Acreditación de equipos de atención primaria en Cataluña

Manual de estándares

Sumario

Criterio 1. Liderazgo 9

Subcriterio 1.*a*) El equipo directivo del EAP desarrolla la misión, la visión y los valores, que actúan como modelos de referencia dentro de la cultura de la excelencia 11

Agrupador conceptual 01. Misión del EAP 11

Subcriterio 1.*b*) El equipo directivo del EAP y de la gerencia se implican en el sistema de gestión de la organización 14

Agrupador conceptual 01. Modelo organizativo del liderazgo: nivel gerencial superior gerencia 14

Agrupador conceptual 02. Modelo organizativo del liderazgo: equipo directivo 17

Agrupador conceptual 03. Liderazgo y líneas estratégicas 22

Subcriterio 1.*c*) La organización o el equipo directivo del EAP se implica personalmente con ciudadanos, proveedores y otras instituciones en actividades de mejora conjunta 26

Agrupador conceptual 01. Implicación de la organización o el equipo directivo del EAP en la mejora de la relación con los ciudadanos 26

Agrupador conceptual 02. Implicación de la organización o el equipo directivo del EAP en la mejora de la relación con los proveedores 28

Subcriterio 1.*d*) El equipo directivo del EAP motiva a las personas que trabajan en él y les da apoyo y reconocimiento 30

Agrupador conceptual 01. Estilo directivo 30

Subcriterio 1.*e*) El equipo directivo del EAP impulsa el cambio en el EAP 33

Agrupador conceptual 01. Fomento del cambio 33

Criterio 2. Estrategia 34

Subcriterio 2.*a*) Las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés son el fundamento de la estrategia 36

Agrupador conceptual 01. Necesidades de los grupos de interés 36

Agrupador conceptual 02. Proceso continuo de comparación (*benchmarking*) 42

Subcriterio 2.*b*) La información procedente de las actividades relacionadas con la medición del rendimiento, la investigación, el aprendizaje y la creatividad es el fundamento de la política y de la estrategia 43

Agrupador conceptual 01. Información para la estrategia 43

Subcriterio 2.*c*) Desarrollo, revisión, evaluación y actualización de la estrategia (planes, objetivos y resultados) 49

Agrupador conceptual 01. Plan estratégico y de calidad 49

Subcriterio 2.*d*) Despliegue de la estrategia mediante un esquema de procesos clave 55

Agrupador conceptual 01. Procesos clave 55

Subcriterio 2.*e*) Comunicación e implantación de la estrategia 56

Agrupador conceptual 01. Comunicación de la estrategia 56

Criterio 3. Gestión de las personas del EAP 58

Subcriterio 3.*a*) Planificación, gestión y mejora de las personas de la organización o el EAP 60

Agrupador conceptual 01. Estrategia referida a las personas 60

Agrupador conceptual 02. Gestión y control de las personas 66

Subcriterio 3.*b*) Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y de las competencias de las personas de la organización o el EAP 69

Agrupador conceptual 01. Competencias específicas 69

Agrupador conceptual 02. Plan de formación 71

Agrupador conceptual 03. Evaluación de aptitudes, actitudes y habilidades 80

Subcriterio 3.*c*) Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas del EAP 82

Agrupador conceptual 01. Las personas del EAP y los grupos de trabajo 82

Subcriterio 3.*d*) Existencia de diálogo entre las personas y la organización 84

Agrupador conceptual 01. Plan de acogida de las personas 84

Agrupador conceptual 02. Garantía de la comunicación 86

Subcriterio 3.*e*) Reconocimiento y atención a las personas del EAP 89

Agrupador conceptual 01. Reconocimiento del esfuerzo y atención a las personas . 89

Agrupador conceptual 02. Atención a las personas 92

Criterio 4. Alianzas y recursos 94

Subcriterio 4.*a*) Gestión de las alianzas externas 95

Agrupador conceptual 01. Proveedores asistenciales 95

Agrupador conceptual 02. Proveedores no asistenciales 102

Agrupador conceptual 03. Alianzas 109

Subcriterio 4.*b*) Gestión de los recursos económicos y financieros 111

Agrupador conceptual 01. Gestión de recursos económicos y financieros 111

Subcriterio 4.*c*) Gestión de las infraestructuras: edificios, equipamientos y materiales 114

Agrupador conceptual 01. Instalaciones y mantenimiento del edificio 114

Agrupador conceptual 02. Accesibilidad del edificio y del entorno 117

Agrupador conceptual 03. Confort de las instalaciones 121

Subcriterio 4.*d*) Gestión de la tecnología 124

Agrupador conceptual 01. Gestión de la tecnología asistencial 124

Subcriterio 4.*e*) Gestión de la Información y del conocimiento 127

Agrupador conceptual 01. Sistemas de información 127

Agrupador conceptual 02. Gestión del conocimiento 129

Criterio 5. Procesos 131

Subcriterio 5.*a*) Diseño, gestión y mejora de los procesos 133

Agrupador conceptual 01. Gestión por procesos y organización de la atención 133

Subcriterio 5.*b*) Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a los ciudadanos y otros grupos de interés, y generar cada vez más valor 137

Agrupador conceptual 01. Mejora de los procesos e innovación 137

Subcriterio 5.*c*) Diseño y desarrollo de los productos y servicios tomando como base las necesidades y las expectativas de los ciudadanos 138

Agrupador conceptual 01. Procesos y necesidades de los ciudadanos 138

Subcriterio 5.*d*) Producción, gestión y distribución de los servicios 140

Agrupador conceptual 01. Unidad de atención al ciudadano y apoyo a los servicios 140

Agrupador conceptual 02. Asistencia: atención continuada 153

Agrupador conceptual 03. Historia clínica 159

Agrupador conceptual 04. Evaluación de los ciudadanos 161

Agrupador conceptual 05. Uso del medicamento 176

Agrupador conceptual 06. Educación e información a los ciudadanos 182

Agrupador conceptual 07. Atención a la comunidad 197

Agrupador conceptual 08. Ética y derechos de los ciudadanos 200

Agrupador conceptual 09. Prevención y control de la infección 205

Agrupador conceptual 10. Continuidad asistencial 209

Agrupador conceptual 11. Laboratorio 214

Agrupador conceptual 12. Radiodiagnóstico 218

Agrupador conceptual 13. Investigación clínica 220

Agrupador conceptual 14. Servicios sociales 223

Subcriterio 5.*e*) Gestión y mejora de las relaciones con los ciudadanos 225

Agrupador conceptual 01. Procesos para mejorar la relación con los ciudadanos 225

Criterio 6. Resultados en los ciudadanos 229

Subcriterio 6.*a*) Medidas de percepción 230

Agrupador conceptual 01. Percepción de los ciudadanos 230

Subcriterio 6.*b*) Indicadores de rendimiento 238

Agrupador conceptual 01. Quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos 239

Agrupador conceptual 02. Accesibilidad del servicio 241

Criterio 7. Resultados en las personas del EAP 243

Subcriterio 7.*a*) Medidas de percepción 244

Agrupador conceptual 01. Percepción de las personas del EAP 244

Subcriterio 7.*b*) Indicadores de rendimiento 249

Agrupador conceptual 01. Indicadores de gestión de las personas del EAP 250

Agrupador conceptual 02. Capacitación y formación de las personas del EAP 252

Agrupador conceptual 03. Derechos de las personas del EAP 256

Agrupador conceptual 04. Atención a las personas del EAP 258

Agrupador conceptual 05. Salud laboral de las personas del EAP 261

Agrupador conceptual 06. Plan de acogida y plan de comunicación interna de las personas del EAP 262

Criterio 8. Resultados en la sociedad 264

Subcriterio 8.*a*) Medidas de percepción 265

Agrupador conceptual 01. Percepción de la sociedad 265

Subcriterio 8.*b*) Indicadores de rendimiento 267

Agrupador conceptual 01. Presencia en los medios de comunicación 267

Agrupador conceptual 02. Publicaciones e investigación 269

Agrupador conceptual 03. Consumo energético y medio ambiente 271

Criterio 9. Resultados clave 273

Subcriterio 9.*a*) Resultados e indicadores organizacionales clave 274

Agrupador conceptual 01. Resultados e indicadores organizacionales clave 274

Subcriterio 9.*b*) Resultados e indicadores económicos clave 279

Agrupador conceptual 01. Resultados e indicadores económicos clave 279

Subcriterio 9.*c*) Resultados e indicadores operacionales clave 282

Agrupador conceptual 01. Unidad de atención al ciudadano y apoyo a los servicios 282

Agrupador conceptual 02. Atención continuada 286

Agrupador conceptual 03. Historia clínica 289

Agrupador conceptual 04. Evaluación de los ciudadanos 290

Agrupador conceptual 05. Uso del medicamento 300

Agrupador conceptual 06. Educación e información a los ciudadanos 307

Agrupador conceptual 07. Atención a la comunidad 308

Agrupador conceptual 08. Ética y derechos de los ciudadanos 309

Agrupador conceptual 09. Prevención y control de la infección 310

Agrupador conceptual 10. Continuidad asistencial 313

Agrupador conceptual 11. Apoyo asistencial 316

Agrupador conceptual 12. Investigación clínica 322

Glosario terminológico 323

Criterio 1. Liderazgo

El liderazgo es un elemento clave para el funcionamiento de cualquier organización, de hecho, sin un liderazgo es imposible –cuando menos, difícil– llegar a ser una organización excelente.

Con el paso del tiempo se producen cambios (necesidades de la población, nuevas tecnologías, conocimiento personal, herramientas de gestión e información). Para poder integrar y utilizar los cambios de manera innovadora, el equipo de atención primaria (EAP) necesita la cultura de calidad y seguridad, con una comprensión clara de cómo hacer el seguimiento de los procesos y los resultados y de cómo evaluar las mejoras, planificarlas e implementarlas.

Definición de líder: es la persona del equipo de atención primaria que, por sus responsabilidades, influye directamente en la toma de decisiones en relación con las actividades de otros profesionales del EAP. A los líderes los define la institución. Normalmente, en el EAP el director o directora es la persona responsable final y representante del equipo, pero otras personas del EAP, como el adjunto o adjunta de dirección y el o la referente de gestión, forman parte del equipo directivo, ya que tienen influencia y responsabilidad sobre otras personas del equipo.

El liderazgo y la gestión de determinados procesos en el ámbito de la atención primaria se desarrollan en la gerencia. Por lo tanto, se plantean diferentes niveles de actuación según el modelo de organización de que se trate.

Es importante que los líderes conozcan los principios básicos de la gestión en calidad asistencial:

- Elaboración de la misión, la visión y los valores, y cómo los líderes del EAP los transmiten.
- Compromiso visible por parte de la dirección del programa de mejora continua para que estas actividades sean efectivas en la organización.
- La dirección debe liderar este proceso, se debe preocupar de que se implante y seguir los resultados de estas actividades.
- El líder debería aprobar las actividades de mejora en el centro de salud, incluyendo:
  - La planificación de los procesos de mejora.
  - Las prioridades, la medida y la evaluación.
  - Las actividades de mejora que se ponen en marcha y si se mantienen las mejoras conseguidas.

– Es importante que todas las personas del equipo conozcan las líneas marcadas por la dirección de la institución.

En resumidas cuentas, se trata de ver cómo los líderes desarrollan y facilitan la consecución de su misión y la visión; cómo desarrollan los valores necesarios para conseguir el éxito a largo plazo, y cómo lo implantan todo en la organización mediante las acciones y los comportamientos adecuados y se implican personalmente para asegurar que se desarrolle y se implante el sistema de gestión de la organización.

Índice

Subcriterio 1.*a*) El equipo directivo del EAP desarrolla la misión, la visión y los valores que actúan como modelos de referencia dentro de la cultura de la excelencia
Agrupador conceptual 01. Misión del EAP

Subcriterio 1.*b*) El equipo directivo del EAP y de la gerencia se implican en el sistema de gestión de la organización
Agrupador conceptual 01. Modelo organizativo del liderazgo: gerencia
Agrupador conceptual 02. Modelo organizativo del liderazgo: equipo directivo
Agrupador conceptual 03. Liderazgo y líneas estratégicas

Subcriterio 1.*c*) La organización o el equipo directivo del EAP se implica personalmente con ciudadanos, proveedores y otras instituciones en actividades de mejora conjunta
Agrupador conceptual 01. Implicación de la organización o el equipo directivo del EAP en la mejora de la relación con los ciudadanos
Agrupador conceptual 02. Implicación de la organización o el equipo directivo del EAP en la mejora de la relación con los proveedores

Subcriterio 1.*d*) El equipo directivo del EAP motiva a las personas que trabajan y les da apoyo y reconocimiento
Agrupador conceptual 01. Estilo directivo

Subcriterio 1.*e*) El equipo directivo del EAP y de la gerencia impulsan el cambio en la organización o el EAP
Agrupador conceptual 01. Fomento del cambio

Subcriterio 1.*a*) El equipo directivo del EAP desarrolla la misión, la visión y los valores, que actúan como modelos de referencia dentro de la cultura de la excelencia

Agrupador conceptual 01. Misión del EAP

Definición
El EAP dispone de una misión de forma explícita, la cual determina su razón de ser y la proyección hacia el futuro (visión), sus valores y las políticas de actuación que debe seguir.

Objetivos
- Incluir el reconocimiento sobre: qué hace, para quién lo hace y cómo lo hace.
- Mantener actualizados la misión, la visión y los valores, así como disponer de mecanismos reconocidos de aprobación, proyección, comunicación y renovación.

1a-01-E01 #1

Definición
La misión del EAP está aprobada, es vigente y se da a conocer a las personas del EAP.

Aclaraciones
El EAP debe identificar cuál es su razón de ser. La misión consta de una serie de elementos relacionados con: valores, ámbitos, ciudadanos y productos. La misión no es inamovible, ya que, manteniendo su razón de ser, el EAP puede reorientarse en su ámbito, redefinir los valores, cambiar las estrategias, etc.

Es deseable que la misión mantenga una estabilidad, pero también que se defina su periodo de vigencia, el momento en el que se revisará y el mecanismo.

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

- Existencia de un documento (por ejemplo: plan estratégico, plan de calidad, plan funcional, plan de acogida, etc.) en el cual está explicitada la misión.
- Se valorará su vigencia y que esté aprobada por la dirección del EAP y/o la organización.
- Existencia de un sistema de comunicación (web, carteles, intranet, plan de acogida, dípticos, salvapantallas, etc.).

Estándares relacionados

HA: 1a-01-E01-E

1a-01-E02 #2

Definición

La visión del EAP está aprobada, es vigente y se da a conocer a las personas del EAP.

Aclaraciones

La visión define y describe la situación futura del EAP. El propósito de la visión es guiar, controlar y animar al EAP en conjunto para alcanzar el estado deseable.

Dimensiones

E y D

Herramienta

RD, ED

Posibles evidencias

- Existencia de un documento (por ejemplo: plan estratégico, plan funcional, plan de acogida, etc.), en el que está explicitada la visión.
- Se valorará su vigencia y que esté aprobada por la dirección del EAP y/o la organización.
- Existencia de un sistema de comunicación (web, carteles, intranet, plan de acogida, dípticos, salvapantallas, etc.).

1a-01-E03 #3

Definición

Los valores del EAP están aprobados, son vigentes y se dan a conocer a las personas del EAP.

Aclaraciones

Se deben identificar cuáles son los conceptos y las expectativas que describen el comportamiento y determinan las relaciones de las personas del equipo. Los valores son la respuesta a las preguntas: "¿ En qué creemos? ¿Cómo somos?".

Dimensiones

E y D

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Existencia de un documento (por ejemplo: plan estratégico, plan funcional, plan de acogida, etc.), en el que están identificados los valores.
- Se valorará la vigencia y que esté aprobada por la dirección del EAP y/o la organización.
- Existencia de un sistema de comunicación (web, carteles, intranet, plan de acogida, dípticos, salvapantallas, etc.).

Subcriterio 1.*b*) El equipo directivo del EAP y de la gerencia se implican en el sistema de gestión de la organización

Agrupador conceptual 01. Modelo organizativo del liderazgo: nivel gerencial superior gerencia

Definición
La organización dispone de una estructura organizativa definida, aprobada y comunicada. Las funciones y responsabilidades de la gerencia están descritas y asumidas.

Objetivos
- Adaptar la estructura organizativa para la consecución de los objetivos de manera coherente con su misión.
- Definir las diferentes responsabilidades y asignar funciones, responsabilidades y procedimientos de actuación a la gerencia.

1b-01-E01 #4

Definición
La organización dispone de un organigrama que está aprobado, es vigente y se da a conocer a las personas de la organización.

Aclaraciones
Toda organización requiere una estructura sobre la que sostenerse. Esta estructura, formada por el entramado de cargos con responsabilidad orgánica, debe estar claramente definida y se tiene que dar a conocer a todos los miembros de la organización.

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, EP

Posibles evidencias
- Existencia de un organigrama que contiene las relaciones, las dependencias y los responsables de todos los elementos directivos de la organización.
- Se valorará su vigencia y que esté aprobada por la organización.

– Existencia de un sistema de comunicación (web, carteles, intranet, plan de acogida, dípticos, etc.).

Estándares relacionados
HA: 1b-01-E01-E

1b-01-E02 #5

Definición
Las estructuras que forman el organigrama tienen una persona responsable identificada.

Aclaraciones
Los cargos del organigrama deben estar definidos y las personas que los ocupan deben ser identificables.

Dimensiones
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
– Constatación de la designación de una persona responsable para cada uno de los cargos más relevantes de la organización.
– Comprobación de que todas las funciones directivas tengan una persona responsable.

Estándares relacionados
HA: 1b-01-E03-E

1b-01-E03 #6

Definición
Las responsabilidades, funciones y competencias de la gerencia están claramente descritas y todos los miembros del equipo directivo del EAP las conocen.

Dimensión
E y D

Herramientas
RD, ED, VE

Posible evidencia
- Existencia de un documento, una normativa o una publicación oficial que define las diferentes responsabilidades, conocidas por las personas que las tienen.

Estándares relacionados
HA: 1b-02-E01-E

1b-01-E04 #7

Definición
Las reuniones entre la gerencia y el equipo directivo del EAP están documentadas.

Aclaraciones
La interacción/comunicación entre la gerencia y el equipo directivo del EAP está registrada mediante documentos (por ejemplo: actos u otros documentos).

Dimensiones
E y D

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de documentos en los que se registren los contenidos tratados en las reuniones (por ejemplo: actos).

Estándares relacionados
HA: 1b-02-D02-E

Agrupador conceptual 02. Modelo organizativo del liderazgo: equipo directivo

Definición
La organización o EAP dispone de una estructura organizativa definida, aprobada y comunicada. Las funciones y las responsabilidades del equipo directivo del EAP deben estar descritas.

Objetivos
- Adaptar la estructura organizativa para conseguir los objetivos de manera coherente con la misión.
- Asignar funciones, responsabilidades y procedimientos de actuación al equipo directivo del EAP.
- Definir las diferentes responsabilidades.

1b-02-E01 #8

Definición
El equipo directivo del EAP tiene descritas sus funciones, competencias y responsabilidades.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Existencia de un documento en el que se expliciten las funciones, las competencias y las responsabilidades del equipo directivo. Verificación mediante una entrevista al equipo directivo.

Estándares relacionados
HA: 1b-03-E02-E

1b-02-E02 #9

Definición
El equipo directivo del EAP participa en la formulación de los objetivos estratégicos del EAP.
Aclaraciones
Los objetivos estratégicos son los puntos futuros a los que la organización pretende llegar. Estos objetivos deben ser debidamente cuantificables y factibles.

Dimensión
E

Herramienta
RD, ED

Posible evidencia
- Existencia de documentación donde se explicite la participación del equipo directivo en la formulación de la estrategia y los objetivos del EAP (colaboración del plan estratégico, participación en la elaboración del DAFO, dirección por objetivos, etc.).

1b-02-E03 #10

Definición
El equipo directivo del EAP participa en la planificación y el seguimiento del presupuesto del EAP.

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Existencia de documentación en la que se objetive la implicación del equipo directivo en la preparación y planificación del presupuesto (por ejemplo: existencia de actos).
- Existencia de documentación en la que se objetive el seguimiento del presupuesto del EAP (por ejemplo: incidencias, etc.).

