



P-324. - IMPACTO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN EN LA ASISTENCIA CLÍNICA A LOS PACIENTES

R. de Juan Rubio, F. Bouamine, C. Geldhof, J. Bulteel, A. Boubaker y J. Prior

Centre Hospitalier Universitaire Vaudois. Francia.

Resumen

Objetivo: Mostrar la contribución del proceso de certificación ISO 9001:2008 en la asistencia clínica a los pacientes de Medicina Nuclear.

Material y método: Se realizó un análisis de riesgos para identificar aquellas situaciones que suponen un riesgo en la asistencia clínica y se creó un sistema de gestión de declaraciones, de incidentes, de disfunciones y de proposiciones de mejora.

Resultado: La certificación ha permitido realizar una revisión global del conjunto de procedimientos clínicos en vigor en el servicio. No se observaron discordancias mayores respecto a las guías científicas internacionales, pero se identificaron imprecisiones en algunas áreas respecto a la normativa hospitalaria, como la gestión del dolor. El análisis de riesgos nos permitió identificar 13 riesgos inaceptables que requirieron un análisis mediante la evaluación de los fallos, sus consecuencias y su gravedad, y para algunos de ellos se introdujeron modificaciones en las prácticas clínicas. En 2012, el sistema de declaración de incidentes registró 48 declaraciones que fueron analizadas, 26 de ellas respecto a disfunciones asociadas a la organización y a la comunicación interprofesional. Ningún incidente grave (con consecuencias para los profesionales y/o los pacientes) fue detectado.

Conclusiones: Durante la certificación, se identificaron múltiples irregularidades o situaciones de riesgo, con lo que se introdujeron medidas preventivas y un seguimiento de las mismas. Además ha habido repercusiones sobre la atención clínica a los pacientes, con la formación de los profesionales en temas críticos. La calidad de la atención depende de los profesionales y este trabajo ha permitido poner en evidencia y remediar las situaciones problemáticas. La evaluación de la eficiencia de los procedimientos, la utilización de documentación y el personal constituyen los elementos básicos para tener éxito en el ámbito de la calidad en la práctica clínica.