paciente en su tránsito por el sistema sanitario.
- Gestionar de forma proactiva los riesgos.
- Aumentar la confianza en el sistema sanitario por parte de los pacientes, la sociedad, y el personal.
- Mejorar los resultados sobre los pacientes en términos de salud, y de efectividad en las actuaciones clínicas.
- Mejorar los resultados económicos para la organización al reducirse los daños producidos a los pacientes, como una mejor utilización de los recursos asistenciales.

La metodología se ha estructurado en las siguientes 8 fases:

1	Evaluación inicial
2	Establecimiento del Plan de Mejora
3	Identificación y evaluación de los riesgos para la seguridad del paciente
4	Definición de la política y objetivos para la seguridad del paciente
5	Documentación del sistema de gestión de riesgos para la seguridad del paciente
6	Seguimiento del Plan de mejora
7	Revisión por parte de Dirección
8	Certificación del sistema

En primer lugar se realizó una evaluación inicial en la que se revisó el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma 179003 y se analizó la estructura organizativa de la entidad para gestionar la seguridad del paciente.

A partir de la información obtenida, Comtec y la dirección de Benito Menni diseñaron el Plan de Mejora, que contendría las acciones para dar respuesta a las desviaciones detectadas durante la evaluación inicial.

Las direcciones asistenciales y Comtec prepararon un taller para identificar los errores que podían ocurrir a lo largo de un proceso asistencial y que generaban un riesgo para la seguridad del paciente. Se establecieron los criterios de evaluación de los niveles de riesgo y la sistemática de evaluación para que posteriormente las comisiones de seguridad del paciente pudieran evaluarlos. En este taller participaron los integrantes del comité y comisiones de seguridad del paciente, los coordinadores y los supervisores de los servicios y la dirección asistencial.

También se revisó la estructura de comisiones y subcomisiones de seguridad del paciente, adecuándolas a los riesgos identificados y a las necesidades de la organización y del sistema de gestión de riesgos para la seguridad del paciente.

A cada tipología de riesgo se le asignó una comisión encargada de evaluarlo, gestionarlo y proponer acciones orientadas a disminuirlo.

Una vez evaluados los riesgos por parte de las comisiones, esta información se traspasó a los coordinadores y supervisores de cada servicio, quienes revisaron la propuesta de evaluación de los riesgos aplicables a sus propios dispositivos con la finalidad de garantizar su adecuación y de promover la sensibilización de los profesionales de cada uno de los centros en lo referente a la seguridad del paciente.

Posteriormente la Dirección, con el apoyo de Comtec, definió la política y objetivos de gestión de riesgos para la seguridad del paciente. También se explicó la estructura del sistema de gestión de riesgos en el Manual de Gestión de la Entidad y se realizó difusión de esta información a los profesionales de la Organización.

A lo largo de todo el proyecto se fueron realizando seguimientos sobre el grado de cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejora, con la finalidad de garantizar el éxito del proyecto.

Una vez implementada la estructura del sistema, se llevó a cabo una revisión de los resultados del sistema de gestión de riesgos por parte del comité y comisiones de seguridad del paciente para mejoras orientadas a minimizar al máximo los niveles de riesgo. El resultado de esta revisión se presentó a la dirección, que finalmente supervisó los resultados del sistema de gestión de riesgos para la seguridad del paciente y decidió las mejoras a implementar para minimizar el nivel de riesgo.

Para finalizar, Comtec ayudó a Benito Menni durante todo el proceso de certificación del sistema de gestión de riesgos de la seguridad del paciente, apoyándolos en la selección de la entidad de certificación y acompañándolos durante la propia auditoría de certificación.



“Comtec nos ha ayudado a trazar nuestro camino hacia la excelencia en la gestión para la seguridad del paciente mediante su experiencia en el sector y su capacidad para promover que ‘las cosas sucedan’ en la institución”.

Doctor Joan Orrit

Un aspecto especialmente relevante y meritorio ha sido que el alcance de la certificación es para la totalidad de la actividad realizada por la entidad, y no para un único servicio o dispositivo específico.

El doctor Joan Orrit, director-gerente de Benito Menni, remarca su “satisfacción por este importante logro en materia de seguridad del paciente”. Por su parte, el socio y director de Comtec, Pau Negre, también se siente “especialmente satisfecho con este hito, que se suma a los numerosos logros conseguidos fruto del trabajo conjunto entre ambas partes y que nos permite una vez más ser pioneros y consolidar una posición de liderazgo en la gestión de la calidad en el ámbito de la salud”.

Los Resultados

El proyecto concluyó de manera exitosa en el mes de junio de 2014 con la consecución de la certificación según la norma UNE 179003 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente. Con este logro, Benito Menni se convierte en la primera entidad del sector salud mental en España en conseguirla, así como la primera en Cataluña en todo el sector salud.



Rambla Catalunya 39, 2^o1^a
08007 Barcelona
Tel. 934874656
info@comtecquality.com
www.comtecquality.com