1b-02-E04 #11

Definición
La organización o el equipo directivo del EAP facilita la coordinación con otros niveles asistenciales.
Aclaraciones
Las posibles evidencias estarían relacionadas con la existencia de documentación consensuada entre los diferentes niveles asistenciales, existencia de comités, reuniones mixtas, etc.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de un documento (por ejemplo: actos, acuerdos, procesos) en el que se evidencie la relación entre niveles asistenciales y documentos.

Estándares relacionados
SP

1b-02-E05 #12

Definición
El equipo directivo del EAP documenta las desviaciones económicas y justifica sus motivos.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Existencia de documentación en la que se evidencie que se alcanza el cumplimiento de los objetivos y, si no es así, existencia de documentos que justifiquen la desviación económica. En caso de que no haya desviaciones económicas, no se aplica.

Estándares relacionados

HA: 1b-03-D02-E

1b-02-E06 #13

Definición
El equipo directivo del EAP participa en el diseño de los puestos de trabajo.

Aclaraciones
El equipo directivo define los requisitos particulares de cada puesto de trabajo, la formación, las habilidades, los conocimientos y cualquier otro requisito para poder cumplir con las necesidades de los ciudadanos.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Existencia de documentación en la que se objetive la participación del equipo directivo en el diseño de los puestos de trabajo.

Estándares relacionados
HA: 3a-01-D06-E

1b-02-E07 #14

Definición
El equipo directivo del EAP revisa su liderazgo.

Aclaraciones
El equipo directivo del EAP analiza los resultados de las encuestas que se llevan a cabo en la organización o el EAP para detectar oportunidades de mejora. La encuesta de clima laboral u otras metodologías cualitativas incorporan preguntas relacionadas con la

percepción de las personas del EAP con respecto a la capacidad de liderazgo del equipo directivo.

Dimensiones

D

Herramientas

ED, RD

Posible evidencia

– Existencia de documentación en la que se objetive la revisión de su liderazgo (análisis de encuestas, aplicación de herramientas para revisar el liderazgo, etc.).

Agrupador conceptual 03. Liderazgo y líneas estratégicas

Definición
El equipo directivo del EAP y la organización actúan bajo un plan estratégico, que es coherente con la misión y que determina las líneas de actuación fundamentales para la organización y el EAP; asimismo define la temporalización y la revisión.

Objetivos
- Establecer un mecanismo de planificación a corto, medio y largo plazo que le permita identificar las prioridades en su acción.
- Identificar las amenazas y oportunidades del entorno y de las propias características.
- Identificar las líneas estratégicas fundamentales y concretarlas en objetivos operativos y planes de acción con responsabilidades y plazos asignados.
- Comunicar el plan estratégico a todas las personas de la organización.
- Evaluar y revisar el plan estratégico para adaptarse a las nuevas realidades del entorno.

1b-03-E01 #15

Definición
El equipo directivo del EAP ha definido un plan estratégico que está aprobado y es vigente.

Aclaraciones
El plan estratégico es un documento en el que los responsables de una organización reflejan cómo es la estrategia que debe seguir su compañía a medio plazo.

Un plan estratégico es cuantitativo, manifiesto y temporal. Es cuantitativo porque indica los objetivos numéricos del EAP. Es manifiesto porque especifica unas políticas y unas líneas de actuación para conseguir estos objetivos. Finalmente, es temporal porque establece unos intervalos de tiempo, concretos y explícitos, que la organización debe cumplir para que la puesta en práctica del plan sea exitosa.

Este plan estratégico debe estar aprobado por la dirección del EAP y/o la organización y debe estar alineado con las líneas estratégicas de la organización.

Dimensión
E

Herramientas
ED, RD

Posibles evidencias
- Existencia de documentación en la que se objetive el plan estratégico.
- Existencia de documentación en la que se objetive la participación del equipo directivo en la elaboración del plan estratégico.

Estándares relacionados
HA: 1b-04-E01-E

1b-03-E02 #16

Definición
El equipo directivo del EAP define el funcionamiento y la normativa del equipo y los alinea con el plan estratégico.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación de la implicación del equipo directivo en la realización del plan funcional y si está alineado con el plan estratégico de la organización.

1b-03-E03 #17

Definición
El equipo directivo del EAP participa activamente en la planificación y el desarrollo del plan de calidad.

Aclaraciones
Una de las acciones imprescindibles para el buen desarrollo del plan de calidad es la implicación del equipo directivo del EAP.
Dimensión
E

Herramientas
EP, RD

Posible evidencia
- Existencia de documentación (por ejemplo: actos) en la que se objetive la participación del equipo directivo en la planificación y el desarrollo del plan de calidad.

Estándares relacionados
SP
HA: 1b-05-E10-E

1b-03-E04 #18

Definición
El equipo directivo del EAP participa activamente en la planificación y el desarrollo del plan de gestión de las personas.

Dimensión
E

Herramientas
ED, RD

Posible evidencia
- Existencia de documentación en la que se objetive la participación del equipo directivo en la planificación y el desarrollo de la planificación y el desarrollo de las personas (por ejemplo: carrera profesional de las personas del equipo).

1b-03-E05 #19

Definición
La organización o el equipo directivo del EAP dispone de criterios definidos para la selección de las personas y la provisión de nuevos puestos de trabajo.

Aclaraciones
La organización o el EAP disponen de un mecanismo estructurado para identificar y evaluar a los candidatos, gestionar el proceso de selección, evaluar méritos y tomar decisiones, con la participación activa del equipo directivo, el cual se implica en la definición de las necesidades y los requisitos de los puestos de trabajo a cubrir.

Dimensión
E

Herramientas
ED, RD

Posibles evidencias
- Existencia de documentación (bolsa de trabajo, requisitos de oposiciones, etc.).
- Entrevista con la dirección con respecto a la participación de los líderes en el proceso de selección de las personas (tanto fijas como temporales) y la provisión de nuevos puestos de trabajo.

Estándares relacionados
HA: 1b-03-E08-E

Subcriterio 1.*c*) La organización o el equipo directivo del EAP se implica personalmente con ciudadanos, proveedores y otras instituciones en actividades de mejora conjunta

Agrupador conceptual 01. Implicación de la organización o el equipo directivo del EAP en la mejora de la relación con los ciudadanos

Definición
La organización o el equipo directivo del EAP se implica personalmente con los ciudadanos en actividades de mejora continua.

Objetivo
- Implicarse, colaborar y comunicarse con los ciudadanos, y orientarlos y conocerlos, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas, entenderlas y darles respuesta.

1c-01-E01 **#20**

Definición
La organización o el equipo directivo del EAP diseña una política de atención a los ciudadanos, que ha sido aprobada.

Aclaraciones
Las actuaciones en torno a la opinión de los ciudadanos deben estar estructuradas, programadas, financiadas y hay que prever su evaluación y corrección. Es importante la evaluación y la mejora de la opinión de los ciudadanos.

Dimensión

E

Herramientas
ED, RD

Posible evidencia

- Existencia de documentación en la que se objetive la participación de la organización o el equipo directivo en la política de atención a los ciudadanos y su aprobación por la organización.

Estándares relacionados
HA: 1c-01-E01-E

1c-01-E02 #21

Definición
La organización o el equipo directivo del EAP diseña un mecanismo para evaluar el motivo de las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos y darles respuesta.

Dimensión
E

Herramientas
ED, RD

Posible evidencia

- Existencia de documentación en la que se objetive el mecanismo de participación de la organización o el equipo directivo para evaluar y dar respuesta a las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos.

Estándares relacionados
AP: 6b-01-E01
HA: 1c-01-E04-E y 1c-01-E05-E

Agrupador conceptual 02. Implicación de la organización o el equipo directivo del EAP en la mejora de la relación con los proveedores

Definición
La organización o el equipo directivo del EAP se implica personalmente con los proveedores en actividades de mejora continua.

Objetivo
- Implicarse, colaborar y comunicarse con los proveedores, y orientarlos y conocerlos, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas, entenderlas y darles respuesta.

1c-02-E01 #22

Definición
La organización o el equipo directivo del EAP define criterios de derivación pactados con los proveedores de los diferentes niveles asistenciales.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de documentación en la que consten los criterios de derivación y que detallen la participación de la organización o el equipo directivo del EAP.

1c-02-E02 #23

Definición

La organización o el equipo directivo del EAP aplica normas generales para la selección de los proveedores.

Dimensión

D

Herramienta

RD

Posible evidencia

– Existencia de una normativa específica para seleccionar a los proveedores coherente con la misión.

Estándares relacionados

HA: 1c-02-E02-E

Subcriterio 1.*d*) El equipo directivo del EAP motiva a las personas que trabajan en él y les da apoyo y reconocimiento

Agrupador conceptual 01. Estilo directivo

Definición
El equipo directivo del EAP motiva a las personas que trabajan en él y les da apoyo y reconocimiento.

Objetivo

- Comunicarse directamente con las personas del EAP con el fin de estimular sus iniciativas y apoyarlas para establecer mejoras a todos los niveles.

1d-01-E01 #24

Definición
El equipo directivo del EAP ha participado en la elaboración de un plan de comunicación interna, que ha sido aprobado.

Aclaraciones
Un plan de comunicación interna debe tener en cuenta la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

- Comunicación descendente: normativas de funcionamiento, convocatorias, noticias de interés general, etc.
- Comunicación ascendente: buzones de sugerencias, programas de puertas abiertas, encuestas de satisfacción para las personas de la organización.
- Comunicación horizontal: organizativa y científica.

Se facilita un sistema de canales orales (sesiones clínicas, charlas, etc.) y escritos, tanto en soporte de papel (revista interna, pósteres, etc.) como electrónico (correo electrónico, intranet, etc.) para favorecer la comunicación entre las personas.

El plan debe estar alineado con las líneas estratégicas de la organización.

Dimensión
E
Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Existencia del plan de comunicación interna en el que se detalle la participación del equipo directivo del EAP en la elaboración.
- Documentación (actas) de las sesiones de trabajo en las que se ha definido el plan de comunicación interna del EAP.

Estándares relacionados
HA: 1d-01-E01-E

1d-01-E02 #25

Definición
El equipo directivo del EAP participa en la elaboración del plan de acogida a las personas nuevas del EAP.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Existencia del plan de acogida a las personas nuevas del EAP en el que se detalle la participación del equipo directivo del EAP en la elaboración.

1d-01-E03 #26

Definición

El equipo directivo del EAP comunica a las personas del EAP la evaluación de las aptitudes, actitudes y habilidades.

Aclaraciones

La evaluación de las aptitudes, actitudes y habilidades se lleva a cabo con una periodicidad anual para todas y cada una de las personas de la organización. La evaluación tiene una estructura formal homogénea y el proceso de evaluación se normaliza fomentando la participación de la persona evaluada en la entrevista con el equipo directivo. Se busca la conformidad de la persona y el compromiso de evolución positiva.

Dimensión

D

Herramientas

RD, VE

Posible evidencia

- Verificación de las firmas en las evaluaciones de las actitudes, aptitudes y habilidades de las personas del EAP con la confirmación de la recepción y conformidad sobre este tema.

Subcriterio 1.*e*) El equipo directivo del EAP impulsa el cambio en el EAP

Agrupador conceptual 01. Fomento del cambio

Definición
El equipo directivo del EAP identifica los elementos clave relacionados con el cambio y desarrolla la metodología para impulsarlo, así como para evaluarlo.

Objetivos
- Definir un enfoque en la gestión orientado al cambio.
- Desplegar actividades encaminadas a impulsarlo, y conseguir con la evaluación y la revisión mejoras en la calidad de los servicios.

1e-01-E01 #27

El equipo directivo define actividades relacionadas con la gestión del cambio en la organización.

Aclaraciones
El equipo directivo del EAP planifica y desarrolla actividades para impulsar el cambio. Hay evidencias de documentación de trabajo y actas con las actividades en cuanto al impulso del cambio (implicación en sistemas de gestión global de la calidad, autonomía de gestión, etc.).

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

– Participación en actividades relacionadas con la gestión del cambio (implicación en sistemas de gestión global de la calidad, modelo de acreditación del Departamento de Salud, autonomía de gestión, etc.).

Criterio 2. Estrategia

Este criterio trata de la manera en la que el EAP implanta su misión y visión mediante una estrategia claramente centrada en todos los grupos de interés y con el apoyo de políticas, planes, objetivos, metas y procesos relevantes.

Definición de *estrategia*: acciones que hacen operativa la misión, sinónimo de 'planes' y 'objetivos'.

La estrategia es la esencia de toda organización. La definen todos los planes que tiene la organización o el EAP, y que se traducen en objetivos a conseguir.

El objetivo de este criterio responde a la pregunta siguiente: ¿cómo desarrolla el EAP su misión, con una estrategia basada en los grupos de interés, fundamentada en los diferentes planes, objetivos y procesos relevantes?

Se valora la planificación y su desarrollo en el EAP.

Se lleva a cabo el *benchmarking*, la identificación de DAFO y el estudio de indicadores económicos y demográficos.

Índice

Subcriterio 2.*a*) Las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés son el fundamento de la estrategia

Agrupador conceptual 01. Necesidades de los grupos de interés

Agrupador conceptual 02. Proceso continuo de comparación (*benchmarking*)

Subcriterio 2.*b*) La información procedente de las actividades relacionadas con la medición del rendimiento, la investigación, el aprendizaje y la creatividad es el fundamento de la política y de la estrategia

Agrupador conceptual 01. Información para la estrategia

Subcriterio 2.*c*) Desarrollo, revisión, evaluación y actualización de la estrategia (planes, objetivos y resultados)

Agrupador conceptual 01. Plan estratégico y de calidad

Subcriterio 2.*d*) Despliegue de la estrategia mediante un esquema de procesos clave

Agrupador conceptual 01. Procesos clave

Subcriterio 2.*e*) Comunicación e implantación de la estrategia

Agrupador conceptual 01. Comunicación de la estrategia

Subcriterio 2.*a*) Las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés son el fundamento de la estrategia

Agrupador conceptual 01. Necesidades de los grupos de interés

Definición

El EAP conoce y reconoce sus grupos de interés, detecta sus características y realiza el seguimiento, actuando de acuerdo con sus necesidades y expectativas. Al mismo tiempo, observa el entorno, detecta y evalúa nuevas oportunidades o amenazas, y se adapta y actúa.

Entendemos por *grupos de interés* 'las organizaciones, entidades, asociaciones, empresas o agrupaciones de individuos con intereses con respecto a la organización'. Pueden ser la Administración (en todos los niveles), personas del EAP, ciudadanos, proveedores, hospitales, compradores de servicios, entidades financieras, asociaciones de vecinos, entidades docentes, sindicatos, etc.

Objetivos

- Estudiar las características demográficas, epidemiológicas, socioeconómicas, culturales, etc. de sus ciudadanos, así como de la comunidad a la que sirve.
- Conocer las expectativas con respecto al bien que provee y la forma en la que lo provee.
- Dimensionar la proyección al futuro.
- Conocer las razones del entorno por las cuales utiliza el recurso sanitario que tiene o no la organización.
- Disponer de un diagnóstico de salud de la población, valorar las necesidades actuales y futuras de los ciudadanos y la comunidad, y obtener un diagnóstico de salud comunitario.
- Identificar las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas que se le presentan.
- Conocer las características de la competencia/concurrencia en el ámbito de actuación.
- Diseñar las estrategias de acuerdo con el aprendizaje aportado del estudio y actuar conforme a la estrategia definida.
- Cubrir las necesidades de los grupos de interés (*stakeholders*) que le afectan.
- Determinar cuáles son sus necesidades y con qué conceptos y criterios estas lo evalúan.

- Diseñar y desarrollar estrategias de cobertura (o de contemporización) de las necesidades y expectativas mencionadas.
- Identificar los factores clave de éxito por cada grupo de interés y realizar el seguimiento del grado de cumplimiento.

2a-01-E01 #28

Definición
En la planificación del EAP, están identificados sus grupos de interés y las necesidades de cada uno con respecto a la actividad del EAP.

Aclaraciones
Documento escrito en el que se detalla la información necesaria sobre los diferentes grupos de interés (que deben definir el EAP). En cualquier caso, hay que incluir las necesidades que tienen estos grupos con respecto a la actividad del EAP.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de un documento en el que se identifiquen los grupos de interés (por ejemplo: plan estratégico), así como sus necesidades con respecto a la actividad del EAP.

Estándares relacionados
HA: 2a-02-E01-E

2a-01-E02 #29

Definición
En la planificación del EAP, las líneas estratégicas propias están definidas y alineadas con las de la organización.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia

- Existencia de un documento en el que se definan las líneas estratégicas propias del EAP, las cuales deben estar alineadas con las líneas estratégicas de la organización.

2a-01-E03 #30

Definición
En la planificación del EAP se dispone de los objetivos del EAP, que están alineados con la misión.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia

- Existencia de un documento en el que se identifiquen los objetivos alineados con la misión del equipo (por ejemplo: dirección por objetivos, etc.).

Estándares relacionados
AP: 9a-01-E03

2a-01-E04 #31

Definición
En la planificación del EAP se dispone de datos demográficos, epidemiológicos, socioeconómicos y culturales de la población.

Aclaraciones
Se hace una captación sistemática de información que determine el perfil demográfico, socioeconómico, epidemiológico y cultural de los ciudadanos atendidos. Es necesario que esta información se adecue a las necesidades y expectativas actuales y futuras de los ciudadanos actuales y potenciales (aquellos susceptibles de utilizar la oferta del centro y que todavía no lo han hecho).

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de un documento que incluya datos demográficos, epidemiológicos, socioeconómicos y culturales de la población.

2a-01-E05 #32

Definición
En la planificación del EAP se incluyen los objetivos, que están alineados con el Plan de salud vigente.

Aclaraciones
Dentro de los objetivos del EAP hay que incluir todos los objetivos alineados con el Plan de salud vigente.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de un documento en el que se identifiquen los objetivos alineados con el Plan de salud (ejemplo: contrato con el CatSalut).

Estándares relacionados
AP: 9a-01-E03

2a-01-E06 #33

Definición
En la planificación del EAP se cuenta con la opinión de los ciudadanos.

Aclaraciones
A fin de que la información de los ciudadanos sea completa, el EAP debe incluir el análisis de la opinión mediante las reclamaciones, sugerencias y encuestas que se lleven a cabo en relación con los productos o servicios prestados.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de un documento que recoja la opinión de los ciudadanos (por ejemplo: encuesta de opinión a los ciudadanos del CatSalut).

Estándares relacionados

AP: 6a-01-E01

2a-01-E07 #34

Definición
En la planificación del EAP se cuenta con la opinión de las personas del equipo.

Aclaraciones

Se utiliza la opinión de las personas del EAP mediante la realización de encuestas, entrevistas (por ejemplo: Calidad de vida profesional: QVP-35).

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia

- Existencia de un documento en el que se explique cómo y cuándo se obtiene la opinión del equipo (puede ser por encuesta u otros métodos).

2a-01-E08 #35

Definición
La planificación del EAP incluye las necesidades relacionadas con un sistema de mejora continua de la calidad.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia

- Plan de calidad en el que se identifique el sistema de mejora continua.

Estándares relacionados
SP

Agrupador conceptual 02. Proceso continuo de comparación (*benchmarking*)

Definición
El EAP aprende de sí mismo y de los mejores.

Objetivos
- Fomentar el aprendizaje respeto a como actúan, se organizan, abordan y desarrollan los procesos clave.
- Aplicar, por parte de la misma organización, el aprendizaje y evaluarlo.
- Colaborar con otras organizaciones, tanto del sector como ajenas, para compartir experiencias.

2a-02-E01 #36

Definición
El EAP incluye en el proceso de planificación la comparación con otros EAP y organizaciones.

Aclaraciones
El EAP dispone de información que permite la comparación externa.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de un documento (por ejemplo: Estándar de calidad asistencial —EQA—, Estándar de calidad de la prescripción farmacéutica —EQPF—, documento sobre *benchmarking* del CatSalut, etc.).

Estándares relacionados
HA: 2a-03-E03-E

Subcriterio 2.*b*) La información procedente de las actividades relacionadas con la medición del rendimiento, la investigación, el aprendizaje y la creatividad es el fundamento de la política y de la estrategia

Agrupador conceptual 01. Información para la estrategia

Definición
La organización y el EAP diseñan su sistema de información dirigido a la toma de decisiones.

