

# Gestión de calidad

## AP Lleida

Eva Suárez Magaña

---

Mayo 2022

# DIRECCIÓN ATENCIÓN PRIMARIA LLEIDA



## Territorio y población

**5.586** Km<sup>2</sup>

**363.783** habitantes

## Recursos

**23** EAP

**24** CAP

**171** CL

**1** CUAP

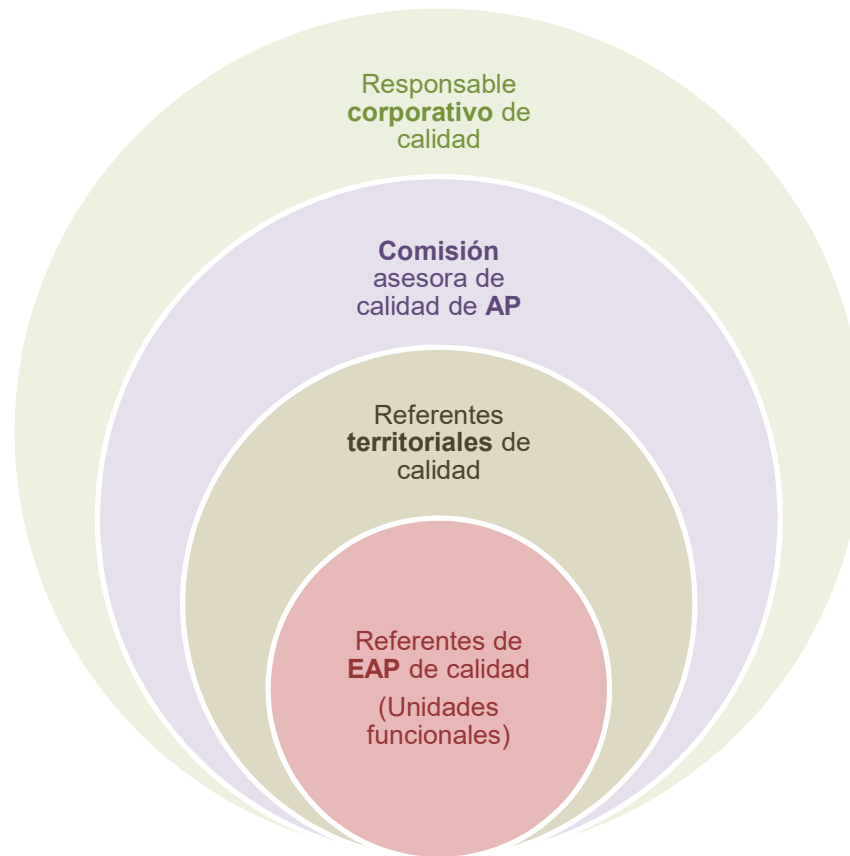
**1** ASSIR

**1** EAPP

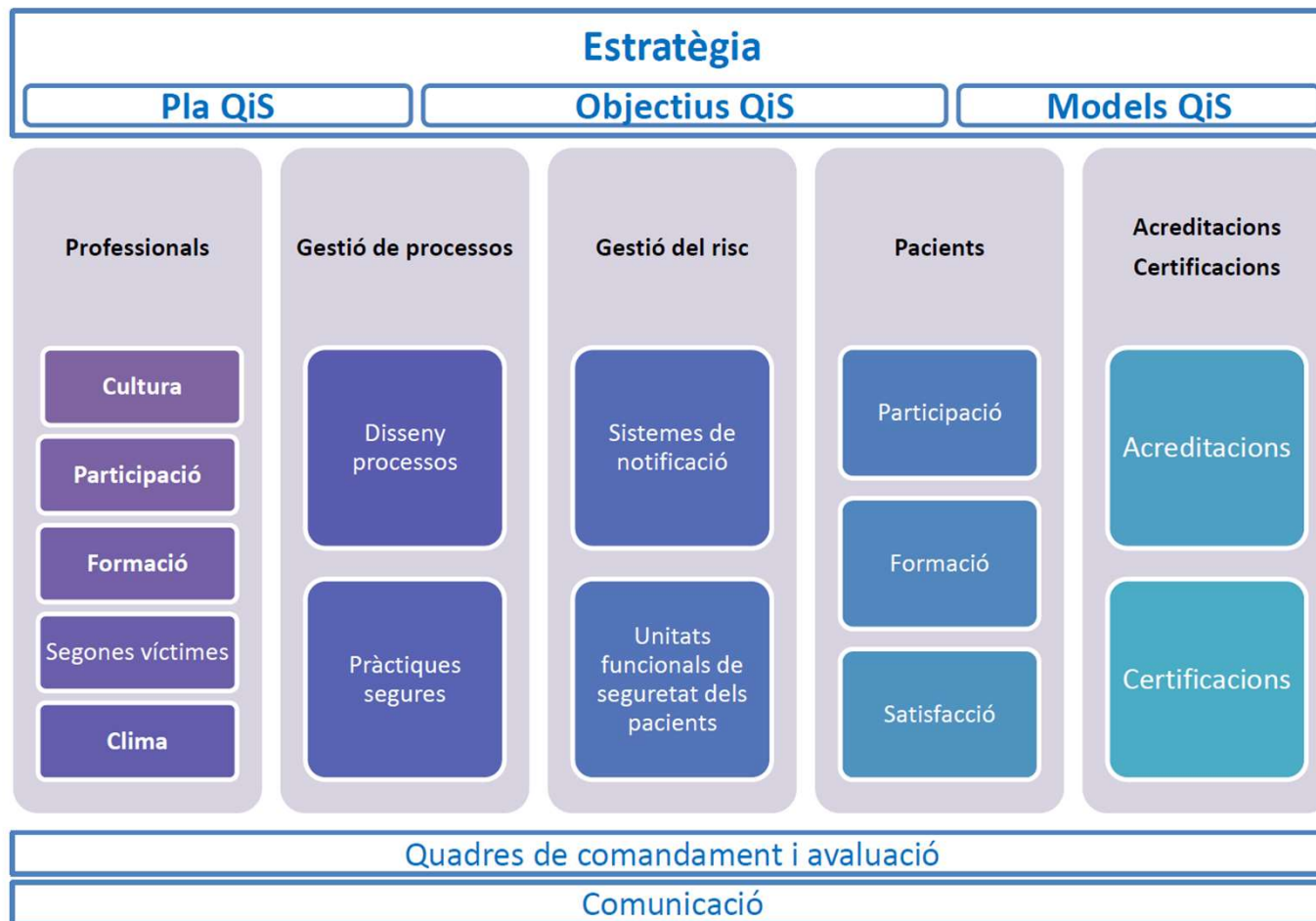
**1** CE

**1** CVI

# ESTRATEGIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE



# ESTRATEGIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE



# POLÍTICA DE CALIDAD

La **Política de qualitat** de l'Àmbit d'Atenció Primària Lleida té com a eix central la satisfacció del client, i es basa en la millora contínua dels processos i el servei de salut.

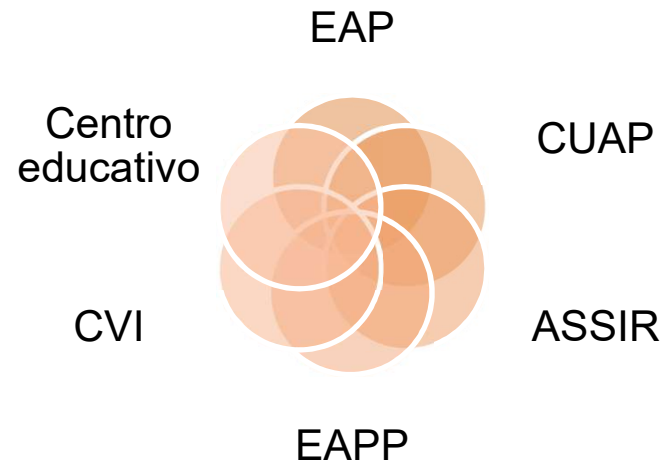
El compromís i la participació activa de les persones que conformem l'Organització ha de ser el motor per desenvolupar-la i donar, així, una atenció d'excel·lència a la població.



Ho farem possible:

- **Escoltant i entenent a clients interns i externs**
- **Desenvolupant la nostra missió i liderant el camí cap a la visió**
- **Implantant un sistema de qualitat fonamentat en la gestió per processos**
- **Avaluant i analitzant resultats**
- **Informant, motivant i formant els nostres professionals**
- **Protegint la seguretat del pacient i les persones**
- **Disminuint la variabilitat en la pràctica clínica**
- **Vetllant per una qualitat científico-tècnica adequada**
- **Desenvolupant aliances amb els diferents nivells assistencials**
- **Assegurant l'eficiència del sistema**

# ESTRATEGIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

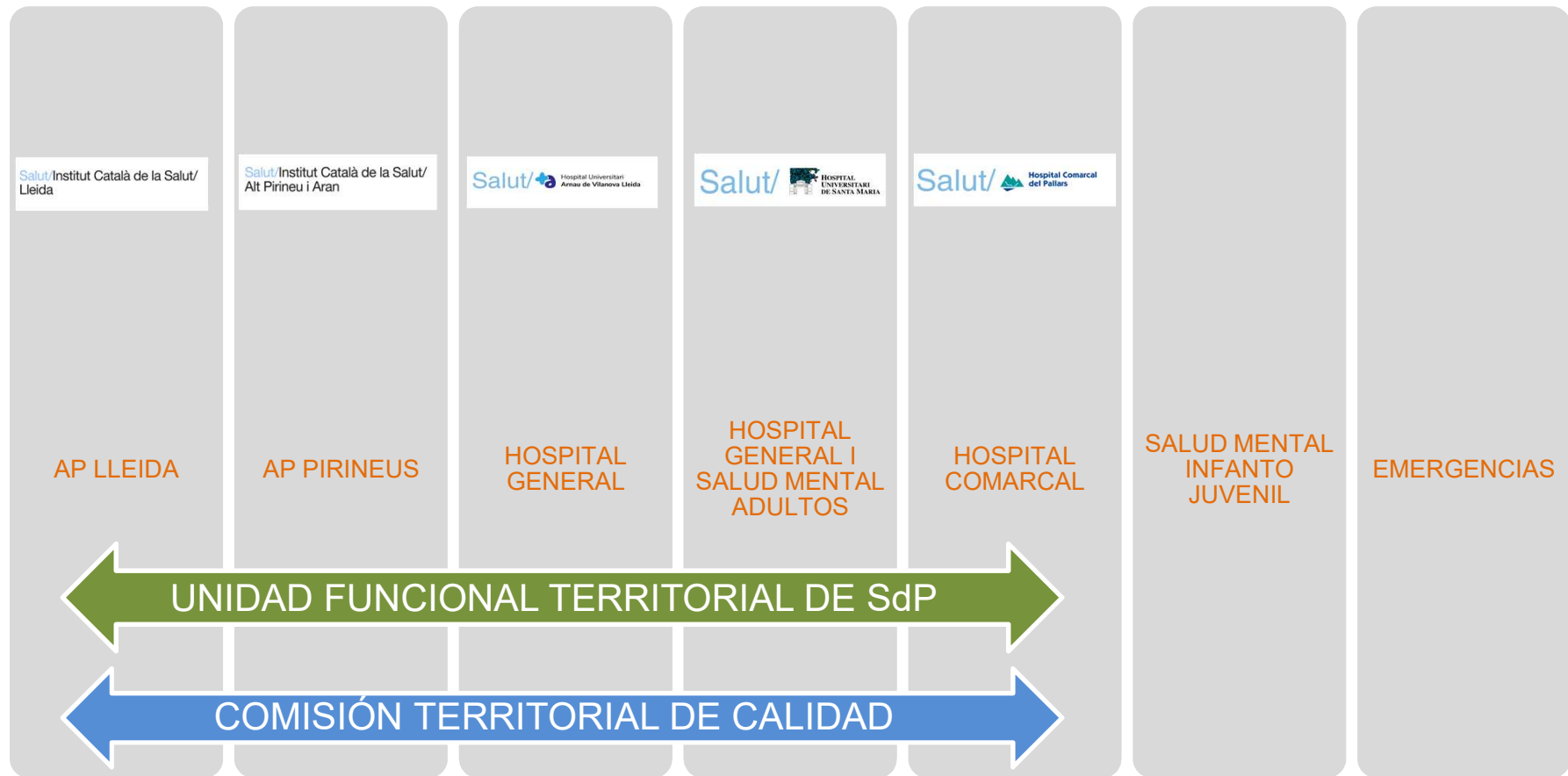


1 Referente de calidad por centro

Trabajo colaborativo

Benchmarking

# ESTRATEGIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE



# ESTRATEGIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE





# ESTRATEGIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

## Profesionales



- Cultura
- Formación
- Evaluaciones del clima
- Unidad de segundas víctimas
- DPO

## Gestión por procesos



- Gestión clínica
- Gestión administrativa
- Atención al usuario
- Gestión de personas
- Mantenimiento
- Gestión almacenes
- Gestión de residuos
- Gestión económica
- Continuidad asistencial

# ESTRATEGIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

## Gestión del riesgo



Indicadores de SdP

Sistema de notificación de incidentes SdP

ProSP

Unidades funcionales de seguridad de los pacientes

## Pacientes



Proyectos de experiencia del paciente

Comisión de humanización

Evaluación de la satisfacción

## Acreditaciones



Acreditación del D.S.

EMAS

# CONCLUSIÓN



Estrategia corporativa  
Buena estructuración de procesos.  
Alto grado de repetitividad  
(exportación/importación de prácticas)  
Organización muy grande (capital humano y recursos materiales)  
Plan de formación en materia de calidad  
Proyecto generador de nuevos retos profesionales.  
Uso de las TIC

Complejidad de la organización  
Estructura organizativa funcional  
Sobrecarga profesional  
Tareas de escaso valor  
Falta de apoyos  
Capacidad de ejecución de la función de calidad  
Recursos de la unidad de calidad  
Propia naturaleza de la función de calidad



MUCHAS GRACIAS  
DESDE LLEIDA