

ERRORES ENRIQUE TEROL, DE LA AGENCIA DE CALIDAD DEL SNS DEL MINISTERIO DE SANIDAD

"La seguridad del paciente es un elemento crítico del SNS"

→ Los eventos adversos entraron en la agenda política a raíz de la publicación del estudio *Tu Error te Aman*. En España el desarrollo de la Ley de

Cohesión y Calidad se ha concretado en la creación de la Agencia de Calidad. De ella depende la Oficina de Planificación Sanitaria y Calidad.



De izquierda a derecha, el moderador José María Antequera, Enrique Terol, Esteban Ruiz y Ignasi Arribas, en la Fundación Jiménez Díaz.

Enfoque

Enrique Terol, subdirector de la oficina dependiente de la Agencia de Calidad del SNS, sostiene que parte de su trabajo consiste en "sensibilizar a los líderes del sistema sanitario para que vejan creando un estado de opinión en el que la seguridad del paciente sea un componente crítico del Sistema Nacional de Salud". Así lo ha explicado en la jornada El Sistema Nacional de Salud del siglo XXI, organizado en la Fundación Jiménez Díaz por el Instituto de Administración Sanitaria.

Terol, un congresado de que los errores y los eventos adversos tienen su origen sistémico (ver DM del 9/IV-2005) debido a las deficiencias del sistema, sostiene que la Agencia de Calidad crea por sí misma en 2004, como desarrollo de la Ley de Cohesión y Calidad puede servir de bisagra a la transición: "Además de incorporar la mejora de la calidad en su propia práctica diaria, señalará áreas críticas que permitan estrategias de salud [como llamadas planes de calidad] basadas en estándares que pasen por todas las comunidades, extractos de la calidad, acreditación y auditoría y seguridad del paciente y gestión de riesgo". En cuanto a la notificación de errores, reconoce

En España se producen eventos adversos en el 16 por ciento de las intervenciones quirúrgicas y en el 10 por ciento de los actos médicos

El marco legal de notificación de eventos adversos invalida la declaración voluntaria de los profesionales sanitarios

que "es muy complicado. Necesitamos mecanismos de desahogo". El actual marco legislativo invalida la notificación y declaración de errores: "¿Qué ocurre legal si damos a una notificación de un profesional sanitario?"

Y, ¿cuántos errores hay? Terol sostiene que hay evidencia de sobra. "El estudio *Tu Error te Aman* se publicó en 1999. En España está en marcha el proyecto Incidentes de Accidentes Inevitables en la Atención Sanitaria, a cargo de un grupo de investigadores de la Universidad Miguel Hernández, de Alicante, con financiación del Fondo de Investigación Sanitaria. Sus primeros resultados sitúan los eventos adversos en un 16 por ciento de los ingresos quirúrgicos, un 10 por ciento de los actos médicos y un 5 por ciento de los diagnósticos. Y está

demostrado que los casos tienen que ver con la estrategia de una organización, su cultura, su gestión de la calidad y su capacidad para aprender de los errores: un 75 por ciento de los eventos adversos en farmacia pueden atribuirse a deficiencias del sistema", ha explicado Terol.

Obligación de mejorar Ignasi Arribas, director de Calidad del Grupo IDC Capis, ha querido dejar claro su planteamiento desde el comienzo de su intervención: "La calidad es una exigencia crítica, individual y organizativa". Por lo tanto, nadie tiene derecho a no intentar mejorar. Si esta transición calza en el sistema, ¿realmente suelta gases?

Por encima de estos criterios, Arribas ha colocado algunos conceptos, como la evaluación del progreso, la comparación interna y externa, el establecimiento de políticas estratégicas claras y el impulso desde la dirección. "La gestión de la cali-

dad, no lo olvidemos, tiene su propio pájalo de jaja: el enfermería". La certificación de los procesos también ha tenido impacto en su percepción: "En su mundo y no en el de Adams, debería reconocer los esfuerzos de quienes usó el sistema está fallado".

Experiencia en Zurichaja Estaba Ruiz, director de Recursos Humanos del Hospital de Zamora, del Servicio Vasco de Salud Osakidetza, ha explicado el ocurrido de su centro en el aseguramiento de la calidad y la mejora continua: "Una vez el modelo de calidad IFQM para evaluar nuestra gestión y organización. En los seis meses más cercanos me gustaría destacar la conclusión que se crea al evaluar, la necesidad a la justificación y la implementación. Además, también se pudo observar un resultado interesante. Si hablamos de los factores de éxito, uno que es necesario un compromiso directivo sólido, una buena elección del momento y el trabajo es básico".

José Ramón Hidalgo, Director del Distrito del Servicio Intensivo de Salud, ha subrayado la necesidad de trasladar el modelo "hacia la gestión del riesgo sanitario en una perspectiva proactiva y adaptando la búsqueda de indicadores".

INTERNET



INSTITUTO PANAMERICANO DE GESTIÓN
Los interesados en conocer las características, situación y circunstancias en las que se desenvuelve la profesión médica en los países de habla hispana tienen como punto de referencia el web del Instituto Panamericano de Gestión de la Salud. En él se puede consultar más de 405 artículos de autores de diversos nacionalidades sobre cuestiones relativas a la gestión de los servicios sanitarios, legislación, entorno profesional, formación, investigación y relación con la industria farmacéutica.

www.gestionmed.com



DIABETES
Merck Farma y Química ha lanzado una nueva web especializada en diabetes y síndrome metabólico, que sirve como herramienta de comunicación entre los diferentes especialistas involucrados en estas patologías. El apartado *Consultas* con el Especialista permite a los profesionales plantear cuestiones clínicas a partir de problemas surgidos en la práctica diaria con relación a la diabetes y obtener respuestas antes de una semana. Incluye revisiones sobre aspectos de interés o que son objeto de controversia en la enfermería.

www.diabetes.es

[GUA DE INTERNET DIARIOMEDICO.COM](http://GUA.DEINTERNET.DIARIOMEDICO.COM)

El nuevo índice de internet especializada
www.dnet.com/central/especializada/

ISO 9001:2000 ACREDITACIÓN POR ENAC

Sanitas crea una unidad de negocio de certificación

El modelo

Sanitas ha obtenido el visto bueno de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para su compañía Sanitas Certificación, una entidad especializada en la regulación de consultas médicas, clínicas, hospitalarias, laboratorios de análisis, etcétera, destinadas para la mejora del y formación de España. La aseguradora, que el año pasado cambió de consejo delegado (ver DM del 29/II-2004), ha modificado su estrategia en España atribuyéndole a nuevos mercados.

En nuestro país, el sector sanitario representa el 4 por ciento del sector de las certificaciones. En la actualidad, los clientes son más sensibles a la calidad de los servicios y exigen que cuenten con sistemas de certificación, ya que les aporta más confianza. En los últimos años el número de certificaciones emitidas en este sector ha sido difícil. Sanitas quiere ofrecer a los profesionales del sector la posibilidad de sellar la certificación de sus instalaciones y sus procedimientos bajo el criterio de la ISO 9001:2000.