Objetivos
- Obtener información para determinar los objetivos y las estrategias más apropiadas que contengan: datos poblacionales y epidemiológicos, opinión de los ciudadanos, opinión de las personas (QVP, encuestas de opinión), estado actual del conocimiento —documentos escritos, protocolos, guías de medicina basada en la evidencia (MBE)—, resultados, diagnóstico de salud y gestión de las personas.
- Identificar, recopilar, analizar y utilizar la información relevante relacionada con ciudadanos, proveedores, comunidades y otras organizaciones externas para formular la estrategia y los planes basados en información relevante y completa.
- Elaborar diferentes planes (plan de gestión de procesos, plan de comunicación, diagnóstico de salud para su comunidad, plan de mejora continua de la calidad, etc.).

2b-01-E01 **#37**

Definición
La planificación del EAP dispone de un cuadro de mandos.

Aclaraciones
Se utiliza un cuadro de mandos (herramienta que ofrece a los directivos la información sintética, precisa, estructurada y periódica sobre su desarrollo).

Dimensión
E

Herramientas
ED, RD (SI)
Posibles evidencias
Se evidenciará la existencia de un cuadro de mandos que debe incluir:

- Análisis de actividad, información económica y recursos.
- Indicadores de salud.
- Comparación con el presupuesto, tendencias, datos del sector, estándares técnicos.
- Periodicidad con la que se entrega la información.

Estándares relacionados
AP: 9a-01-E01
SP
HA: 2b-01-D05-E

2b-01-E02 #38

Definición
En la planificación, la organización y el EAP establecen un plan de gestión de la información más relevante.

Aclaraciones
El plan de gestión de la información hace referencia a la información procedente de los diferentes subsistemas con la finalidad de facilitar su manejo y utilización en el proceso de la toma de decisiones.
Nos facilita la información de varias actividades.

Dimensión
E

Herramientas
ED, EP, RD

Posibles evidencias
Se evidencia la existencia de un plan de gestión de la información.
Hay que verificar que incluya:

- La productividad y los recursos.

- La selección de la información relevante para el EAP y la organización (datos de actividad, productividad, datos de los recursos utilizados, económicos, datos sobre la calidad, sobre los grupos de interés y otros).
- La periodicidad de análisis y la obtención de la información.
- La posibilidad de comparación evolutiva interna y externa.
- La existencia de una persona responsable.
- Los destinatarios de la información.
- La periodicidad de entrega de la información.
- La información que se hace llegar a los destinatarios y su estructura.
- Los plazos de evaluación y revisión del plan.

El plan debe estar alineado con las líneas estratégicas de la organización.

Estándares relacionados
HA: 2b-01-E01-E

2b-01-E03 #39

Definición
En la planificación del EAP se dispone de información en relación con los déficits de oferta asistencial.

Aclaraciones
Esta información está referida a las listas de espera, la infradotación de determinadas tecnologías, etc. que puedan suponer oportunidades para la organización o el EAP.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Existencia de un documento en el que se identifiquen las deficiencias de oferta asistencial y se valoren las que pueden ser una oportunidad. Por ejemplo: accesibilidad, demoras para actividades realizadas en el centro (electrocardiogramas —ECG—, analíticas, etc.).

Estándares relacionados
SP
HA: 2a-01-E05-E

2b-01-E04 #40

Definición
En la planificación del EAP se incorpora información procedente de la gestión por procesos.

Aclaraciones
El sistema de gestión de procesos debe incluir los procesos clave, estratégicos y de apoyo definidos por el EAP.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
El sistema de información del EAP debe incorporar la información procedente de los procesos.

Estándares relacionados
HA: 2b-01-D06-E

2b-01-E05 #41

Definición
En la planificación del EAP se utilizan los resultados y las tendencias de años anteriores.

Aclaraciones
Se utilizan resultados de un mínimo de tres años anteriores a la planificación del EAP.

Dimensión
E

Herramienta
RD, ED

Posibles evidencias
- Existencia de un documento que evidencie la utilización de estos resultados en la planificación del EAP.

2b-01-E06 #42

Definición
En la planificación del EAP se incluyen los resultados económicos.

Aclaraciones
El EAP planifica la gestión de los recursos económicos que administra directamente. Incorpora indicadores para valorar los ingresos y gastos y elabora una cuenta de resultados que permita reconocer las pérdidas o los beneficios. En el caso de los proveedores públicos, estos indicadores están orientados a conseguir el equilibrio presupuestario sin generar déficit de recursos (por ejemplo, gestión de las personas del EAP) y seguimiento de los presupuestos asignados según el gasto máximo asumible (DMA).

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Existencia de un documento que evidencie la utilización de estos resultados en la planificación del EAP.

Estándares relacionados
AP: 9b-01-E01
HA: 2b-01-D04-E

2b-01-E07 #43

Definición
En la planificación, la organización tiene en cuenta la opinión de las personas del EAP con respecto al material asistencial utilizado por estas mismas personas.

Aclaraciones
Hay una mecánica sistemática por medio de la que la organización recoge el punto de vista del EAP sobre la calidad de los materiales utilizados por el EAP durante la asistencia (aparatos electromédicos, material fungible, material de cuidados, material de exploración, neveras con control de temperatura, etc.). Se excluyen el material de ofimática y el mobiliario. Se tienen en cuenta estas opiniones a la hora de seleccionar los materiales que se utilizan.

Dimensión
E

Herramienta
RD, ED

Posibles evidencias
- Existencia de un documento (por ejemplo: informes, encuestas, aplicaciones informáticas de incidencias, etc.), actos de los comités de homologación o similares.
- Verificación del conocimiento del equipo directivo para determinar el proceso utilizado.

Estándares relacionados
SP

Subcriterio 2.*c*) Desarrollo, revisión, evaluación y actualización de la estrategia (planes, objetivos y resultados)

Agrupador conceptual 01. Plan estratégico y de calidad

Definición

El EAP desarrolla su plan estratégico y de calidad. Este plan impregna todo el equipo e implica desde la dirección hasta el último nivel operativo. Se mide la calidad y se objetiva la mejora obtenida. Los objetivos de calidad pueden estar incluidos en el mismo plan estratégico.

Objetivos

- Desarrollar la estrategia de forma coherente con la misión, la visión y los valores de la organización y basarse en las necesidades y las expectativas de todos los grupos de interés y en la información que se desprende de las actividades de aprendizaje y de innovación.
- Equilibrar las necesidades y las expectativas de todos los grupos de interés.
- Equilibrar las presiones y los requisitos a corto y medio plazo.
- Desarrollar escenarios alternativos y planes de contingencia para abordar los riesgos que planteen.
- Identificar las ventajas competitivas actuales y futuras.
- Alinear la estrategia de la organización con la estrategia de sus colaboradores.
- Reflejar los conceptos fundamentales de la excelencia en la estrategia.
- Evaluar la importancia y la efectividad de la estrategia.
- Identificar los factores clave de éxito.
- Revisar y actualizar la estrategia.

2c-01-E01 #44

Definición

El EAP dispone del plan estratégico aprobado vigente y lo desarrolla y lo da a conocer a las personas del EAP.

Aclaraciones

El plan estratégico es un documento en el que los responsables de una organización reflejan cómo será la estrategia que la compañía debe seguir a medio plazo.

Un plan estratégico es cuantitativo, manifiesto y temporal. Es cuantitativo porque indica los objetivos numéricos del EAP. Es manifiesto porque especifica unas líneas de actuación para conseguir estos objetivos. Finalmente, es temporal porque establece unos intervalos de tiempo, concretos y explícitos, que la organización debe cumplir para que la puesta en práctica del plan sea exitosa.

Existen acciones y actividades encaminadas a desarrollar el plan estratégico.

Dimensión
E y D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

- Existencia de un plan estratégico aprobado por la dirección del EAP y/o la organización y vigente, accesible a todas las personas del EAP.

Estándares relacionados
SP
HA: 1b-04-E01-E

2c-01-E02 #45

Definición
El plan estratégico prevé la mejora continua entre sus prioridades fundamentales.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
El plan prevé que alguno de sus objetivos estratégicos esté directamente vinculado con la mejora continua.

Estándares relacionados
SP
HA: 1b-04-E06-E

2c-01-E03 #46

Definición
El EAP dispone de un plan de calidad que está aprobado, es vigente y se da a conocer a las personas del EAP.

Aclaraciones
El plan de calidad planifica la ejecución del conjunto de actuaciones para mejorar la calidad de forma estructurada y progresiva.

La existencia de objetivos de calidad puede estar reflejada en diferentes documentos, y se entiende que el EAP planifica esta mejora continua de la calidad independientemente del texto que los contenga (plan, programa).

El plan debe estar alineado con las líneas estratégicas de la organización.

Existen acciones y actividades de desarrollo del plan de calidad.

Dimensión
E

Herramientas
RD, EP

Posibles evidencias
- Existencia de un plan de calidad
- Existencia de un plan de calidad aprobado por la dirección del EAP y/o la organización y vigente, el cual es accesible a todas las personas del EAP.

Estándares relacionados
AP: 9a-01-E04
SP
HA: 1b-05-E01-E

2c-01-E04 #47

Definición
El plan de calidad identifica oportunidades de mejora.

Aclaraciones
Se pueden utilizar diferentes metodologías para identificar oportunidades de mejora, como la aplicación de un sistema de gestión de calidad, sugerencias de los ciudadanos, encuestas de satisfacción, escucha activa, participación de los profesionales mediante *problem reportes*, etc.

Dimensión
E

Herramientas
RD, EP

Posible evidencia
Se debe verificar que el plan de calidad explicite cuál es la metodología que utilizará para identificar las oportunidades de mejora.

2c-01-E05 #48

Definición
El EAP define como es debido identificar y desarrollar los diferentes proyectos de mejora.

Aclaraciones
El EAP establece los criterios para identificar los proyectos de mejora y para aplicarlos y hacer su seguimiento.

Dimensión
E

Herramientas
RD, EP

Posible evidencia

– Existencia de un documento que incluya los criterios para identificar y desarrollar los proyectos de mejora.

Estándares relacionados
SP

2c-01-E06 #49

Definición
El plan de calidad incluye actividades relacionadas con la seguridad de los pacientes.

Aclaraciones
Definición de actividades relacionadas con la seguridad de los pacientes.

Dimensión
E

Herramientas
RD, EP

Posible evidencia
– Plan de calidad en el que se defina explícitamente la orientación a la mejora de la seguridad y se evidencien objetivos y actividades directamente relacionados con esta mejora.

Estándares relacionados
AP: 9a-01-E04
SP
HA: 1b-05-E01-E

2c-01-E07 #50

Definición
El plan de calidad tiene una persona responsable designada por el equipo directivo del EAP.

Dimensión

D

Herramientas

ED, EP

Posible evidencia

– Existencia de una persona del equipo responsable de dinamizar el plan de calidad.

Estándares relacionados

SP

HA: 1b-05-D01-E

Subcriterio 2.*d*) Despliegue de la estrategia mediante un esquema de procesos clave

Agrupador conceptual 01. Procesos clave

Definición
El EAP dispone de un esquema de procesos clave para llevar a cabo su estrategia.

Objetivos
- Disponer de procesos clave que normalmente son los que afectan de manera más directa a la satisfacción de los ciudadanos y sus resultados.
- Alinear los procesos clave con la estrategia.
- Comunicar a las personas los procesos clave relacionados con la estrategia.
- Evaluar los procesos clave relacionados con la estrategia.

2d-01-E01 #51

Definición
El EAP identifica y define los procesos clave, que están alineados con la estrategia.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Existencia de procesos clave identificados y definidos por el equipo directivo, que deben estar alineados con la estrategia del equipo (plan estratégico u otros).

Estándares relacionados
HA: 2d-01-E01-E

Subcriterio 2.e) Comunicación e implantación de la estrategia

Agrupador conceptual 01. Comunicación de la estrategia

Definición
La organización o el EAP disponen de un plan de comunicación con el fin de transmitir su estrategia a todas las personas de la organización, proveedores y ciudadanía.

Objetivos
- Asegurar que todas las personas de la organización, proveedores y ciudadanía reciben información de los objetivos establecidos basados en la estrategia.
- Revisar, evaluar y actualizar anualmente el plan de comunicación de la estrategia.

2e-01-E01 #52

Definición
El EAP tiene definido cómo debe comunicar internamente la estrategia.

Aclaraciones
El EAP dispone de un documento en el que se especifica el sistema de difusión de la estrategia para hacerla llegar a todo el mundo.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
Existencia de un documento (plan estratégico, plan de comunicación interna, etc.) en el que se especifique el sistema de difusión de la estrategia.

Estándares relacionados
HA: 2d-02-E01-E

2e-01-E02 #53

Definición
La organización o el EAP, de acuerdo con su estrategia, dispone de un plan de comunicación externa que está actualizado y es vigente.

Aclaraciones
La organización o el EAP disponen de un plan de comunicación externa que decide qué se comunica a los ciudadanos, a los proveedores y a la sociedad, y lo desarrolla.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia del plan de comunicación externa y de su despliegue.

Estándares relacionados
AP: 8b-01-E01 y 8b-01-E02

Criterio 3. Gestión de las personas del EAP

Este criterio trata de la manera en que la organización gestiona (planifica, desarrolla y aprovecha) el conocimiento y todo el potencial de las personas que la integran, tanto desde una perspectiva individual como colectiva, y de la manera en que planifica estas actividades en apoyo a la política y la estrategia que sigue y al funcionamiento eficaz de los procesos que lleva a cabo.

En este criterio se valora:

- La organización y los procesos referentes a las personas.
- La identificación de la participación de las personas en la organización.
- La manera en la que se gestionan valores como el conocimiento y la creatividad.

Es decir, cómo la organización gestiona a las personas de manera adecuada; cómo se mantienen la competencia y los conocimientos de las personas y, finalmente, cuál es la implicación de las personas en la organización.

Índice

Subcriterio 3.*a*) Planificación, gestión y mejora de las personas del EAP
Agrupador conceptual 01. Estrategia referida a las personas
Agrupador conceptual 02. Gestión y control de las personas

Subcriterio 3.*b*) Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y de las competencias de las personas del EAP
Agrupador conceptual 01. Competencias y privilegios
Agrupador conceptual 02. Plan de formación
Agrupador conceptual 03. Evaluación de aptitudes, actitudes y habilidades

Subcriterio 3.*c*) Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas del EAP
Agrupador conceptual 01. Las personas del EAP y los grupos de trabajo

Subcriterio 3.*d*) Existencia de diálogo entre las personas y la organización
Agrupador conceptual 01. Plan de acogida de las personas
Agrupador conceptual 02. Garantía de la comunicación

Subcriterio 3.*e*) Reconocimiento y atención a las personas del EAP

Agrupador conceptual 01. Reconocimiento del esfuerzo de las personas
Agrupador conceptual 02. Atención a las personas

Subcriterio 3.*a*) Planificación, gestión y mejora de las personas de la organización o el EAP

¿Qué hacen la organización o el EAP para gestionar a las personas y dar respuesta a los ciudadanos, la comunidad y las otras unidades asistenciales? Este criterio engloba todos los planes y estrategias que utilizan la organización o el EAP para adecuar y hacer excelente la gestión de las personas.

Agrupador conceptual 01. Estrategia referida a las personas

Definición
La organización o el EAP desarrollan su estrategia referida a las personas que trabajan en ello o en él de acuerdo con la misión, y favoreciendo que la organización o el EAP dispongan de un conjunto de personas capacitadas, con atribuciones reconocidas, permanentemente actualizadas en conocimientos y habilidades, motivadas y comprometidas con la organización o el EAP y sus objetivos.

La estrategia de la organización o el EAP referida a las personas engloba a todos los colectivos de personas relacionados con la organización o el EAP, como los colectivos subcontratados, en formación u otros.

Objetivos
- Establecer y desarrollar estrategias referidas a la selección, la formación (excepto el personal subcontratado), la evaluación, la determinación de atribuciones, la productividad, la motivación, el reconocimiento y la comunicación de las personas que trabajan en la organización.

3a-01-E01 #54

Definición
La organización o el EAP disponen de un plan de gestión de las personas, que está aprobado y es vigente, y lo desarrollan.

Aclaraciones
Teniendo en cuenta el valor fundamental de las personas en la consecución de los objetivos institucionales, hay que disponer de un plan de actuación en relación con lo que afecte a las personas de la organización, y que coherentemente con la misión y las estrategias de la

organización sea el instrumento de planificación, operacionalización y revisión de las funciones principales relacionadas con las personas de la organización.

Dimensiones
E, D

Herramientas
RD, ED, EP

Posible evidencia
- Existencia de un plan de gestión de las personas y de acciones encaminadas a desarrollarlo, que debe estar aprobado por la organización y ser vigente.

Estándares relacionados
HA: 3a-01-E01-E

3a-01-E02 #55

Definición
Las personas que trabajan en el EAP o que colaboran con este (personal propio, subcontratado, en formación y voluntario) deben ir identificadas.

Aclaraciones
Es necesario que el nombre, los apellidos y el cargo estén identificados correctamente.

Dimensión
D

Herramienta
CIS

Posibles evidencias
- Valoración in situ de la identificación correcta de todo el personal en un lugar visible durante la visita por el centro y, de forma especial, en las áreas de circulación abiertas al ciudadano.
- Identificación correcta del nombre, los apellidos y el cargo.

Estándares relacionados
HA: 3a-01-E07-E

3a-01-E03 #56

Definición
La organización o el EAP disponen de un documento en el que se definen las competencias y las responsabilidades de todas las personas en proceso de formación.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de un documento en el que se definan las competencias y las responsabilidades de las personas en formación de pregrado y posgrado.

Estándares relacionados
HA: 3a-01-E04-E

3a-01-E04 #57

Definición
La organización o el EAP disponen de los expedientes individuales de las personas del EAP, los conservan, los ordenan y definen sus criterios de acceso.

Aclaraciones
Las personas deben tener un expediente individual. Este expediente (en soporte de papel o electrónico) debe tener un tratamiento reservado y con garantías de confidencialidad.

La organización o, si procede, el EAP debe disponer del archivo temporal o definitivo de las bajas producidas, así como de las normas de utilización de los expedientes de las personas.

Dimensión
D

Herramientas
RD, EM

Posibles evidencias
Se debe verificar el cumplimiento del contenido de los expedientes individuales mediante un estudio muestral.

Las personas deben tener un expediente individual que registre la siguiente información:

- los datos de apertura del expediente
- los datos de cierre del expediente
- la calificación profesional
- la titulación
- el currículum y la posterior evolución a la incorporación
- el contrato o contratos firmados y las modificaciones
- las evaluaciones realizadas
- los expedientes disciplinarios
- la formación recibida
- los reconocimientos
- las bajas laborales
- etc.

Estándares relacionados
HA: 3a-01-E12-E

3a-01-E05 #58

Definición
La organización o el EAP disponen de la descripción de puestos de trabajo (DPT) actualizada.

Aclaraciones
La DPT sirve como herramienta para asignar y orientar el trabajo, así como para evaluar el cumplimiento de responsabilidades de las personas que ocupan los puestos de trabajo.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
Se debe revisar el inventario de los puestos de trabajo, la descripción, así como la correspondencia con las competencias necesarias para desarrollarlas.

Estándares relacionados
HA: 3a-01-E17-E

3a-01-E06 #59

Definición
La organización o el EAP disponen de una planificación de la necesidad de personas (dotación) para poder desarrollar la actividad, así como de los criterios utilizados para ajustarla.

Aclaraciones
Para cada colectivo, y en función de las tareas asignadas y del volumen de actividad, la organización prevé y determina la dotación de personas necesarias en cada equipo.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED, EP

Posible evidencia
Se requiere la planificación de la necesidad de personas (dotación) para poder desarrollar la actividad y se debe verificar la existencia de criterios objetivos para el cálculo.

3a-01-E07 #60

Definición

El EAP dispone de normas generales de funcionamiento interno que están definidas, aprobadas y son vigentes.

Aclaraciones

El EAP dispone de una normativa general de funcionamiento para las personas del equipo. Esta normativa establece criterios de organización, funcionamiento, normas de identificación, acceso, seguridad, uniformidad, trato a los ciudadanos y a las personas del EAP, responsabilidad, confidencialidad, disciplina y otros.

Dimensión

E

Herramienta

RD

Posibles evidencias

Se debe revisar la existencia y el contenido de la normativa de funcionamiento interno.

Se debe valorar si están definidas, aprobadas y son vigentes.

Este documento puede incluir:

- el ámbito de aplicación para todas las personas del EAP
- criterios generales de organización del EAP
- criterios generales de funcionamiento
- normas de identificación, uniformación, acceso y seguridad
- criterios generales de trato con el ciudadano e interpersonales
- criterios generales de responsabilidad, confidencialidad y disciplina

Estándares relacionados

SP

HA: 3a-01-E03-E

Agrupador conceptual 02. Gestión y control de las personas

Definición
La organización o el EAP, en el desarrollo de sus políticas y estrategias referidas a las personas, establecen los mecanismos adecuados para garantizar el cumplimiento de las normas de funcionamiento interno y de los instrumentos necesarios para la gestión integral de las personas.

