



# Cirugía Española

[www.elsevier.es/cirugia](http://www.elsevier.es/cirugia)



## O-242 - MODELO DE CALIDAD Y SEGURIDAD CLÍNICA PARA UNA UNIDAD DE CIRUGÍA ENDOCRINA

Lugón Castellanos, Julia; Martí, Isidre; Martínez, Alicia; Arias, Juan Carlos; Gobbini, Yanina; Galofré, Gonzalo

Consorci Sanitari Integral-Hospital de l'Hospitalet, L'Hospitalet de Llobregat.

### Resumen

**Introducción:** El avance de la ciencia médica, la incorporación de la biotecnología, la necesidad de hospitales cada vez más especializados y la alta demanda de los servicios de salud, han precisado que los centros sanitarios incorporen modelos de calidad y seguridad en sus planes de gestión. Hay diversas definiciones de calidad, pero todas incluyen accesibilidad a la atención, optimización de recursos y satisfacción del usuario. En cuanto a la seguridad del paciente, podemos decir que la detección y el conocimiento de los efectos adversos es una tarea prioritaria y que objetivar las posibles causas que los producen ayudan a priorizar aquellas acciones de mejora encaminadas a evitarlos. Sin embargo, es evidente que la cultura de la calidad y la seguridad aún está poco difundida y arraigada entre los profesionales sanitarios.

**Objetivos:** Crear un modelo de calidad y seguridad que garantice unos resultados satisfactorios y minimice el riesgo de los pacientes que se someten a una cirugía endocrina.

**Métodos:** Revisamos los principales modelos de calidad y seguridad, tales como EFQM, ISO, Lean Healthcare, y Joint Commission; con el fin de identificar criterios de calidad y estándares de seguridad para crear un modelo aplicable a una unidad de cirugía endocrina.

**Resultados:** Los modelos revisados son bastante complejos y están enfocados a aplicarse en grandes organizaciones, por lo que requieren de un periodo largo de tiempo para implementarse, funcionar, evaluarse y mejorar. Es por esto que creemos necesario desarrollar un modelo más sencillo de desarrollar y aplicar en una unidad especializada en cirugía endocrina. Luego de revisar la literatura disponible de los principales modelos descritos, consideramos que los principios básicos para alcanzar el máximo de calidad y una seguridad óptima en una unidad de cirugía endocrina son: el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, planificación como procesos, sistemas de gestión, mejora continua, toma de decisiones basada en hechos y relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores. En el modelo que proponemos, cada principio está bien definido y viene acompañado de un plan de trabajo, con el objetivo medible y evaluable para asegurarnos que sea alcanzado.

**Conclusiones:** Un modelo de calidad supone un buen instrumento de mejora para cualquier organización y ayudará a implementar la cultura de la seguridad en todos los ámbitos, mitigando el riesgo de eventos adversos y errores no deseados. La evaluación de numerosos aspectos de la

gestión repercutirá en una mayor eficacia y eficiencia, mejorando los resultados globales. Un modelo específico, que conozca la realidad del sector y la actividad de la organización a la que se aplica, será de mayor utilidad y de más fácil uso.