



# Medicina de Familia. SEMERGEN



<http://www.elsevier.es/semergen>

## 424/1772 - EVALUACIÓN DEL USO DE UN PROGRAMA DE CALIDAD ASISTENCIAL MEDIANTE EL REGISTRO DE INCIDENCIAS SANITARIAS. DETECCIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS ORGANIZATIVOS. EL GLPI I TPSC CLOUD

E. Costa Atienza<sup>1</sup> y V. Braia<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Médico de Familia. Centro de Salud Manlleu. Barcelona. <sup>2</sup>Médico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. CAP Manlleu. Barcelona.

### Resumen

**Objetivos:** 1. Mejorar la transmisión de incidencias por el profesional sanitario. 2. Dar salida y resolver estas incidencias. 3. Catalogar este registro según prioridad en baja, mediana o urgente. 4. Determinar y conocer las incidencias respecto a la seguridad del paciente.

**Metodología:** Debido a la presión asistencial y a la dificultad en el registro de incidencias, se creó una plataforma informática para la detección, registro y salida/solución de problemas asistenciales y no asistenciales. Ésta se denomina GLPI. Las incidencias registradas son revisadas por parte de la Comisión de Calidad del centro, se agrupan por categorías y se derivan a los responsables pertinentes para gestionar y solucionar o proponer acciones de mejora. A su vez se registran los incidentes que afectan a la seguridad del paciente en una plataforma denominada TPSCloud. En ésta se registra detalladamente el tipo de incidente que puede ocasionar daño al paciente y mediante este registro, buscar soluciones o mejoras. Estudio descriptivo transversal de prevalencias de los problemas registrados en esta plataforma digital GLPI y TPSCloud y el estado actual del problema en el momento del estudio (cerrado, en curso, resuelto) y la prioridad de éste en el momento del registro (baja, mediana o urgente). Se revisan los registros del año 2017, 2018 y 2019 hasta julio.

**Resultados:** Se han registrado 580 incidencias en GLPI (32,6% 2019; 44,8% 2018 y 22,6% 2017). 84,3% están cerradas. 97,4% son consideradas de prioridad media. En la plataforma TPSCloud se han detectado: 8 incidentes en 2017, 1 en 2018, 12 en 2019. 13 eran de riesgo bajo, 1 de riesgo moderado, 2 de riesgo alto, 5 de riesgo muy bajo. 13 detectados por médico, 6 por enfermería. 14 relacionados con la medicación, 5 en gestión clínica y procedimientos. 18 están cerrados a fecha de hoy.

**Conclusiones:** En el período aproximado de 2 años y medio se han generado muchas incidencias que se han podido resolver y han mejorado la calidad de los problemas detectados. El hecho de hacerlo de manera telemática agiliza la notificación de éstas. A la vez que da la seguridad que serán estudiadas.

**Palabras clave:** Evaluación. Calidad de cuidados. Registro de incidentes.