Objetivos
- Velar por el cumplimiento efectivo de la normativa establecida con respecto a las personas.
- Disponer de instrumentos homogéneos y sistematizados que aporten a la organización elementos de ayuda para la toma de decisiones.

3a-02-E01 #61

Definición
La organización o el EAP establecen que las personas aporten una copia autentificada de la titulación y credenciales correspondientes, necesarias para su puesto de trabajo, las cuales se incluyen en el expediente.

Aclaraciones
La organización o, si procede, el EAP evalúan las credenciales de todas las personas (colegiación correcta, cumplimiento de la formación académica, formación avanzada requerida y práctica o experiencia adicionales).

Se establecen la información requerida para la persona candidata, el sistema de comprobación de la exactitud mediante una copia compulsada y la valoración en función de las necesidades de la organización y de los pacientes. Existe un sistema de trabajo para mantener actualizado el currículum personal.

Dimensión
D

Herramientas
RD, EM

Posible evidencia
Se debe comprobar la existencia del procedimiento y se debe verificar en la revisión de expedientes.

Estándares relacionados
SP
HA: 3a-02-D01-E

3a-02-E02 #62

Definición
La organización o el EAP disponen de información sobre el absentismo de las personas del EAP.

Aclaraciones
El EAP debe disponer de información con una periodicidad adecuada para conocer la evolución del absentismo, discriminado por colectivos y causas.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de un documento en el que se registre, con una periodicidad adecuada, la evolución del absentismo discriminado por colectivos y causas. Este contenido de datos puede estar incluido en el cuadro de mandos.

Estándares relacionados
AP: 7b-01-E01
HA: 3a-02-E03-E

3a-02-E03 #63

Definición

El EAP dispone de criterios específicos para cubrir las ausencias, independientemente de su causa.

Dimensión

E

Herramienta

RD

Posible evidencia

- Existencia de criterios específicos para colectivos para cubrir las ausencias (por ejemplo: especificación en el plan funcional).

Subcriterio 3.*b*) Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y de las competencias de las personas de la organización o el EAP

Agrupador conceptual 01. Competencias específicas

Definición
El EAP se dota de personas competentes y las mantiene para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Reconoce sus competencias específicas y vela para que las necesidades de los ciudadanos sean atendidas por las personas que estén capacitadas para ello.

Objetivos
- Velar por que las necesidades de los ciudadanos sean satisfechas, promover la formación permanente de las personas del EAP para mantener sus competencias específicas y aumentarlas.

3b-01-E01 #64

Definición
El EAP define las competencias específicas que deben tener las personas del EAP en sus funciones de asistencia y de apoyo para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Aclaraciones
Para el reconocimiento de competencias específicas, el EAP establece criterios de evaluación individual para la realización de funciones determinadas.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Existencia de un documento en el que se establezcan criterios de evaluación individual para la realización de determinadas funciones.

Estándares relacionados

SP

HA: 3b-01-E01-E

Agrupador conceptual 02. Plan de formación

Definición
La organización o el EAP velan para que las personas estén actualizadas desde el punto de vista de los conocimientos tecnocientíficos y de las habilidades, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y los objetivos de la organización. Por eso, la organización planifica y lleva a cabo la formación colectiva e individual de las personas que integran la organización.

Objetivos
- Detectar las necesidades formativas de los colectivos y de las personas.
- Planificar y gestionar la provisión de formación en función de las necesidades detectadas.
- Facilitar la formación obligatoria en aspectos claves.
- Facilitar los medios para formar a las personas y cuantificar económicamente la provisión de formación.
- Fomentar la efectividad de la formación adquirida.

Estándares relacionados
HA: 3b-01-E01-E

3b-02-E01 #65

Definición
El EAP dispone de un plan de formación que está aprobado y es vigente.

Aclaraciones
Es importante que el EAP establezca y desarrolle un plan de formación de las personas, individualizado y relacionado con las necesidades formativas, los déficits de competencia profesional y los conocimientos; compatible, y coherente con las líneas estratégicas de la misma organización.

El plan debe estar alineado con las líneas estratégicas de la organización.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED
Posible evidencia
- Existencia de un plan de formación y de acciones y actividades encaminadas a desarrollarlo, que debe ser vigente y lo tiene que aprobar la dirección del EAP y/o la organización.

Estándares relacionados
AP: 7b-02-E01
SP
HA: 3b-02-E01-E

3b-02-E02 #66

Definición
El plan de formación del EAP incorpora criterios para la detección de necesidades colectivas e individuales de las personas, incluyendo a las personas en formación.

Aclaraciones
La detección de las necesidades de formación se lleva a cabo individualmente o por grupos de personas.

Dimensión
E

Herramientas
RD, EP

Posible evidencia
- Verificación de que el plan de formación incorpore criterios para detectar las necesidades formativas de las personas del EAP.

Estándares relacionados
AP: 7b-02-E01 y 7b-02-E02

3b-02-E03 #67

Definición
El plan de formación del EAP tiene una persona responsable designada por el equipo directivo del EAP.

Dimensión
E

Herramientas
EP, RD

Posible evidencia
Se debe identificar a la persona responsable del proceso.

Estándares relacionados
HA: 3b-02-D01-E

3b-02-E04 #68

Definición
El plan de formación del EAP define criterios que determinan el acceso a la formación.

Aclaraciones
La organización o el EAP deben disponer de criterios explícitos, difundidos y conocidos sobre cómo se establecen las prioridades a la hora de utilizar los recursos disponibles para la formación y la forma de acceder a ella.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia

- Verificación de la existencia de criterios de acceso a la formación de forma transparente.

3b-02-E05 #69

Definición

El plan de formación del EAP incluye los temas y las materias de formación más relevantes para las necesidades de los ciudadanos y los servicios ofrecidos.

Aclaraciones

El plan de formación debe estar orientado a las necesidades de los ciudadanos y a las personas del EAP. Entre algunas de las actividades formativas sería interesante incluir las siguientes dimensiones: formación en calidad y seguridad de los pacientes; prevención y control de infecciones; salud comunitaria; actividades preventivas y promoción de la salud; educación sanitaria; nuevas tecnologías, entre otros.

Dimensión

E

Herramienta

RD

Posible evidencia

- Verificación del plan de formación.

Estándares relacionados

SP

3b-02-E06 #70

Definición

El plan de formación del EAP incluye la formación de las personas en reanimación cardiopulmonar.

Aclaraciones

Las personas del EAP realizan formación específica en reanimación cardiopulmonar.

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, ED, VE

Posibles evidencias
- Verificación de que el plan de formación contenga formación teórico-práctica y específica y con una periodicidad predeterminada, tanto para adultos como pediátrica (anualmente). Los instructores o formadores deben demostrar su conocimiento y pericia en la formación y/o deben estar acreditados por el Consejo Catalán de Resucitación CCR.
- Existencia en el plan de formación del EAP de la formación anual en reanimación cardiopulmonar (RCP) básica para todos los profesionales del EAP

Estándares relacionados
AP: 7b-02-E03
SP
HA: 3b-02-E09-E

3b-02-E07 #71

Definición
El plan de formación del EAP incluye la formación del equipo directivo del EAP en relación con la gestión.

Aclaraciones
El equipo directivo del EAP debe recibir formación con respecto a la gestión sanitaria, la gestión de las personas y la gestión de recursos económicos.

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

– Verificación de que el plan de formación del EAP incluya formación específica para el equipo directivo con respecto a la gestión sanitaria, la gestión de las personas y la gestión de recursos económicos.

3b-02-E08 #72

Definición

El plan de formación del EAP incluye la formación para todas las personas del EAP en calidad, mejora continua y seguridad de los pacientes.

Aclaraciones

El EAP establecerá las prioridades y los contenidos de la formación según las necesidades que se detecten en la organización.

Dimensión

E

Herramientas

RD, EP

Posible evidencia

– Verificación de que el plan de formación del EAP incluya formación específica para todas las personas del EAP con respecto a la calidad, la mejora continua y la seguridad de los pacientes.

Estándares relacionados

SP

HA: 3b-02-E06-E

3b-02-E09 #73

Definición

El plan de formación del EAP define cómo las personas del EAP participan en la formación mediante sesiones clínicas.

Aclaraciones
El plan de formación del EAP establece cómo participan las personas del EAP en las diferentes sesiones participativas en las que se tratan temas comunes (organizativas, bibliográficas, de realización de protocolos, etc.).

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación del plan de formación.

3b-02-E10 #74

Definición
El EAP registra todas las actividades formativas y los asistentes, tanto de las impartidas por las personas del EAP como de las adquiridas externamente.

Dimensión
D

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación del registro con todas las formaciones recibidas y las personas asistentes.

Estándares relacionados
AP: 7b-02-E01
HA: 3b-02-D02-E

3b-02-E11 #75

Definición

La organización o el EAP forman a las personas del EAP con respecto al uso de los equipamientos.

Aclaraciones

Es necesario que las personas del EAP se hayan formado con respecto a los equipamientos asistenciales de su competencia disponibles en el centro. Las personas del EAP deben recibir la formación correspondiente con respecto al uso de los equipos nuevos que se incorporen al centro y que sean de su competencia, así como las personas de nueva incorporación deben recibir la formación correspondiente al uso de los equipamientos ya instalados que les corresponda.

Dimensión

D

Herramientas

RD, EP

Posible evidencia

- Verificación del registro rellenado de las formaciones recibidas por las personas del EAP con respecto al uso de los equipamientos del centro.

Estándares relacionados

AP: 7b-02-E04
SP
HA: 4d-01-D03-E y 4d-01-D04-E

3b-02-E12 #76

Definición

El plan de formación del EAP prevé la evaluación, por parte de las personas de la organización, del grado de satisfacción sobre cada curso formativo realizado.

Aclaraciones

Como en todo proceso de mejora, la evaluación de la satisfacción de las personas es fundamental para obtener una progresión efectiva. Todos los cursos impartidos, a excepción de las sesiones clínicas, deben recoger la opinión de las personas formadas, tanto con referencia a los contenidos como a las habilidades y capacidades de los docentes, de los materiales aportados, así como de la organización, de los recursos técnicos de apoyo y del confort.

Dimensión

D

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

Hay que verificar si se dispone de encuestas de satisfacción con la formación impartida rellenadas por las personas del equipo y los resultados obtenidos.

Estándares relacionados

HA: 3b-02-E13-E

Agrupador conceptual 03. Evaluación de aptitudes, actitudes y habilidades

Definición

La organización o el EAP evalúan a las personas de la organización, de forma individualizada, sistemática y periódica.

La evaluación se orienta hacia el favorecimiento de la mejora profesional con respecto a las aptitudes, las actitudes y las habilidades de cada una de las personas que forman parte de la organización.

Objetivos

- Explicitar las expectativas de la organización con respecto a las personas que trabajan en ella.
- Identificar las acciones formativas necesarias y adaptadas a las necesidades del puesto de trabajo que cada persona desarrolla en la organización.

3b-03-E01 #77

Definición

La organización o el EAP disponen de un sistema de evaluación de aptitudes, actitudes y habilidades aplicable a todas las personas, que es de carácter individual, sistemático y de periodicidad predeterminada.

Aclaraciones

Se refiere a la evaluación de las aptitudes, las actitudes y las habilidades dentro de la organización.

La evaluación de las aptitudes, las actitudes y las habilidades es un instrumento de evaluación periódica, realizada por la persona responsable directa de cada miembro de la organización. Los contenidos de la evaluación se comparten con la persona evaluada, a quien se le pide que los evalúe. Durante la evaluación se revisan los resultados de los objetivos personales, se establecen otros nuevos, se identifican puntos de mejora posibles, así como también oportunidades formativas. Esta evaluación, como mínimo, se debe llevar a cabo una vez al año mediante un sistema estandarizado por la organización.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
Se debe comprobar que el EAP dispone de un sistema de evaluación estandarizado para la evaluación anual de las actitudes, las aptitudes y las habilidades de las personas del EAP.

Estándares relacionados
HA: 3b-03-E01-E

Subcriterio 3.*c*) Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas del EAP

Agrupador conceptual 01. Las personas del EAP y los grupos de trabajo

Definición

El EAP, para saber cuál es la estructura organizativa de la mejora necesaria para cada caso y adaptada a cada EAP, crea unos grupos de trabajo temporales o permanentes según las necesidades (grupos de trabajo específicos, equipos de mejora de la calidad, responsables), con diferentes niveles de responsabilidad, abiertos a la participación de las personas implicadas o interesadas en estas actividades.

Objetivos

- Determinar cuáles son los grupos necesarios, así como la composición, las competencias, etc., de acuerdo con la normativa interna.
- Informar con respecto al procedimiento para la creación de los grupos, la metodología de trabajo, el nivel de responsabilidad que implica su participación y las medidas que se toman en consecuencia dentro de la organización.

3c-01-E01 **#78**

Definición
El EAP dispone de una guía metodológica que define la manera de trabajar de los grupos.

Aclaraciones
Esta guía metodológica puede incluir: la definición de unos objetivos claros, la determinación de sus miembros, la metodología utilizada, las normas de funcionamiento, las normas para la toma de decisiones, la sistemática de medida, la definición de un calendario, etc.

La guía metodológica debe ser aplicable a todos los grupos de trabajo.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación de la existencia de una guía metodológica completa.

3c-01-E02 #79

Definición
Las personas del EAP participan en las actividades de mejora.

Dimensión
D

Herramientas
RD, VE

Posible evidencia
- Verificación de documentos relacionados con la participación en actividades de mejora y entrevistas con personas del equipo.

Estándares relacionados
AP: 7b-04-E03
SP

Subcriterio 3.*d*) Existencia de diálogo entre las personas y la organización

Agrupador conceptual 01. Plan de acogida de las personas

Definición

El EAP dispone, dentro de su plan de gestión de las personas y de acuerdo con el plan de comunicación, de un proceso específico destinado a informar y formar a las personas de nueva incorporación.

Objetivos

- Disponer de un plan de acogida dirigido a todas las personas de nueva incorporación, independientemente del tipo de contratación.
- Proporcionar la información y la formación sobre aspectos generales (normas generales de funcionamiento) y sobre aspectos organizacionales y funcionales específicos del área o el puesto de trabajo.
- Actualizar, comunicar y evaluar periódicamente el plan.

3d-01-E01 **#80**

Definición

El EAP dispone de un plan de acogida para las personas de nueva incorporación que está aprobado y es vigente.

Aclaraciones
El plan de acogida debe incluir los elementos fundamentales de orientación y conocimiento de la organización que faciliten la integración rápida de las personas en la institución y en la unidad funcional a la que se incorporen.

Se debe valorar la firma de conformidad con lo que establece el plan de acogida.

El plan de acogida establece que las personas de nueva incorporación conozcan al equipo directivo.

El plan debe estar alineado con las líneas estratégicas de la organización.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
Se debe verificar la existencia de un plan de acogida de las personas de nueva incorporación en el EAP aprobado y vigente.

Estándares relacionados
AP: 7b-06-E01
SP
HA: 3d-01-E01-E

Agrupador conceptual 02. Garantía de la comunicación

Definición
La organización o el EAP identifican las necesidades de comunicación vertical (descendientes y ascendientes) y horizontal y disponen de medios para facilitarla, dentro del plan de comunicación.

Objetivos
- Facilitar la circulación de la información mediante la creación de varios canales.
- Diseñar varios procedimientos con el fin de compartir la información corporativa, los conocimientos y las mejores prácticas.
- Evaluar y actualizar periódicamente tanto los canales como los procedimientos.

3d-02-E01 #81

Definición
El EAP dispone de un plan de comunicación interna que está aprobado y es vigente.

Aclaraciones
Un plan de comunicación interna debe tener en cuenta la comunicación ascendente, descendente y horizontal.
- Comunicación descendente: normativas de funcionamiento, convocatorias, noticias de interés general, etc.
- Comunicación ascendente: buzones de sugerencias, programas de puertas abiertas, encuestas de satisfacción para las personas de la organización.
- Comunicación horizontal: organizativa y científica.

Se facilita un sistema de canales orales (sesiones clínicas, charlas, etc.) o escritos, tanto en formato de papel (revista interna, pósteres, etc.) como electrónico (correo electrónico, intranet, etc.) para favorecer la comunicación entre las personas.

El plan debe estar alineado con las líneas estratégicas de la organización.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

– Verificación del plan de comunicación interna aprobado y vigente.

Estándares relacionados

AP: 7b-06-E02

SP

HA: 3d-02-E01-E

3d-02-E02 #82

Definición

El EAP comunica los resultados clave a los diferentes niveles.

Aclaraciones

Los resultados clave son:

- Resultados e indicadores organizacionales clave
- Resultados e indicadores económicos clave
- Resultados e indicadores operacionales clave
  - Unidad de atención al ciudadano y apoyo a los servicios
  - Atención continuada
  - Asistencia a los ciudadanos en el centro y en el domicilio:
    - Historia clínica
    - Evaluación de los ciudadanos
    - Uso del medicamento
    - Educación e información a los ciudadanos
  - Atención a la comunidad
  - Ética y derechos de los ciudadanos
  - Control y prevención de la infección
  - Continuidad asistencial

Dimensión

D

Herramientas

RD, VE

Posible evidencia

Se debe verificar la comunicación de los resultados clave (véase la aclaración).

Subcriterio 3.e) Reconocimiento y atención a las personas del EAP

Agrupador conceptual 01. Reconocimiento del esfuerzo y atención a las personas

Definición
El EAP reconoce a las personas los esfuerzos realizados, en actividades de mejora o de consecución de objetivos, de acuerdo con su política de gestión de personas. Además, fomenta la mejora de la calidad de la vida laboral.

Objetivos
- Disponer de un sistema definido con el fin de dar reconocimiento a las personas y desarrollarlo, con la finalidad de mantener el nivel de participación y de implicación en el EAP.
- Actualizar, comunicar y evaluar el sistema de reconocimiento.
- Disponer de un plan de calidad de vida laboral y desarrollarlo.

3e-01-E01 #83

Definición
La organización o el EAP disponen y desarrollan un plan para el reconocimiento de las personas que está aprobado y es vigente.

Aclaraciones
Actuaciones que se llevan a cabo con el fin de expresar el reconocimiento a las personas así como los colectivos a los que se aplica y la difusión de los mecanismos utilizados para la aplicación de este reconocimiento.
El plan debe estar alineado con las líneas estratégicas de la organización.

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

– Verificación de la existencia de un plan de reconocimiento de las personas y de su desarrollo.

Estándares relacionados
AP: 7b-04-E02
HA: 3e-01-E01-E

3e-01-E02 #84

Definición
La organización o el EAP disponen de un plan de calidad de vida laboral que está aprobado y es vigente.

Aclaraciones
La calidad de vida laboral engloba:
1. Bienestar biofísico: estado físico general del organismo, salud física y mental, seguridad y estabilidad fisicofuncional, protección y seguridad e higiene laboral, jubilación, remuneración adecuada, salud, descanso y recreación.
2. Bienestar social: sentido de pertenencia, aceptación e integración en grupos, relaciones interpersonales armónicas, clima laboral amistoso, trabajo de equipo, compatibilidad funcional y reconocimiento.
3. Bienestar psíquico: prestigio, valoración, autoestima positiva, desarrollo personal y profesional, promoción.

Algunos aspectos que hay que incluir en el plan de calidad de vida laboral son: la realización de encuestas de satisfacción de los profesionales y la existencia de proyectos de mejora de la calidad de vida laboral, la comisión de mejora del clima laboral (comisión de fiestas y realización de actos extraasistenciales, etc.). Se fomenta la conciliación de la vida familiar y laboral.

El plan debe estar alineado con las líneas estratégicas de la organización.

Dimensión
E

Herramientas
RD,

Posible evidencia

– Verificación del plan de calidad de la vida laboral y de su desarrollo.

Estándares relacionados

AP: 7a-01-E01, 7a-01-E02, 7a-01-E03, 7a-01-E04, 7a-01-E05 y 7b-03-E02.

Agrupador conceptual 02. Atención a las personas

Definición
La organización y el EAP disponen de mecanismos para fomentar la sensibilización de las personas en temas de seguridad, protección de la salud y derechos individuales de las personas.

