

Resultados de cinco años de certificación de calidad en hemodiálisis

Patricia Arribas Cobo, Rafael Pérez García, Anunciación Fernández Fuentes, Sonia García Estévez, Pilar Rodríguez Gayán, M^a Ángeles Guimerá Ferrer-Sama

Hospital Universitario Infanta Leonor. Madrid. España

Introducción:

Los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) son herramientas que nos permiten conocer los procesos asistenciales con detalle, prevenir errores, reducir la variabilidad, reducir los costes y tienen como objetivo la mejora continua. Dentro de estos SGC, se encuentra la Certificación de la agencia de calidad AENOR por la Norma ISO 9000. En 2010 se comienza la implantación de la Norma ISO cuya Certificación debe alcanzar el Proceso de Hemodiálisis (HD) en una Unidad Hospitalaria Pública (UHP). Una vez que se implanta un SGC, el objetivo es la mejora continua y la gestión de los recursos para mejorar su eficiencia e incidir en el aumento de la satisfacción de los pacientes.

Objetivo:

- Presentar los resultados obtenidos tras cinco años de implantación de la Norma ISO 9000 en una unidad de HD con evaluación de indicadores.
- Evaluar el logro de objetivos de mejora.
- Evaluar las desviaciones detectadas por las auditorías.

Material y métodos:

Se trata de un estudio descriptivo del desarrollo de un SGC en una UHP de HD durante cinco años. Se estudian los 12 indicadores de seguimiento y 20 objetivos en el periodo de tiempo definido. El seguimiento de los indicadores se realiza a través del sistema informático de la unidad y se calcula la media anual de cada uno de ellos. Los objetivos se evalúan por su consecución o no si se alcanzan los valores de referencia. Las desviaciones de la norma se extraen de los informes de las auditorías interna y externa que se realizan anualmente.

Resultados:

Se observan mejoras en los indicadores de fosfatemia (6.05%), Kt/V (5.1%), calidad del agua (8.5%), formación de los profesionales (10%) y técnicas de HDF (5.21%).

Algunos indicadores cambiaron su valor de referencia, como el de calidad del agua o el de pacientes en HDF para ajustarlos a las mejoras producidas.

El indicador de pacientes portadores de catéter para HD y calidad del agua han tenido desviaciones a lo largo del tiempo. Entraron en rango al incluirlos como objetivos de mejora. Se han conseguido 18 de los 20 objetivos propuestos.

Los no logrados continuaron como objetivos de mejora con nuevas actuaciones, lo que se tradujo en objetivos cumplidos al año siguiente. Tras las auditorías se han objetivado diversas desviaciones referentes a documentación, equipos, enunciado de objetivos, preservación del producto, faltas de evidencia. Todas ellas tuvieron sus acciones de mejora y se corrigieron.

Discusión y conclusiones:

Gracias a la implantación de un SGC se han estandarizado las actividades y la formación de los profesionales de la unidad. Es fundamental hacer partícipe a todos los profesionales, así como realizar un feedback de los resultados de los indicadores y las auditorías. Los indicadores nos han permitido ver con detalle la evolución de nuestros resultados. Aquellos que no lo estaban en rango, hemos podido establecerlos como objetivos de mejora. Es fundamental contar un sistema informático de gestión de la unidad que permita extraer los datos con facilidad. Los objetivos han sido un motor para impulsar cambios en la dotación y suministros ante la administración del hospital. La satisfacción de los pacientes es elevada, situándose por encima de 4 en la escala Likert todos los años.