Objetivos
- Definir unos procedimientos para garantizar las mejoras con respecto a la seguridad laboral, la salud y la protección de los derechos individuales de las personas.
- Actualizar, comunicar y evaluar el plan de prevención de riesgos laborales y el plan de salud laboral que debería establecer la revisión de las estructuras y los profesionales, la realización de encuestas de salud laboral, el mantenimiento de las estructuras de los centros, la ergonomía laboral y el plan de emergencias y de incendios.

3e-02-E01 #85

Definición
La organización o el EAP planifican e implantan las acciones orientadas a la protección de la salud de las personas en su ámbito laboral.

Aclaraciones
La organización o el EAP, más allá del cumplimiento estricto de la ley, adoptan una posición proactiva hacia la protección de la salud de las personas, en un entorno de elevado riesgo potencial, como las instituciones sanitarias. Actúan para detectar los riesgos, adoptar medidas para prevenirlos, identificar y registrar los accidentes o las repercusiones sanitarias del ejercicio profesional y actuar en la minimización.

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, EP, ED

Posible evidencia
- Existencia de un documento referido a la protección de la salud de las personas en su ámbito laboral.

Estándares relacionados
AP: 7b-05-E01

3e-02-E02 #86

Definición
El EAP dispone de un procedimiento para proteger a las personas del EAP ante el maltrato y lo desarrolla.

Aclaraciones
El EAP debe disponer de un procedimiento normalizado para la prevención, detección y actuación ante actuaciones abusivas, discriminatorias, vejatorias; acoso; discriminación por sexo, raza, discapacidad, religión, etc. u otras que atenten contra la dignidad personal y profesional de las personas.

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, ED, EP

Posibles evidencias
- Verificación de la existencia de un procedimiento específico para proteger a las personas del EAP de actitudes inadecuadas, en el que se indique la sistemática de comunicación y notificación (cómo y a quién) y la garantía de confidencialidad.
- Registro de las denuncias realizadas y la actuación de la organización.

Estándares relacionados
AP: 7b-03-E01
HA: 3e-02-E04-E

Criterio 4. Alianzas y recursos

Este criterio trata de la manera en la que la organización planifica y gestiona las alianzas externas y los recursos internos en apoyo a su política y estrategia, y del funcionamiento eficaz de sus procesos.

Al mismo tiempo, trata de la manera en la que el EAP gestiona las relaciones con respecto al exterior: relaciones con toda organización, entidad o institución que estén vinculadas, con la población que tiene asignada el EAP o con el mismo equipo; planes que hacen referencia a la gestión económica, la gestión de la estructura, del mantenimiento, de la información, de los suministros, de la gestión medioambiental y, finalmente, establece aspectos de gestión de la información, el conocimiento y la tecnología.

Índice

Subcriterio 4.*a*) Gestión de las alianzas externas
Agrupador conceptual 01. Proveedores asistenciales
Agrupador conceptual 02. Proveedores no asistenciales
Agrupador conceptual 03. Alianzas

Subcriterio 4.*b*) Gestión de los recursos económicos y financieros
Agrupador conceptual 01. Gestión de los recursos económicos y financieros

Subcriterio 4.*c*) Gestión de las infraestructuras: edificios, equipamientos y materiales
Agrupador conceptual 01. Instalaciones y mantenimiento del edificio
Agrupador conceptual 02. Accesibilidad del edificio y del entorno
Agrupador conceptual 03. Confort de las instalaciones

Subcriterio 4.*d*) Gestión de la tecnología
Agrupador conceptual 01. Gestión de la tecnología asistencial

Subcriterio 4.*e*) Gestión de la información y del conocimiento
Agrupador conceptual 01. Sistemas de información
Agrupador conceptual 02. Gestión del conocimiento

Subcriterio 4.*a*) Gestión de las alianzas externas

Agrupador conceptual 01. Proveedores asistenciales

Definición
La organización o el EAP, para garantizar una provisión de servicios de excelencia, pueden contar con otros proveedores asistenciales externos que complementen la provisión o le den continuidad. Por eso, deben determinar los niveles de calidad y eficiencia con los que quieren ser servidos.

Objetivos
- Determinar los límites de su capacidad asistencial para detectar las necesidades de provisión externa.
- Establecer los criterios de selección de los proveedores asistenciales externos.
- Interaccionar activamente en la mejora del proceso de provisión asistencial externa.

Los proveedores asistenciales externos son: especialistas y otros profesionales de atención primaria; el hospital; productos intermedios como laboratorio, radiodiagnóstico, pruebas complementarias, etc.

Se entiende por *referente* “el dispositivo asistencial al que la primaria deriva la demanda que no puede atender”. La organización actúa en este caso como referidora.

Se entiende por *contra-referente* “el dispositivo o dispositivos asistenciales de los que la primaria recibe un flujo determinado de pacientes”.

4a-01-E01 #87

Definición
La organización o el EAP identifican el apoyo asistencial externo que requiere el EAP para desarrollar su actividad.

Aclaraciones
Los proveedores asistenciales externos engloban: especialistas y otras personas de la atención primaria y hospitales, especialistas de unidades asistenciales que atienden la misma población (atención a la salud mental, equipo de apoyo domiciliario, atención

continuada y servicios de urgencias médicas), empresas proveedoras de servicios y productos intermedios (servicio de laboratorio, radiodiagnóstico, pruebas complementarias, etc.).

Dimensión

E

Herramienta

RD

Posible evidencia

- Existencia de un documento en el que se identifiquen las necesidades de contratación de servicios asistenciales externos.

Estándares relacionados

SP

HA: 4a-01-E01-E

4a-01-E02 #88

Definición

La organización o el EAP disponen de criterios para la selección de proveedores asistenciales.

Aclaraciones

Existen unos criterios para la contratación de servicios asistenciales externos. Para seleccionar a los proveedores externos se valora: la información referida a las competencias, las características de los edificios, las instalaciones y los equipos (antigüedad, estado de conservación, modelos), la capacidad de trabajo, la logística y la certificación de calidad mediante sellos externos y acreditados.

Dimensión

E

Herramienta

RD

Posible evidencia

– Existencia de un documento en el que se especifiquen los criterios para la selección de proveedores asistenciales y los criterios.

4a-01-E03 #89

Definición
La organización o el EAP disponen del contrato entre la organización y el proveedor asistencial.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posibles evidencias
– Revisión de los contratos.

Estándares relacionados
AP: 9a-01-E05
HA: 4a-01-D02-E

4a-01-E04 #90

Definición
La organización o el EAP difunden internamente la lista de sus proveedores asistenciales y cómo obtener los servicios.

Aclaraciones
La organización o el EAP deben comunicar al equipo directivo del EAP cuáles son sus proveedores asistenciales externos y cómo obtener los servicios, los cuales lo deben comunicar a las personas del EAP.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

– Existencia de un sistema de comunicación mediante el cual se difunda quién son los proveedores asistenciales externos y cómo obtener los servicios.

4a-01-E05 #91

Definición
El EAP conoce y difunde quién son sus referentes y contra-referentes.

Aclaraciones
Se entiende por *referente* 'el dispositivo asistencial en el que el EAP deriva a los pacientes que no puede atender'. La organización actúa en este caso como referidora.

Se entiende por *contrarreferente* "la entidad de la que el EAP recibe un flujo determinado de pacientes".

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, ED, VE

Posible evidencia

– Revisión documental o verificación con la dirección de sus referentes y contra-referentes.

Estándares relacionados
SP
HA: 4d-02-D02-E

4a-01-E06 #92

Definición
La organización o el EAP identifican las necesidades de los referentes y de los contra-referentes para gestionar correctamente la asistencia de los pacientes.

Aclaraciones
Criterios de derivación y recepción de pacientes, circuitos de atención, etc.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Existencia de documentos que verifiquen la identificación de las necesidades de los referentes y de los contra-referentes.

4a-01-E07 #93

Definición
La organización o el EAP se coordinan periódicamente con sus referentes para promover acciones de mejora.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Verificación de actos o documentos que verifiquen la coordinación para promover acciones de mejora.

4a-01-E08 #94

Definición
La organización o el EAP se coordinan con proveedores asistenciales externos.

Aclaraciones
El protocolo de coordinación asistencial pretende establecer unas bases de actuación consensuadas con los proveedores asistenciales y unos requisitos mínimos para conseguir la máxima calidad de la asistencia.

Dimensión
D

Herramienta
RD

Posibles evidencias
- Existencia de documentos o contratos que verifiquen la coordinación con proveedores asistenciales externos.

4a-01-E09 #95

Definición
La organización o el EAP disponen de una metodología para la evaluación periódica de cada proveedor asistencial externo.

Aclaraciones
Esta metodología debe incluir el mecanismo de evaluación de los proveedores asistenciales externos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación de la existencia de una metodología para la evaluación de los proveedores asistenciales externos.

Estándares relacionados
HA: 4a-01-E05-E

4a-01-E10 #96

Definición
La organización o el EAP disponen de un registro para las no conformidades del servicio prestado y las notifican.

Aclaraciones
Existe un registro de acontecimientos o incidencias que reflejan las no conformidades con el servicio prestado y el circuito de notificación.

Dimensión
D

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de un registro de las no conformidades del servicio prestado por parte de los proveedores asistenciales.

Estándares relacionados
SP

Agrupador conceptual 02. Proveedores no asistenciales

Definición
La organización asegura el cumplimiento de las características del servicio contratado en términos de eficacia y calidad, y vela por el mantenimiento de la coherencia con la misión, los valores y las políticas institucionales.

Objetivos
- Determinar qué funciones, de las que le son propias, pueden llevar a cabo otras entidades; seleccionar a los proveedores no asistenciales con criterios de calidad del servicio, eficacia en la prestación y en la eficiencia, a partir de la determinación de sus necesidades.
- Integrar las entidades subcontratadas en las funciones generales que la afectan y englobarlas.
- Implicar el seguimiento de la misión institucional y de sus políticas y vincular las entidades subcontratadas en su proceso de mejora continua.
- Garantizar el suministro de bienes necesarios para desarrollar su actuación y establecer mecanismos de control y de actuación ante contingencias.

4a-02-E01 #97

Definición
La organización o el EAP identifican el apoyo no asistencial externo que requiere el EAP para desarrollar su actividad.

Aclaraciones
Los proveedores no asistenciales externos, engloban: mantenimiento, seguridad, limpieza, lavandería, etc.

Para contratar servicios no asistenciales externos la organización o el EAP deben justificar y detallar los motivos de la necesidad de apoyo.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posibles evidencias

– Existencia de un documento en el que se identifiquen las necesidades de contratación de servicios no asistenciales externos.

4a-02-E02 #98

Definición

La organización o el EAP disponen de criterios para seleccionar proveedores no asistenciales.

Aclaraciones

Los servicios subcontratados deben reunir una serie de requisitos que respondan a las políticas y las estrategias de la organización, por lo que es importante disponer de unos criterios que los especifiquen. Estos criterios pueden incluir: las responsabilidades, las competencias y las dependencias (orgánicas y funcionales) de las entidades subcontratadas, así como sus obligaciones con respecto a la organización, la existencia de una comisión (representación de diferentes colectivos profesionales) que utilice criterios de evidencia científico-técnica. Las decisiones se toman en función de los informes relacionados con los acontecimientos adversos.

Dimensión

E

Herramienta

RD

Posible evidencia

– Existencia de un documento en el que se especifiquen los criterios para seleccionar proveedores no asistenciales.

Estándares relacionados

HA: 4a-04-E01-E

4a-02-E03 #99

Definición
La organización o el EAP disponen del contrato entre la organización y el proveedor no asistencial.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posibles evidencias
- Revisión de los contratos.

Estándares relacionados
AP: 9a-01-E06
HA: 4a-03-D02-E

4a-02-E04 #100

Definición
El equipo directivo del EAP conoce quién son sus proveedores no asistenciales.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Verificación de que el equipo directivo del EAP es conocedor de cuáles son sus proveedores no asistenciales.

4a-02-E05 #101

Definición
La organización o las personas del EAP designadas con esta finalidad conocen a los representantes de las entidades subcontratadas y se coordinan.

Aclaraciones
En tanto que las organizaciones subcontratadas desarrollen su actividad en el seno de la organización, la organización se coordinará con el objetivo de mejorar el servicio y corregir las deficiencias.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Verificación mediante actos de reuniones, calendarios de reuniones, acuerdos, etc.

4a-02-E06 #102

Definición
La organización o el EAP disponen de un registro de las empresas de suministro.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de un registro de las empresas de suministro de servicios no asistenciales.

Estándares relacionados
HA: 4a-04-E04-E

4a-02-E07 #103

Definición
El EAP dispone de una lista de productos de suministro con las características y los datos necesarios para gestionar las compras.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de una lista de los productos suministrados por parte de los proveedores no asistenciales, junto con sus características.

Estándares relacionados
HA: 4a-04-E04-E

4a-02-E08 #104

Definición
La organización o el EAP actúan ante las no conformidades en el cumplimiento de los objetivos y de los requisitos de servicio establecidos.

Aclaraciones
La organización o el EAP emprenden acciones cuando detectan no cumplimientos de los requisitos de servicio contratados.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

- Verificación de las acciones emprendidas por el EAP ante los no cumplimientos de los requisitos de servicio establecidos. Se debe pedir la documentación que lo verifique (por ejemplo: correos electrónicos, reclamaciones, etc.).

Estándares relacionados
AP: 9c-01-E04
SP
HA: 4a-04-D03-E

4a-02-E09 #105

Definición
La organización o el EAP disponen de criterios para la evaluación periódica del grado de cumplimiento de los objetivos y de los requisitos de prestación de los servicios subcontratados.

Aclaraciones
Estos criterios deben estar incluidos dentro de la metodología utilizada en la evaluación. También requieren la existencia de registros y la comunicación de resultados.

Dimensiones
E y D

Herramienta
RD

Posible evidencia

- Verificación de la existencia de los indicadores para cuantificar el cumplimiento de los requisitos de calidad que constan en el contrato y los que el EAP tiene para seleccionar los servicios subcontratados.

Estándares relacionados

SP

Agrupador conceptual 03. Alianzas

Definición
El EAP establece alianzas con su entorno para garantizar una asistencia de calidad a sus ciudadanos.

Objetivos
- Definir la cobertura sanitaria que da a la población asignada.
- Identificar con qué organizaciones y entidades del entorno colaborará para dar respuesta a las necesidades sanitarias de la comunidad.
- Actuar como referente para la población.
- Implicarse activamente para desarrollar las alianzas con el entorno.
- Establecer un compromiso que vaya de acuerdo con su política y estrategia para poder desarrollar en la comunidad las actividades relacionadas con la prevención y la promoción de la salud.
- Establecer alianzas con la comunidad incorporando representantes de la comunidad.

4a-03-E01 #106

Definición
La organización o el EAP establecen alianzas con la Administración local.

Aclaraciones
Existen alianzas con el ayuntamiento y la concejalía de sanidad (protocolos, comunicación, intercambio de información, manejo de casos, reuniones periódicas, salud pública, etc.).

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Entrevista con el equipo directivo y documentación que verifique la existencia de estas alianzas (actos, cronogramas, protocolos, etc.).

Estándares relacionados
AP: 8a-01-E01

4a-03-E02 #107

Definición
La organización o el EAP establecen alianzas con agentes de la comunidad no incluidos en la Administración local.

Aclaraciones
Existen alianzas con grupos de educación sanitaria, representatividad de la comunidad, medios de comunicación, reuniones con los agentes sociales del barrio, las asociaciones de vecinos, la escuela, etc. no incluidos en el estándar 4a-03-E01.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Entrevista con el equipo directivo y documentación que verifique la existencia de estas alianzas (actos, cronogramas, protocolos, etc.).

Estándares relacionados
AP: 8a-01-E01

Subcriterio 4.*b*) Gestión de los recursos económicos y financieros

Agrupador conceptual 01. Gestión de recursos económicos y financieros

Definición
La organización dispone de un sistema de gestión de recursos económicos y financieros para dar apoyo a la política y la estrategia mediante mecanismos que garantizan una utilización eficiente de los recursos.

Objetivos
- Gestionar los recursos sobre un plan determinado.
- Documentar las políticas y las decisiones en el área económica y financiera.
- Determinar las relaciones entre departamentos en términos de cliente y proveedor.
- Controlar la gestión financiera.
- Disponer de información para la toma de decisiones económicas.

4b-01-E01 #108

Definición
El EAP dispone de un sistema de evaluación de la gestión económica.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posibles evidencias
- Existencia de un sistema de evaluación de la gestión económica,

Estándares relacionados
AP: 9b-01-E01
HA: 4b-01-D08-E

4b-01-E02 #109

Definición
La organización o el EAP disponen de un plan de inversiones.

Aclaraciones
La organización o el EAP disponen de informes e indicadores para valorar las inversiones que realizan y las fuentes de financiación. Estas inversiones responden a un sistema estructurado de planificación de necesidades de inversión. Los indicadores habitualmente utilizados son: importe anual de inversiones, porcentaje de inversiones en relación con el presupuesto total, el grado de ejecución de inversiones, la desviación del coste de inversiones previstas.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posibles evidencias
Existencia de un plan de inversiones.

Estándares relacionados
AP: 9b-01-E03
HA: 4b-01-E03-E

4b-01-E03 #110

Definición
La organización o el EAP mantienen el inventario actualizado y disponen de un programa de sustitución de activos.

Aclaraciones
Hace referencia a la tecnología sanitaria, los equipamientos, las estructuras, el mobiliario, la informática, etc.

Dimensión

D

Herramienta

RD

Posibles evidencias

– Existencia de un inventario actualizado y de un programa de sustitución de activos.

Estándares relacionados

HA: 4b-01-D07-E

4b-01-E04 #111

Definición

La organización o el EAP disponen y desarrollan un sistema de facturación a terceros.

Dimensiones

E y D

Herramienta

RD

Posible evidencia

– Existencia de un sistema de facturación a terceros y las acciones encaminadas a desarrollarlo.

Estándares relacionados

AP: 9b-01-E02

Subcriterio 4.*c*) Gestión de las infraestructuras: edificios, equipamientos y materiales

Agrupador conceptual 01. Instalaciones y mantenimiento del edificio

Definición
El EAP se adapta, desde el punto de vista del edificio (incluye obra civil e instalaciones), a sus necesidades (asistenciales, tecnológicas, de seguridad, etc.). Asimismo, tiene el compromiso de garantizar el funcionamiento a pleno rendimiento y con seguridad.

Objetivos
- Conservar el edificio según sus parámetros de diseño durante la vida útil.
- Identificar las necesidades de mantenimiento, reposición y adecuación del edificio.
- Adaptarse a las nuevas necesidades del edificio para apoyar la mejora.
- Priorizar los cambios y las inversiones, según las modificaciones de la legislación, las necesidades y los recursos económicos.

4c-01-E01 #112

Definición
La organización o el EAP disponen y desarrollan un plan de mantenimiento del edificio (exterior e interior).

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Verificación de las acciones encaminadas a desarrollar el plan de mantenimiento del edificio.

Estándares relacionados
AP: 9c-11-E08
SP
HA: 4c-01-E01-E

4c-01-E02 #113

Definición
La organización o el EAP detectan la necesidad de modificar sus infraestructuras.

Aclaraciones
La organización o el EAP prevén la posibilidad de crecimiento o cambio del edificio y las instalaciones a causa de las necesidades cambiantes y de la implantación de nuevas tecnologías.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Peticiones del equipo a la organización con el objetivo de solicitar modificaciones en las infraestructuras.

Estándares relacionados
HA: 4c-02-E01-E

4c-01-E03 #114

Definición
El EAP dispone de planos de las instalaciones actualizados y detallados.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posibles evidencias
- Existencia de planos de instalaciones actualizados y detallados.

Estándares relacionados
SP
HA: 4c-01-E04-E

4c-01-E04 #115

Definición
El EAP dispone de un servicio de mantenimiento que está asegurado en todo momento.

Aclaraciones
Se debe comprobar la continuidad del servicio, especialmente por la noche y los días festivos. El servicio debe estar asegurado las 24 horas.

Dimensión
D

Herramienta
RD

Posibles evidencias
- Existencia de contrato y de un circuito para seguir en el EAP que verifique la continuidad del servicio de mantenimiento (fines de semana, noche y días festivos).

Estándares relacionados
SP
HA: 4c-01-D02-E

Agrupador conceptual 02. Accesibilidad del edificio y del entorno

Definición
El EAP facilita la accesibilidad al conjunto de sus recursos, informa de cómo hacerlo y se organiza para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Objetivos
- Garantizar la accesibilidad de los ciudadanos a sus recursos.
- Informar, orientar y facilitar las circulaciones y adecuar los recursos a las necesidades específicas de las diferentes tipologías.

4c-02-E01 #116

Definición
El EAP dispone de un plan de señalización y lo desarrolla.

Aclaraciones
El plan debe incluir la identificación correcta de las áreas de circulación públicas y restringidas.

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, CIS

Posibles evidencias
- Existencia de un plan de señalización.
- Comprobación in situ de la identificación correcta de las áreas públicas y restringidas.

Estándares relacionados
SP
HA: 4c-03-E01-E

4c-02-E02 #117

Definición
El EAP dispone de un sistema de información visible y actualizado para ayudar a los ciudadanos a llegar al lugar de asistencia.

Aclaraciones
El sistema de información (directorio u otros) debe estar actualizado e incluir la identificación de las personas de la organización, los horarios, los días y la ubicación física.

Dimensión
D

Herramienta
CIS

Posible evidencia
- Comprobación in situ del sistema utilizado para orientar a los ciudadanos para llegar al lugar de asistencia.

4c-02-E03 #118

Definición
El EAP informa a los ciudadanos del horario de funcionamiento.

Aclaraciones
El horario de funcionamiento del centro debe estar visible para los ciudadanos en la entrada del centro.

Dimensión
D

Herramienta
CIS

Posible evidencia

- Existencia del horario visible para los ciudadanos.

Estándares relacionados

HA: 4c-03-E03-E

4c-02-E04 #119

Definición

El EAP dispone de recursos para garantizar la accesibilidad telefónica de los ciudadanos.

Dimensión

D

Herramientas

RD, ED, CIS

Posible evidencia

- Verificación de los recursos del centro para garantizar la accesibilidad telefónica de los ciudadanos.

Estándares relacionados

AP: 6b-02-E02
SP
HA: 4c-03-D14-E

4c-02-E05 #120

Definición

El EAP dispone de recursos para garantizar la existencia de sistemas de comunicación interna y personal para situaciones de urgencia o de necesidad de localización a las personas del EAP.

Aclaraciones

Por ejemplo, hay megafonía, lista de teléfonos del personal, buscapersonas, etc.

Dimensión
D

Herramientas
RD, CIS

Posible evidencia

- Comprobación in situ de la existencia de megáfonos o bien cualquier otro mecanismo que garantice la existencia de sistemas de comunicación internos en situación de urgencia para la localización de los miembros del equipo.

Estándares relacionados
SP
HA: 4c-03-D17-E

Agrupador conceptual 03. Confort de las instalaciones

Definición
El EAP tiene en cuenta los aspectos que hacen referencia al confort de los ciudadanos y de las personas que trabajan en él.

Objetivos
- Tener en cuenta las necesidades particulares de los ciudadanos y del entorno en momentos difíciles (dolor, comunicación de enfermedades terminales, etc.).
- Generar un ambiente de asistencia, cuidado y recuperación de la salud con las máximas condiciones de calidad y confort.

4c-03-E01 #121

Definición
El EAP dispone de zonas destinadas al descanso de las personas del EAP.

Dimensión
D

Herramienta
CIS

Posible evidencia
- Valoración in situ.

Estándares relacionados
HA: 4c-04-D23-E

4c-03-E02 #122

Definición
El EAP dispone de consultas y salas de espera para la atención pediátrica separadas de las de adultos.

Aclaraciones
No se incluye el servicio de urgencias.

Dimensión
D

Herramienta
CIS

Posible evidencia
- Valoración in situ.

Estándares relacionados
HA: 4c-04-D21-E

4c-03-E03 #123

Definición
El EAP dispone de medidas de protección contra el riesgo de caídas de las personas.

Aclaraciones
La organización debe velar por evitar el riesgo de caídas de las personas en las escaleras y ventanas.

Dimensión
D

Herramienta
CIS

Posible evidencia

– Valoración in situ de las medidas adoptadas para evitar el riesgo de caídas en las escaleras y ventanas, según el Real decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código técnico de edificación del Ministerio de la Vivienda.

Estándares relacionados
SP
HA: 4c-05-D08-E

4c-03-E04 #124

Definición
El EAP dispone de espacios para consultas y consejos en condiciones de privacidad y confidencialidad en la unidad de atención al ciudadano.

Aclaraciones
El EAP debe disponer de un sistema que permita atender a los ciudadanos en un espacio específico que reúna las condiciones de privacidad y confidencialidad adecuadas (por ejemplo, para la atención a la mujer) en la unidad de atención al ciudadano.

Dimensión
D

Herramienta
CIS

Posible evidencia
– Valoración in situ.

Estándares relacionados
HA: 4c-04-D16-E

Subcriterio 4.*d*) Gestión de la tecnología

Agrupador conceptual 01. Gestión de la tecnología asistencial

Definición
Los recursos técnicos de apoyo al diagnóstico y al tratamiento de los que dispone el EAP deben ser efectivos, operativos para el uso, seguros y deben utilizarse correctamente.

Objetivos
- Velar por estar tecnológicamente actualizada.
- Innovar tecnológicamente en función de sus necesidades y posibilidades.
- Conocer y valorar la tecnología de la que dispone y que utiliza, tanto si es propia como cedida o de demostración.
- Velar por la utilización correcta de la tecnología de la que dispone, así como por la reposición adecuada.
- Garantizar la eficacia y la seguridad del equipamiento tecnológico utilizado y la capacitación de las personas que manipulan el equipamiento tecnológico.

4d-01-E01 **#125**

Definición
El EAP dispone de una ficha técnica de cada equipo técnico-asistencial.

Aclaraciones
En esta ficha se explicitan los datos de adquisición, las características técnicas, las revisiones y las reparaciones efectuadas y planificadas.

Dimensión
D

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de las fichas técnicas de los equipos técnico-asistenciales.

Estándares relacionados

SP

4d-01-E02 #126

Definición
El EAP tiene una persona responsable de garantizar el mantenimiento de los aparatos técnico-asistenciales del centro.

Aclaraciones
El EAP debe tener designada una persona responsable para garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los aparatos técnico-asistenciales del centro.

Dimensión
D

Herramienta
ED

Posibles evidencias
Se debe verificar, mediante una entrevista con la dirección, la existencia de una persona responsable para garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los aparatos técnico-asistenciales del centro.

Estándares relacionados

SP

4d-01-E03 #127

Definición
El EAP dispone de un registro periódico de verificación de los aparatos que lo requieran.

Aclaraciones

El registro incluye la descripción del aparato, las fechas de calibración previstas, las fechas de calibración realizadas, etc.

Dimensión
D

Herramienta
RD

Posible evidencia

- Existencia del registro de ejecución de la calibración periódica de los aparatos que lo requieran.

Estándares relacionados

SP

4d-01-E04 #128

Definición
El EAP dispone de un registro de los aparatos que requieren un control continuo del estado de funcionamiento.

Aclaraciones
Cada uno de estos aparatos dispone de protocolos, que incluyen: sistema de seguimiento, límites de tolerancia admisibles y forma de actuar en caso de desviación. En especial, los aparatos eléctricos o mecánicos en contacto potencial con los ciudadanos, desfibriladores, monitores, etc. También afecta a frigoríficos de conservación de fármacos, controles de esterilización, etc.

Dimensión
D

Herramienta
RD

Posible evidencia

- Existencia de documentación que indique qué aparatos requieren un control continuo de su estado de funcionamiento.

Estándares relacionados

SP

Subcriterio 4.*e*) Gestión de la Información y del conocimiento

Agrupador conceptual 01. Sistemas de información

Definición

El EAP dispone, de acuerdo con su estrategia, de unos mecanismos para garantizar una recogida, estructuración y gestión correctas de la información clínica.

Objetivos

- Detectar y planificar las necesidades de información propias y ajenas.
- Diseñar e implantar el sistema más adecuado, de acuerdo con su política y estrategia.
- Garantizar la accesibilidad, la distribución y la seguridad de la información.
- Destinar los recursos necesarios.

4e-01-E01 **#129**

Definición

El EAP dispone de un plan de gestión de la información que está aprobado y es vigente.

Aclaraciones

El plan debe gestionar la información tendiendo a satisfacer las necesidades de información propias (asistencial y de apoyo) y externas (proveedores, ciudadanos, otras entidades y voluntarios). Este plan debe tener en cuenta al menos los aspectos siguientes:

- Identificación de necesidades de información para cubrir (internas y externas).
- Recursos necesarios (estructurales, tecnológicos, humanos).
- Sistemas de acceso y disponibilidad de la información.
- Apoyo de la información procesada a la atención de los ciudadanos, a la gestión de la organización y a la gestión de la calidad.
- Combinación de la información de varias fuentes para elaborar informes, diseñar, gestionar registros clínicos específicos (mortalidad, neoplasias, infecciones, etc.).

El plan debe estar alineado con las líneas estratégicas de la organización.

Dimensión

E

Herramientas

RD, ED

Posible evidencia

- Existencia de un plan de gestión de la información.

Agrupador conceptual 02. Gestión del conocimiento

Definición

La organización o el EAP disponen de un proceso para gestionar el conocimiento, uno de los activos intangibles más importantes generados por sus personas, ya que uno de los beneficios que aporta es la capacidad de innovación.

Objetivos

- Garantizar nuevas formas de comunicación, colaboración, coordinación, compartición y utilización del conocimiento del que dispone.
- Gestionar el conocimiento de la organización.
- Detectar el conocimiento del que dispone.
- Valorar a las personas que tienen un conocimiento específico.
- Revertir estos conocimientos para que se utilicen de forma efectiva.
- Fomentar el desarrollo.

4e-02-E01 #130

Definición

La organización o el EAP disponen de un plan de gestión del conocimiento que está aprobado y es vigente.

Aclaraciones

El plan de gestión del conocimiento pretende favorecer el desarrollo del conocimiento colectivo aprovechando el capital intelectual de sus personas para hacer autoformación. Por ejemplo, mediante la realización de sesiones sistemáticas (sesiones bibliográficas, revisiones de temas, sesiones con expertos, etc.).

El plan debe fomentar la detección, el afloramiento, el desarrollo, la organización y la difusión del conocimiento colectivo, y promocionar la innovación y la creatividad de las personas del equipo.

Este plan debe disponer de un presupuesto que incluye los recursos necesarios (tecnológicos, materiales, humanos, de tiempo). A modo de ejemplo, se pueden detallar como recursos: el tiempo para la elaboración de la información, la utilización de bases de datos propias y externas, la intranet, el correo electrónico, la revista interna, los boletines internos, las carpetas en puntos concretos, etc.

El plan debe estar alineado con las líneas estratégicas de la organización.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

- Existencia de un plan de gestión del conocimiento.

Criterio 5. Procesos

El criterio “Procesos” desarrolla lo que constituye la auténtica razón de ser del equipo: la producción de servicios asistenciales (servucción), en el ámbito sanitario, a sus ciudadanos. En esta fase, el equipo aplica la estructura, el liderazgo, la cultura y los recursos (tanto humanos como físicos y tecnológicos) los condicionantes y las características de los cuales se han revisado y evaluado en los cuatro criterios anteriores (factores facilitadores). La finalidad es proveer a sus clientes de una asistencia sanitaria cualitativamente satisfactoria desde el punto de vista técnico-científico y organizativo, y adecuada a sus necesidades.

El EAP, con el fin de proveer los servicios sanitarios que se le piden, se estructura en procesos que se activan con el reconocimiento de la existencia de una determinada problemática de salud para la resolución de la cual el equipo se considera competente y capaz.

En este documento, orientado a los equipos de atención primaria, se identifican y proponen, como eje de estructuración de los agrupadores conceptuales, los distintos procesos en los que se desarrolla la atención primaria.

Índice

Subcriterio 5.*a*) Diseño, gestión y mejora de los procesos

Agrupador conceptual 01. Gestión por procesos y organización de la atención

Subcriterio 5.*b*) Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación.

Agrupador conceptual 01. Mejora de los procesos e innovación

Subcriterio 5.*c*) Diseño y desarrollo de los productos y servicios tomando como base las necesidades y las expectativas de los ciudadanos

Agrupador conceptual 01. Procesos y necesidades de los ciudadanos

Subcriterio 5.*d*) Producción, gestión y distribución de los servicios.

Agrupador conceptual 01. Unidad de atención al ciudadano y apoyo a los servicios
Agrupador conceptual 02. Asistencia: atención continuada
Agrupador conceptual 03. Historia clínica
Agrupador conceptual 04. Evaluación de los ciudadanos
Agrupador conceptual 05. Uso del medicamento

Agrupador conceptual 06. Educación e información a los ciudadanos
Agrupador conceptual 07. Atención a la comunidad
Agrupador conceptual 08. Ética y derechos de los ciudadanos
Agrupador conceptual 09. Prevención y control de la infección
Agrupador conceptual 10. Continuidad asistencial
Agrupador conceptual 11. Laboratorio
Agrupador conceptual 12. Radiodiagnóstico
Agrupador conceptual 13. Investigación clínica
Agrupador conceptual 14. Servicios sociales

Subcriterio 5.*e*) Gestión y mejora de las relaciones con los ciudadanos

Agrupador conceptual 01. Procesos para mejorar la relación con los ciudadanos

Subcriterio 5.*a*) Diseño, gestión y mejora de los procesos

Agrupador conceptual 01. Gestión por procesos y organización de la atención

Definición
El EAP adopta la gestión por procesos como esquema de trabajo para el EAP de la atención a los ciudadanos. El enfoque a los resultados como respuesta a las necesidades de los ciudadanos, el control de los recursos y las guías para el desarrollo de las actividades son los elementos clave de la gestión por procesos.

Objetivos
- Entender el modelo organizativo del EAP mediante la gestión por procesos.
- Disponer de metodologías definidas para la identificación de los diferentes procesos y tipos en el sistema de gestión de la calidad, así como las interacciones.
- Plantear el mapa de procesos como representación gráfica y base de la organización funcional del centro.

5a-01-E01 #131

Definición
El EAP realiza la planificación, el diseño y la gestión de los procesos en coherencia con la misión y la estrategia definidas.

Aclaraciones
La planificación, el diseño y la gestión de los procesos se realizan en el EAP en coherencia con la misión y la estrategia definidas y, en consecuencia, se establecen los mecanismos de evaluación y de mejora continua. El EAP dispone de mecanismos para la planificación, el diseño y la gestión de sus procesos, en los que se establecen los niveles de participación.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

– Verificación de los documentos que describen los procesos. Se comprobará que se ha hecho una tarea de priorización de todos los procesos estudiados y se implantarán los más importantes.

Estándares relacionados

HA: 5a-01-E02-E

5a-01-E02 #132

Definición

La organización o el EAP disponen de un mapa de procesos que es vigente.

Aclaraciones

La organización o el EAP definen los procesos clave, estratégicos y de apoyo; plantean las relaciones que tienen, y las describen gráficamente de manera integral en el mapa de procesos.

Dimensión

E

Herramienta

RD

Posible evidencia

– Existencia de un mapa de procesos.

Estándares relacionados

HA: 5a-01-E01-E

5a-01-E03 #133

Definición

El EAP garantiza que las personas del equipo conozcan y tengan acceso a los procedimientos correspondientes a los procesos que son de su competencia.

Aclaraciones
Los procedimientos de trabajo de todos los procesos aplicables a cada puesto de trabajo deben ser conocidos por los profesionales implicados y estos deben poder acceder a ellos.

Dimensión
D

Herramientas
VE, CIS

Posible evidencia
- Verificación de que las personas del equipo conocen y tienen acceso a los procedimientos correspondientes a los procesos que son de su competencia.

Estándares relacionados
SP
HA: 5a-01-D06-E

5a-01-E04 #134

Definición
El EAP dispone de un sistema de herramientas de ayuda a la decisión clínica.

Aclaraciones
El EAP dispone de un sistema de herramientas consensuadas de trabajo (guías para la práctica, protocolos de atención y normas de atención correcta) basadas en los conocimientos y las evidencias científico-técnicas.
Estas herramientas deben ser únicas (y evitar duplicidades) y deben adoptar una estructura homogénea.

Es necesario un mínimo de dos protocolos para alcanzar el estándar.

Dimensión
E

Herramientas

RD, ED

Posible evidencia

– Verificación de la existencia de guías y protocolos, únicos y consensuados. Se debe revisar la totalidad de guías y protocolos. Es necesario un mínimo de dos protocolos/guías para alcanzar el estándar.

Estándares relacionados

AP: 9c-04-E02

SP

Subcriterio 5.*b*) Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a los ciudadanos y otros grupos de interés, y generar cada vez más valor

Agrupador conceptual 01. Mejora de los procesos e innovación

Definición
La gestión por procesos es un modelo dinámico que se adapta a la realidad de las organizaciones, por lo cual los cambios, para que sean más efectivos, deben tener respuesta en la innovación de los procesos. Las necesidades de los ciudadanos y los otros grupos de interés deben estar bien definidas y dar lugar a la innovación necesaria en los procesos para obtener la máxima efectividad.

Objetivo
- Disponer de elementos de innovación de los procesos como respuesta a las necesidades de los ciudadanos para la mejora continua de la calidad.

5b-01-E01 #135

Definición
El EAP desarrolla el proceso de anticoagulación oral para adaptarse a las necesidades de los ciudadanos.

Dimensión
D

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación de la existencia de circuito mediante la comprobación posterior del procedimiento utilizado.

Estándares relacionados

SP

Subcriterio 5.*c*) Diseño y desarrollo de los productos y servicios tomando como base las necesidades y las expectativas de los ciudadanos

Agrupador conceptual 01. Procesos y necesidades de los ciudadanos

Definición
La evaluación de las expectativas y las necesidades de los ciudadanos en general es el elemento de partida para diseñar y desarrollar los servicios.

El EAP debe disponer de los mecanismos para conocer periódicamente estas expectativas y necesidades; con ello podrá hacer el diseño de los servicios más adecuados y las adaptaciones más efectivas.

Objetivo

- Disponer de elementos de diseño y desarrollo de los procesos según las necesidades y las expectativas de los ciudadanos para adaptarse a la realización de los mejores servicios.

5c-01-E01 **#136**

Definición
El EAP adapta los horarios de atención en función de las necesidades colectivas de los ciudadanos.

Aclaraciones
El EAP asegura la atención adulta y pediátrica tanto en turno de mañana como de tarde.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED, CIS

Posible evidencia

- Verificación mediante la entrevista con la dirección y la comprobación in situ y también con la presencia de documentos (cartera de servicios, directorio, etc.).

Estándares relacionados

HA: 5d-01-D03-E

5c-01-E02 #137

Definición

Las personas del EAP utilizan los protocolos clínicos consensuados y adaptados a las necesidades de la población de referencia.

Dimensión

D

Herramientas

RD, ED

Posible evidencia

- Verificación de la existencia de protocolos clínicos en función de las necesidades de su población de referencia (por ejemplo: existencia de un protocolo de los inmigrantes, protocolo de los drogodependientes, etc.).

Estándares relacionados

SP

Subcriterio 5.*d*) Producción, gestión y distribución de los servicios

Agrupador conceptual 01. Unidad de atención al ciudadano y apoyo a los servicios

Definición

El EAP, de acuerdo con su estrategia, dispone de una unidad dedicada a integrar los contactos y movimientos asistenciales de todos los ciudadanos. Coordina y facilita el trabajo asistencial de los distintos servicios y personas de la organización.

El EAP dispone de personas que complementan la actuación del acto asistencial. Estas personas realizan distintas actividades que permiten la prestación completa de la asistencia. Estas personas deben estar muy cerca de las personas del equipo y de los ciudadanos. Se las podría definir como facilitadores del servicio. Es importante que las actividades que llevan a cabo estén acompañadas de niveles elevados de calidad, especialmente en aspectos como la accesibilidad, el trato, la comunicación, la desburocratización y la agilidad de los procesos administrativos.

El EAP debe poder identificar la organización ante sus clientes; ser conscientes de su competencia; estandarizar el servicio y personalizarlo para cada uno de sus ciudadanos, y añadir valor a la organización.

Objetivos

- Garantizar la disposición de una cartera de servicios o productos del centro.
- Recibir y atender a los ciudadanos en primera instancia (acogida).
- Apoyar a las personas del equipo.
- Informar de los servicios y de cómo acceder a ellos.
- Citar y programar a los ciudadanos en relación con el centro y la atención especializada.
- Coordinar las diferentes actividades entre todos los servicios y niveles asistenciales.
- Priorizar la asistencia con criterios objetivos.
- Acompañar y atender a los ciudadanos y a las familias a veces en situaciones difíciles y complejas.
- Apoyar y transmitir las distintas prestaciones complementarias.

- Asesorar a los ciudadanos en relación con trámites administrativos o en relación con diferentes niveles asistenciales a lo largo del todo el proceso de atención.
- Gestionar el archivo de historias clínicas (custodia, conservación y disponibilidad de la historia clínica).
- Recuperar información de la actividad asistencial.

5d-01-E01 #138

Definición
La unidad de atención al ciudadano del EAP dispone de procedimientos internos relacionados con los procesos que lleva a cabo y los desarrolla.

Aclaraciones
Los procedimientos de los procesos clave son: la solicitud de cambio de médico, las derivaciones a otros proveedores, los productos intermedios y especialistas, varias prestaciones como la gestión de la entrega administrativa de la medicación crónica, la entrega administrativa de los comunicados de incapacidad laboral transitoria, la validación sanitaria, las prestaciones ortopédicas, el resarcimiento de gastos, los preparados nutricionales a domicilio, etc.
Los procedimientos de los procesos de apoyo son: pedidos de material clínico, oficinas, farmacia, material de las consultas, circuitos de gestión de lavandería, suministros, limpieza, etc.

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Existencia de procedimientos internos de los procesos clave y de apoyo.

Estándares relacionados
SP
HA: 5d-12-E01-E

5d-01-E02 #139

Definición
La unidad de atención al ciudadano del EAP dispone de un fichero índice de los ciudadanos.

Aclaraciones
Hay que diferenciar este fichero del Registro central de asegurados (RCA).

Este fichero debe tener los contenidos mínimos siguientes: identificador o número de historia, nombre y apellidos, sexo, fecha de nacimiento, número de identificación personal (DNI o pasaporte y CIP), dirección, teléfono, entidad aseguradora y número de afiliación.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Existencia de un fichero índice con contenidos mínimos definidos anteriormente. Este fichero debe ser único, centralizado, permanente e independiente del motivo de la asistencia.

Estándares relacionados
SP
HA: 5d-12-D01-E

5d-01-E03 #140

Definición
La unidad de atención al ciudadano del EAP garantiza que los ciudadanos puedan disponer de la información relativa a la cartera de servicios.

Dimensión
D

Herramientas
RD, CIS

Posibles evidencias
Se debe evidenciar y comprobar in situ la existencia de la cartera de servicios.

Estándares relacionados
HA: 5d-12-E03-E

5d-01-E04 #141

Definición
La unidad de atención al ciudadano del EAP informa a los ciudadanos de cuáles son sus referentes asistenciales.

Aclaraciones
Se debe informar al ciudadano del nombre y los apellidos del médico y de la enfermera o enfermero de referencia del ciudadano. Por ejemplo: tarjeta única de asistencia básica (TUAB).

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED, CIS

Posibles evidencias
Se debe verificar que se informa a los ciudadanos de quiénes son sus referentes —por ejemplo: tarjeta en la que se registra el nombre y los apellidos de los referentes (TUAB).

5d-01-E05 #142

Definición
La unidad de atención al ciudadano del EAP gestiona la programación durante todo el horario de apertura del centro.

Dimensiones

E y D

Herramientas
ED

Posibles evidencias
Se debe verificar la posibilidad de citación por medio de varios canales (Internet, teléfono, etc.).

Estándares relacionados
AP: 9c-01-E01

5d-01-E06 #143

Definición
La unidad de atención al ciudadano del EAP dispone de un mecanismo para gestionar las incidencias en la programación causadas por la ausencia de los profesionales.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
Se debe verificar la existencia de un mecanismo para gestionar las incidencias en la programación causadas por la ausencia de los profesionales.

Estándares relacionados
AP: 9c-01-E01
SP

5d-01-E07 #144

Definición
La unidad de atención al ciudadano del EAP dispone de un mecanismo para gestionar la demora en la programación de la visita con el referente asistencial del ciudadano.

Aclaraciones
La demora en la programación de la visita es el tiempo transcurrido entre el día solicitado de visita y el día programado con el referente asistencial del ciudadano.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
Se debe verificar la existencia de un mecanismo para gestionar la demora en la programación de la visita con el referente asistencial del ciudadano.

Estándares relacionados
AP: 6b-02-E01
SP

5d-01-E08 #145

Definición
La unidad de atención al ciudadano del EAP gestiona los traslados de expediente.

Aclaraciones
Se debe verificar qué mecanismos tiene definidos el EAP para gestionar los traslados de historia clínica entre centros.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

Se debe verificar qué mecanismos tiene definidos el EAP para gestionar los traslados de historia clínica entre centros.

Estándares relacionados
SP

5d-01-E09 #146

Definición
La unidad de atención al ciudadano del EAP dispone de un mecanismo para gestionar las colas en el mostrador y lo desarrolla.

Aclaraciones
La unidad de atención al ciudadano debe intentar minimizar el tiempo de espera de los ciudadanos en los trámites administrativos, por ejemplo:

- Organizando la unidad de atención al ciudadano por motivos (informaciones, citaciones, derivaciones, etc.).
- Disponiendo de un punto de información.

Dimensiones
E y D

Herramientas
ED, CIS

Posibles evidencias
Se debe verificar, mediante una entrevista a la dirección y la comprobación in situ, cómo se facilitan las citas y los trámites administrativos con el objetivo de minimizar las colas en el mostrador.

5d-01-E10 #147

Definición
La unidad de atención al ciudadano del EAP dispone de un mecanismo para gestionar las solicitudes externas de la información clínica y lo desarrolla.

Aclaraciones

El EAP garantiza que la información que se entrega se hace con garantías de preservación del interés de los ciudadanos y al mismo tiempo asegura la trazabilidad de la información entregada. En la petición debe constar como mínimo:

- Nombre y apellidos del ciudadano y demandante
- Documentación acreditada del peticionario
- Relación entre el peticionario y el ciudadano
- Motivo de la solicitud
- Información clínica solicitada
- Fecha
- Firma

Dimensiones

E y D

Herramientas

RD, ED, CIS

Posibles evidencias

- Existencia de un documento en el que se debe verificar cuál es el mecanismo utilizado para la solicitud externa de documentación.
- Entrevista y comprobación in situ del desarrollo de este mecanismo.

Estándares relacionados

SP

5d-01-E11 #148

Definición

La unidad de atención al ciudadano del EAP gestiona el registro de urgencias y coordina el proceso asistencial.

Dimensión

D

Herramientas

RD, ED, CIS

Posible evidencia
Se debe comprobar in situ cómo la unidad lleva a cabo la actividad de registro de las urgencias y cómo coordina el proceso asistencial de atención.

Estándares relacionados
SP

5d-01-E12 #149

Definición
La unidad de atención al ciudadano del EAP informa, acoge y orienta a los ciudadanos sobre el lugar donde recibirán la asistencia.

Dimensión
D

Herramientas
ED, CIS

Posible evidencia
Se debe comprobar in situ cómo se informa, se acoge y se orienta a los ciudadanos en el momento que solicitan la asistencia.

Estándares relacionados
SP

5d-01-E13 #150

Definición
El EAP dispone de una lista de suministros con los proveedores correspondientes.

Dimensión
E

Herramienta

RD

Posibles evidencias

– Existencia de un documento con la lista de proveedores y productos aprobados.

Estándares relacionados

HA: 5d-16-E01-E

5d-01-E14 #151

Definición

El EAP controla los suministros antes de que se almacenen en espacios determinados, según los criterios establecidos.

Aclaraciones

El estándar hace referencia a: condiciones de temperatura, humedad, etc.; áreas de material seco y áreas de material húmedo; áreas de material estéril, etc.

Dimensión

D

Herramientas

RD, ED, CIS

Posible evidencia

– Existencia de unos criterios en relación con el almacenaje de los suministros descritos en las aclaraciones.

Estándares relacionados

AP: 9c-01-E03
SP

5d-01-E15 #152

Definición

El EAP dispone de un sistema definido para la gestión del almacén y lo desarrolla.

Aclaraciones
El EAP debe gestionar la organización de sus almacenes para alcanzar la máxima efectividad del proceso de compras y la realización de los servicios.

La determinación del stock (niveles óptimos, de alarma y mínimos), la definición del sistema de suministro a cada consulta, los registros de incidencias, etc. permiten una gestión eficiente del proceso.

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
Se debe verificar, mediante una revisión documental y una entrevista con la dirección, cómo el EAP gestiona el almacén.

Estándares relacionados
SP

5d-01-E16 #153

Definición
El EAP dispone de un sistema de control de caducidades del material fungible y lo desarrolla.

Aclaraciones
El material fungible es todo lo que se utiliza y se consume (gasas, sondas, jeringas, agujas, etc.).

Dimensiones
E y D

Herramientas

ED, CIS (registro informático)

Posibles evidencias
Se debe verificar mediante una revisión y una entrevista con la dirección y la comprobación in situ del sistema de control de caducidades del material fungible.

Estándares relacionados
SP

5d-01-E17 #154

Definición
La organización y/o el EAP disponen de un sistema para el proceso de limpieza de las instalaciones.

Aclaraciones
El centro tiene definido un sistema para hacer la limpieza y garantizar el servicio según las necesidades específicas, mediante personal subcontratado o propio.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
Se DEBE verificar que el centro tiene definido un sistema para hacer la limpieza y para garantizar el servicio según las necesidades específicas, mediante personal subcontratado o propio.

Estándares relacionados
AP:9c-01-E05
SP

5d-01-E18 #155

Definición
La organización y/o el EAP disponen y desarrollan un sistema para el proceso de lavandería.

Aclaraciones
El EAP dispone de un sistema para asegurar el nivel de adecuación y la calidad del servicio de lavandería de las personas del equipo, mediante personal propio o subcontratado.

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
Se debe verificar, mediante una revisión documental y una entrevista con la dirección, cómo actúa el EAP para asegurar la calidad del servicio en relación con el circuito de lavandería.

Estándares relacionados
HA: 5d-15-E03-E

5d-01-E19 #156

Definición
La organización y/o el EAP disponen de mecanismos para el tratamiento de residuos.

Aclaraciones
Reciclaje y reutilización de todo tipo de residuos.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

Se debe verificar, mediante una revisión documental y una entrevista con la dirección, cómo actúa el EAP para asegurar el tratamiento correcto de los residuos.

Estándares relacionados

AP: 8b-03-E02 y 9c-09-E03

SP

Agrupador conceptual 02. Asistencia: atención continuada

Definición

El EAP, de acuerdo con su estrategia, dispone de un proceso para dar atención espontánea a los ciudadanos. La a*tención continuada* se entiende como 'la solicitud de visita inmediata o al momento sin cita previa en la agenda'.

Objetivos

- Clasificar a los ciudadanos y priorizar la asistencia para que no interfiera en la actividad no urgente.
- Disponer del traslado a otros centros.
- Informar a los ciudadanos dentro del plazo establecido y en la forma apropiada.

5d-02-E01 #157

Definición

El EAP gestiona las solicitudes urgentes de asistencia y prioriza las necesidades asistenciales inmediatas y el tratamiento.

Aclaraciones
Se refiere a circuito de urgencias, ordenación de flujos, recepción, acogida y clasificación, etc.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
Se debe comprobar a través de: la revisión de documentación y un procedimiento actualizado sobre el circuito de urgencias, ordenación de flujos, recepción, acogida y clasificación.

Estándares relacionados
AP: 9c-02-E01
SP

5d-02-E02 #158

Definición
El EAP dispone de un registro de la actividad llevada a cabo en la atención continuada.

Aclaraciones
La a*tención continuada* se entiende como 'la solicitud de visita inmediata o al momento sin cita previa en la agenda'.

Este registro debe incluir: nombre y apellidos, edad y sexo, CIP, fecha y hora de entrada y de salida, procedencia de los ciudadanos, destino de los ciudadanos, identificación del personal médico y de enfermería, diagnóstico o motivo de la consulta, tratamiento y otros.

Dimensión
E

Herramienta
ED

Posibles evidencias
Se debe verificar la existencia del registro. Se debe revisar que este registro incluya el contenido que se especifica en las aclaraciones.

5d-02-E03 #159

Definición
El EAP dispone de procedimientos para comunicar e informar a las autoridades y los servicios públicos competentes en los casos en los que sea necesario.

Aclaraciones
El EAP dispone de procedimientos para comunicarse con las autoridades y los servicios públicos competentes en los diferentes casos en los que sea necesario: teléfonos, documentación médico-legal, policía, bomberos, juzgados, forenses, datos epidemiológicos, enfermedades de declaración obligatoria (MDO), etc.

Dimensión
E
Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Existencia de procedimientos en los que se especifique cómo comunicar e informar a las autoridades pertinentes en los casos en los que sea necesario y se informe de los datos de contacto que habría que utilizar.

Estándares relacionados
AP: 9c-09-E02
SP
HA: 5d-02-E06-E

5d-02-E04 #160

Definición

El EAP dispone de un procedimiento de revisión del carro de parada.

Aclaraciones

Realización de la revisión del carro de parada (incluye medicación, desfibrilador y otros dispositivos). El carro se debe mantener precintado para garantizar el control más eficiente y hay que asegurarse de que la medicación y los dispositivos que se tienen que utilizar se encuentran en las condiciones adecuadas y que estas se cumplen.

Por ejemplo:

– Registro de revisión que incluya: fecha de revisión, responsable, medicamentos repuestos, verificación del precinto correcto del carro.
– Registro de la apertura del carro: fecha de apertura, persona que lo ha utilizado, motivo de la apertura, medicamentos utilizados y verificación de que se han centrado y, finalmente, verificación del precinto correcto del carro.

Dimensión

E

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

– Verificación del sistema de revisión del carro de parada mediante un procedimiento que especifique su contenido, tanto con material fungible como con fármacos y otros dispositivos; quién es el responsable de las revisiones; cuándo se realizan, y cómo se registran.
– Definición del procedimiento de reposición del material en caso de utilizar el carro de parada.

Estándares relacionados

AP: 9c-02-E03

SP

HA: 5d-02-D11-E

5d-02-E05 #161

Definición

El EAP dispone de procedimientos para el abordaje de emergencias médicas que son conocidos por las personas del EAP.

Aclaraciones
Se debe verificar, mediante revisión documental, la existencia de procedimientos para el abordaje de emergencias.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Existencia de procedimientos para el abordaje de emergencias médicas (como mínimo, códigos IAM e ictus). Estos procedimientos deben estar al alcance de los profesionales a fin de que sean conocidos (box de urgencias, información de los códigos ictus e IAM, sistema de comunicación interno, etc.).

Estándares relacionados
SP
HA: 5d-01-E09-E

5d-02-E06 #162

Definición
El EAP dispone de un protocolo de tratamiento de las emergencias cardiorrespiratorias que se difunde para las personas del EAP.

Aclaraciones
Hace referencia a la existencia de protocolos, procedimientos específicos y equipamientos adecuados (carro de parada, monitores, desfibrilador, maletín de urgencias, etc.) para la atención de las emergencias cardiorrespiratorias, tanto en el centro como en el domicilio. Se difunde a las personas del EAP.

Dimensión
E

Herramienta

RD, ED

Posibles evidencias

– Existencia de protocolos y procedimientos específicos para el abordaje del tratamiento de las emergencias cardiorrespiratorias. Este protocolo debe estar al alcance de los profesionales (box de urgencias, información de los logaritmos de actuación ante RCP -CPR- actualizados, sistema de comunicación interno).

Estándares relacionados

AP: 9c-02-E02

SP

HA: 5d-02-D11-E

5d-02-E07 #163

Definición

El EAP garantiza la disponibilidad inmediata de medicamentos en situaciones de urgencia, así como el control de sus stocks y el registro de sus caducidades.

Dimensión

D

Herramientas

RD, ED, CIS

Posible evidencia

– Verificación, mediante una entrevista con la dirección, la revisión documental y la comprobación in situ, de la disponibilidad de los medicamentos en situaciones de urgencia.

Estándares relacionados

SP

Agrupador conceptual 03. Historia clínica

Definición
El EAP dispone de un sistema de historia clínica para atender las necesidades de las personas del equipo y los ciudadanos.

Objetivos
- Establecer estrategias para cumplir con las necesidades de información de las personas de la organización.
- Garantizar la confidencialidad, la integridad y la seguridad de los datos generados del proceso asistencial.
- Gestionar la información en la historia clínica.
- Identificar los niveles de seguridad por estamentos.
- Proteger la historia clínica en relación con las posibles pérdidas, la manipulación y el uso no autorizado.

5d-03-E01 #164

Definición
Las personas del EAP con tareas asistenciales formalizan el resumen de la historia clínica de los pacientes.

Aclaraciones
La historia clínica del paciente incluye un resumen con la patología más relevante.

Dimensión
D

Herramienta
EM

Posible evidencia
- Revisión a través de estudios muestrales.

Estándares relacionados
SP

5d-03-E02 #165

Definición
El EAP estudia la calidad de la historia clínica con una periodicidad predeterminada.

Aclaraciones
A partir de aquí, se evalúan los resultados y se toman las medidas adecuadas para favorecer la mejora de la calidad de la historia clínica. Se evalúan diferentes dimensiones: identificación de los ciudadanos, proceso asistencial, formalización y calidad del consentimiento informado, formalización y calidad de otros datos.

Por ejemplo, la realización de auditorías como sistema de actualización y la revisión del sistema de información.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
Se debe valorar cualquier sistema cualitativo o cuantitativo en lo referente a la evaluación de la calidad de la historia clínica. Por ejemplo, la realización de auditorías y autoauditoría en diferentes dimensiones.

Estándares relacionados
AP: 9c-03-E01
SP

Agrupador conceptual 04. Evaluación de los ciudadanos

Definición
El EAP provee de asistencia sanitaria a los ciudadanos que la solicitan.

Objetivos
- Determinar qué tipo de servicios se ofrecen a los ciudadanos en el centro y en el domicilio.
- Adecuar el uso de sus servicios y de la eficiencia en la provisión.
- Definir las actuaciones del proceso asistencial después de solicitar la asistencia y hasta que se acabe.
- Disminuir la variabilidad de las actuaciones de todas las personas del equipo.
- Garantizar la continuidad asistencial y la coordinación entre los diferentes niveles asistenciales.

Los protocolos y los programas deben estar alineados con el Plan de salud vigente.

5d-04-E01 #166

Definición
El EAP dispone de un plan de acogida a los ciudadanos recién llegados.

Aclaraciones
El plan de acogida incluye información sobre:
- La cartera de servicios
- El funcionamiento del centro
- La apertura de la historia clínica
- Los derechos y deberes de los ciudadanos
- La asignación de los referentes asistenciales
- La identificación de necesidades
- Etc.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

- Verificación mediante una entrevista con la dirección y la revisión documental en relación con la existencia de un plan de acogida para la atención a los ciudadanos recién llegados.

Estándares relacionados
AP: 9c-04-E01
SP

5d-04-E02 #167

Definición
El EAP dispone de protocolos de patología aguda en el centro y el domicilio.

Aclaraciones
El EAP debe disponer de protocolos específicos para la atención a los ciudadanos con una patología aguda, tanto en el centro como en el domicilio.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posibles evidencias

- Verificación mediante la existencia de protocolos. (Se debe pedir un mínimo de dos protocolos.)

Estándares relacionados
AP: 9c-04-E03
SP

5d-04-E03 #168

Definición
El EAP dispone del programa de actividades preventivas y de promoción de la salud en la infancia y la adolescencia.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del programa para cada colectivo en relación con las actividades preventivas y de promoción de la salud.

Por ejemplo: la detección de problemas de crecimiento, el desarrollo psicomotriz, la función visual, la función auditiva, el aparato locomotor, la detección de posibles maltratos, la tensión arterial, la alimentación, la prevención de accidentes, la higiene bucodental, los hábitos saludables, el consumo de tóxicos, la actividad física, las vacunaciones.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del programa.

Estándares relacionados
AP: 9c-04-E04
SP
HA: 1c-03-E01-E

5d-04-E04 #169

Definición

El EAP dispone del programa de actividades preventivas y de promoción de la salud para los adultos.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del programa para cada colectivo en relación con las actividades preventivas y de promoción de la salud.

Por ejemplo: las vacunaciones sistémicas, la toma de la tensión arterial, la determinación de colesterol, el registro del tabaco, el registro de alcohol, el peso, la talla, la actividad física, el cribado de cáncer de mama, cáncer de cérvix, etc.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del programa.

Estándares relacionados
AP: 9c-04-E05
HA: 1c-03-E01-E
SP

5d-04-E05 #170

Definición
El EAP dispone de protocolos de abordaje de factores de riesgo cardiovascular.

Aclaraciones
El EAP debe disponer de protocolos específicos para la atención a los ciudadanos con factores de riesgo cardiovascular (la hipertensión, la diabetes mellitus, la dislipidemia, el riesgo cardiovascular, la obesidad, el tabaco, etc.).

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia de protocolos. (Se debe pedir un mínimo de tres protocolos.)

Estándares relacionados
AP: 9c-04-E06
SP

5d-04-E06 #171

Definición
El EAP dispone del programa de atención domiciliaria de los pacientes crónicos cuando es necesario.

Aclaraciones
El EAP debe disponer de protocolos específicos en relación con el programa de atención domiciliaria de los pacientes crónicos (pacientes geriátricos, crónicos, multimórbidos, etc.).

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del programa.

Estándares relacionados
AP: 9c-04-E07
SP

5d-04-E07 #172

Definición
El EAP dispone de protocolos de atención a la salud sexual y reproductiva.

Aclaraciones
El EAP debe disponer de protocolos específicos en relación con la salud sexual y reproductiva (planificación familiar, selección de métodos anticonceptivos, anticoncepción de emergencia, etc.).

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia de protocolos. (Se debe pedir un mínimo de dos protocolos.)

Estándares relacionados
SP

5d-04-E08 #173

Definición
El EAP dispone de un programa de atención orientado a necesidades de salud bucodental cuando es necesario.

Aclaraciones

El EAP debe disponer de un programa específico en relación con la atención orientada a necesidades de salud bucodental.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del programa.

Estándares relacionados
AP: 9c-04-E08
SP

5d-04-E09 #174

Definición
El EAP dispone de protocolos de abordaje de enfermedades de transmisión sexual cuando es necesario.

Aclaraciones
El EAP debe disponer de protocolos específicos en relación con la atención a enfermedades de transmisión sexual (sífilis, gonococia, clamidiasis, VIH, herpes genital, etc.).

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia

– Verificación mediante la existencia de protocolos. (Se debe pedir un mínimo de dos protocolos).

Estándares relacionados
SP

5d-04-E10 #175

Definición
La organización o el EAP disponen de circuitos de diagnóstico rápido en relación con una posible neoplasia.

Aclaraciones
Por ejemplo: neoplasia de colon, de pulmón, etc.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
– Verificación mediante la existencia de protocolos. (Se debe pedir un mínimo de tres protocolos.)

Estándares relacionados
AP: 9c-04-E09
SP

5d-04-E11 #176

Definición

El EAP dispone de protocolos de abordaje de enfermedades cardiovasculares cuando es necesario.

Aclaraciones
El EAP debe disponer de protocolos específicos en relación con la atención a enfermedades cardiovasculares (patología coronaria –IAM, angina de pecho–, insuficiencia cardiaca, patología cerebrovascular: accidente vascular cerebral o TIA, arritmia cardiaca por fibrilación auricular, etc.). Uno obligatorio del Plan de salud y dos de las otras patologías.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia de protocolos. (Se debe pedir un mínimo de tres protocolos.)

Estándares relacionados
AP: 9c-04-E10
SP

5d-04-E12 #177

Definición
El EAP dispone de protocolos de abordaje de enfermedades respiratorias agudas y crónicas cuando es necesario.

Aclaraciones
El EAP debe disponer de protocolos específicos en relación con la atención a enfermedades respiratorias agudas y crónicas (bronquitis aguda, CVA, gripe, neumonías, MPOC, asma, etc.). Dos protocolos de MPOC y asma, más uno de otra patología (tres protocolos).

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia de protocolos. (Se debe pedir un mínimo de protocolos.)

Estándares relacionados
AP: 9c-04-E11
SP

5d-04-E13 #178

Definición
El EAP dispone de protocolos relacionados con la salud mental cuando es necesario.

Aclaraciones
El EAP debe disponer de protocolos específicos en relación con la atención orientada a las necesidades de salud con respecto a la salud mental (demencia, síndrome depresivo, ansiedad, trastornos adaptativos, etc.). Un protocolo obligatorio para el Plan de salud (demencia) más otro opcional.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia de protocolos. (Se debe pedir un mínimo de dos protocolos).

Estándares relacionados
SP

5d-04-E14 #179

Definición
El EAP dispone de protocolos de abordaje de enfermedades reumatológicas y del aparato locomotor cuando es necesario.

Aclaraciones
El EAP debe disponer de protocolos específicos en relación con la atención a enfermedades reumatológicas y del aparato locomotor (dolor crónico, artrosis, osteoporosis, artritis, tendinitis, etc.) y aplicarlos. De acuerdo con el Plan de salud, uno obligatorio para el dolor crónico.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia de protocolos. (Se debe pedir un mínimo de dos protocolos.)

Estándares relacionados
SP

5d-04-E15 #180

Definición
El EAP dispone de protocolos de abordaje en la sospecha de maltratos.

Aclaraciones

El EAP debe disponer de protocolos específicos en relación con la atención orientada a necesidades de salud cuando hay sospecha de maltratos (sospecha de posibles maltratos físicos o psicológicos en niños, adultos o ancianos).

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posibles evidencias

- Verificación mediante la existencia de un protocolo en los niños, los adultos y los ancianos.

Estándares relacionados
SP
HA: 5d-03-D27-E

5d-04-E16 #181

Definición
El EAP dispone de protocolos de abordaje en relación con el consumo de tóxicos cuando es necesario.

Aclaraciones
El EAP debe disponer y aplicar protocolos específicos en relación con la atención orientada a las necesidades de salud derivadas del consumo de tóxicos (tabaco, alcohol, marihuana, cocaína, heroína, etc.).

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia

– Verificación mediante la existencia de protocolos. (Se debe pedir un mínimo de dos protocolos.)

Estándares relacionados

AP: 9c-04-E12

SP

5d-04-E17 #182

Definición

El EAP dispone de un protocolo de abordaje de los síntomas al final de la vida.

Aclaraciones

El EAP debe conocer y respetar las necesidades especiales de los pacientes terminales (por ejemplo). Como mínimo, el abordaje del dolor más otros controles de los síntomas.

Dimensión

E

Herramienta

RD

Posible evidencia

– Verificación mediante la existencia de protocolos. (Se debe pedir un mínimo de dos protocolos.)

Estándares relacionados

AP: 9c-04-E14

SP

HA: 5d-03-E06-E

5d-04-E18 #183

Definición
El EAP dispone de un sistema de notificación de acontecimientos adversos y de incidentes relacionados con la seguridad de los pacientes.

Aclaraciones
Entendemos por *seguridad de los pacientes* lo que define la Organización Mundial de la Salud: la reducción del riesgo de daños innecesarios relacionados con la atención sanitaria hasta un mínimo aceptable, que hace referencia a las nociones colectivas de los conocimientos del momento, los recursos disponibles y el contexto en el que se prestaba la atención, ponderadas ante el riesgo de no dispensar tratamiento o de dispensar otro distinto.

Según la Organización Mundial de la Salud, hablamos de un incidente cuando ha habido cualquier acontecimiento o circunstancia que ha ocasionado o podría haber ocasionado un daño innecesario a un paciente. Esta definición engloba:
– Circunstancia notificable: situación con gran capacidad de causar daño, pero en la que no se produce ningún incidente.
– Cuasiincidente: incidente que no llega al paciente.
– Incidente sin daño: incidente que llega al paciente, pero que no causa ningún daño apreciable.
– Acontecimiento adverso: incidente que produce daño a un paciente.

El acontecimiento centinela es aquel que ha derivado en la muerte del paciente o la pérdida permanente e importante de una función, de carácter imprevisto y sin relación con la evolución natural de la enfermedad o el trastorno subyacente del paciente.

Se debe disponer de un sistema de notificación de incidentes con el fin de mejorar la seguridad de los pacientes a partir del análisis de situaciones, problemas o incidentes que han producido o podrían haber producir un daño al paciente. El objetivo principal de este mecanismo es el aprendizaje para mejorar.

Este estándar engloba disponer de un sistema de notificación relacionado con las RAM y los errores de medicación.

Dimensión
E

Herramienta

RD

Posible evidencia

– Verificación del sistema de notificación de acontecimientos adversos, centinela e incidentes, relacionados con la seguridad de los pacientes, y las acciones que se derivan de esta. Incluye los errores de medicación.

Estándares relacionados

AP: 9c-04-E13

SP

HA: 5a-01-D10-E

Agrupador conceptual 05. Uso del medicamento

Definición
EAP, de acuerdo con su estrategia, vela para dar un uso efectivo, eficiente y seguro a los medicamentos que prescribe, prepara y administra.

Objetivos
- Establecer la política de utilización de fármacos, favorecer su homogeneidad en el uso entre las personas prescriptoras y garantizar la utilidad terapéutica y la seguridad para los ciudadanos.
- Controlar el proceso de compra, almacenaje, conservación, custodia, prescripción, preparación, dispensación y administración de los productos farmacéuticos.
- Promover la detección y la información de los errores en cualquiera de las fases.
- Promover la detección de efectos adversos e interacciones farmacológicas.

5d-05-E01 #184

Definición
El EAP dispone de una guía fármaco-terapéutica actualizada basada en la evidencia de que es conocida por las personas del equipo.

Aclaraciones
Esta guía fármaco-terapéutica debería garantizar la utilización efectiva y eficiente del uso del medicamento en relación con el sistema de prescripción de la medicación a los ciudadanos para adquirirla en la farmacia.

Debería incluir:
- los medicamentos específicos disponibles,
- las presentaciones posibles y
- las especificaciones técnicas correspondientes.

Dimensión
E

Herramienta
RD, ED
Posibles evidencias
Se debe comprobar la existencia, el contenido y la vigencia de la GF.

Estándares relacionados
AP: 9c-05-E01
SP
HA: 5d-07-E01-E

5d-05-E02 #185

Definición
El EAP dispone de un sistema de control de stocks de medicamentos, que se aplica de forma consistente a todo el EAP.

Aclaraciones
El EAP dispone de un sistema de gestión de los medicamentos para garantizar la disponibilidad de manera efectiva y eficiente; por lo tanto, es necesario determinar qué criterios se deben utilizar para controlar correctamente los stocks de los medicamentos de los que dispone el centro y para prevenir explícitamente cómo actuar en situaciones de ruptura de stock, para garantizar su cobertura permanente.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED, CIS (valorar el registro informático)

Posibles evidencias
Se debe comprobar la existencia de sistemas para el control de stocks de los medicamentos en todo el centro (almacén y consultas). Se debe evidenciar la existencia de los criterios que hay que seguir ante desabastecimiento. Se debe realizar una comprobación in situ del sistema de control de stocks, tanto en el almacén como en las consultas.

Estándares relacionados
AP: 9c-05-E02
SP
HA: 5d-07-E07-E

5d-05-E03 #186

Definición
El EAP dispone de un sistema de control de caducidad de los medicamentos.

Aclaraciones
El EAP dispone de un sistema de gestión de los medicamentos para garantizar la utilización de manera efectiva y eficiente; por lo tanto, es necesario determinar qué criterios hay que utilizar en relación con el control de caducidad de los fármacos.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED, CIS

Posible evidencia
Hay que comprobar la existencia de los sistemas para el control de caducidades de los medicamentos en todo el centro (almacén y consultas).

Estándares relacionados
AP: 9c-05-E03
SP
HA: 5d-07-E12-E

5d-05-E04 #187

Definición
El EAP dispone de un sistema para garantizar la cadena del frío de los medicamentos termolábiles.

Aclaraciones
El EAP dispone de un sistema de gestión de los medicamentos termolábiles para garantizar su utilización de manera efectiva, eficiente y segura; por lo tanto, es necesario determinar qué criterios se deben utilizar para la conservación correcta de los medicamentos termolábiles con control diario de temperatura. Por ejemplo: el uso exclusivo de medicamentos, controles máximo y mínimo y ubicación cerca de la asistencia.

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
Se debe comprobar la existencia y la aplicación de los sistemas para la correcta conservación de los medicamentos y las vacunas. Por ejemplo, control de temperatura de las neveras.

Estándares relacionados
AP: 9c-05-E04
SP

5d-05-E05 #188

Definición
El EAP dispone de un sistema de control de los envases multidosis y lo desarrolla.

Aclaraciones
El EAP dispone de un sistema de gestión de los medicamentos para garantizar su utilización de manera efectiva y eficiente; por lo tanto, es necesario determinar qué criterios se deben utilizar para la gestión correcta de los envases multidosis (rotulación con la fecha de apertura).

Dimensiones

E, D

Herramientas
RD, EP

Posible evidencia
- Comprobación de la existencia y la aplicación de los sistemas por el control de envases multidosis.

Estándares relacionados
AP: 9c-05-E05
SP

5d-05-E06 #189

Definición
El EAP dispone de criterios para el control de fármacos cedidos como muestra por los laboratorios farmacéuticos y los aplica.

Dimensiones
E, D

Herramientas
RD, ED, CIS

Posible evidencia
Hay que solicitar los criterios que regulan la administración de fármacos de muestra de los laboratorios. Se debe comprobar in situ la presencia de fármacos de muestra en el equipo.

Estándares relacionados
SP
HA: 5d-07-E11-E

5d-05-E07 #190

Definición
La organización o el EAP disponen de un procedimiento estandarizado para garantizar la seguridad del uso del medicamento a los ciudadanos.

Aclaraciones
El EAP debe establecer criterios para garantizar la correcta prescripción de fármacos y el control, la preparación correcta y la administración segura de medicamentos.

El EAP dispone de criterios para evitar la prescripción verbal de fármacos e identifica en la historia clínica quién la hace y la hora y fecha de administración de un medicamento a un paciente.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
Hay que revisar el procedimiento para garantizar la seguridad del uso del medicamento (circuito desde la prescripción correcta, preparación correcta, dispensación segura y administración correcta). Se deben valorar criterios para evitar la prescripción verbal. Por ejemplo: orden de tratamiento de enfermería.

Estándares relacionados
AP: 9c-05-06, 9c-05-E08 y 9c-05-09
SP

Agrupador conceptual 06. Educación e información a los ciudadanos

Definición

El EAP, de acuerdo con su política y estrategia, promueve la educación sanitaria a ciudadanos y familiares según sus necesidades. La educación sanitaria se enfoca tanto desde el punto de vista preventivo, con respecto a hábitos saludables, como desde el punto de vista de la toma de decisiones relacionadas con la atención inmediata o domiciliaria, la patología crónica, la participación en la utilización y la administración correctas de las prescripciones y los consejos facilitados por el personal sanitario.

Objetivos

- Promover la formación de los ciudadanos y de su entorno relacional con respecto al fomento de hábitos saludables y la prevención de enfermedades, así como al conocimiento de la patología y la asunción de su participación en el proceso asistencial.
- Determinar en qué grupos de patologías es necesaria la educación de los ciudadanos del entorno relacional.
- Diseñar un proceso educativo para cada circunstancia y preparar la documentación de apoyo a la que tienen acceso los ciudadanos.
- Facilitar los canales de comunicación a los ciudadanos y el entorno relacional para aclarar la formación impartida o complementarla.
- Revisar la efectividad de las acciones formativas emprendidas.

5d-06-E01 #191

Definición

El EAP dispone de un programa educativo para cumplir con las necesidades formativas en salud de los ciudadanos.

Aclaraciones

El EAP diseña el programa educativo individual y/o grupal que hay que impartir con la participación de las personas de la organización.

También determina qué grupos de ciudadanos de entorno relacional y qué procesos o técnicas son tributarios de formación específica y define el contenido y la forma de impartir la formación y de acceder a ella.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación del programa educativo.

Estándares relacionados
AP: 9c-06-E01
HA: 5d-18-E01-E

5d-06-E02 #192

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias sobre el circuito de las voluntades anticipadas, cuando así esté indicado.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posibles evidencias
Se debe verificar mediante una revisión documental de los circuitos descritos en el protocolo correspondiente de voluntades anticipadas.

Estándares relacionados

AP: 6a-01-E07
HA: 5d-19-E13-E

5d-06-E03 #193

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

5d-06-E04 #194

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre los factores de riesgo cardiovascular, cuando así esté indicado.

Aclaraciones

El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia

- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E05 #195

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre el uso seguro de la medicación y los posibles efectos adversos, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia

- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP
HA: 5d-07-D06-E

5d-06-E06 #196

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, para prevenir interacciones entre medicación, alimentos y otras sustancias, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
AP: 9c-05-E07
SP

5d-06-E07 #197

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre la utilización segura de equipamientos médicos, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E08 #198

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, en relación con los estilos de vida saludables.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión

E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E09 #199

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, en relación con técnicas de rehabilitación cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E10 #200

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, para reducir accidentes dentro del domicilio, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E11 #201

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre el Programa del niño sano, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E12 #202

Definición
El EAP informa a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre la salud sexual y reproductiva, en el supuesto de que así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E13 #203

Definición
El EAP informa a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre la salud bucodental, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E14 #204

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre las enfermedades de transmisión sexual, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E15 #205

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre el consumo de tóxicos, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E16 #206

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre las enfermedades crónicas, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E17 #207

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre las enfermedades cardiovasculares, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E18 #208

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre las enfermedades infecciosas, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E19 #209

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre la salud mental, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E20 #210

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre las enfermedades respiratorias agudas, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

5d-06-E21 #211

Definición
El EAP dispone de procedimientos para informar a los ciudadanos y las familias, de acuerdo con un protocolo, sobre las enfermedades reumatológicas y del aparato locomotor, cuando así esté indicado.

Aclaraciones
El EAP debe disponer del protocolo necesario sobre la materia. Puede ser específico o bien un apartado referente a cómo se da esta información en concreto dentro de los diferentes protocolos clínicos.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia del protocolo.

Estándares relacionados
SP

Agrupador conceptual 07. Atención a la comunidad

Definición
El EAP asume un papel de liderazgo en la planificación de las actividades que se desarrollan en la comunidad.

Objetivos
- Definir e identificar los servicios que necesita la comunidad de referencia del EAP.
- Participar en la comunidad.
- Realizar actividades dirigidas a la promoción y la prevención de enfermedades en la comunidad.
- Incorporar los miembros de la comunidad en el funcionamiento del EAP.

5d-07-E01 #212

Definición
El EAP dispone de un programa de actividades comunitarias según los objetivos del Plan de salud y de la organización.

Dimensión
D

Herramienta
RD, EP

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia de un programa comunitario.

Estándares relacionados
AP: 9c-07-E01

5d-07-E02 #213

Definición
El EAP dispone de una cartera de servicios en relación con la atención a la comunidad.
Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
Se debe verificar la existencia de una cartera de servicios relacionada con la atención a la comunidad.

5d-07-E03 #214

Definición
El EAP dispone de una persona o personas responsables de la coordinación del programa de atención a la comunidad designadas por el equipo directivo.

Dimensión
E

Herramienta
EP

Posible evidencia

Se debe verificar la existencia de una persona responsable de la atención a la comunidad.

Agrupador conceptual 08. Ética y derechos de los ciudadanos

Definición
El EAP, de acuerdo con su política y estrategia, vela por el respeto a los derechos de sus ciudadanos, teniendo en cuenta las diferencias culturales y filosóficas y actuando bajo unos criterios institucionales éticos.

Objetivos
- Disponer de un código ético institucional que guía la actuación colectiva e individual de las personas del equipo.
- Respetar los derechos de los ciudadanos y hacer que los conozcan.
- Establecer mecanismos de discusión interna y establecer criterios de actuación ética, a los que pueden acceder tanto el personal como los ciudadanos.
- Promover el principio ético de autonomía y hacer participar a los ciudadanos y el entorno relacional en la toma de decisiones, con respecto a la asistencia.
- Desarrollar líneas de actuación con referencia a las situaciones éticamente conflictivas y establecer los mecanismos de conciliación.

5d-08-E01 #215

Definición
El EAP dispone de un código ético institucional, accesible a los ciudadanos, y lo da a conocer a las personas del equipo.

Aclaraciones
El código ético institucional es difundido a todas las personas del EAP, tanto en funciones jerárquicas como subordinadas, sea cuál sea la naturaleza del vínculo laboral que mantengan con el EAP.

Dimensiones
E, D

Herramientas
RD, ED, VE

Posibles evidencias
Se deben verificar, mediante la existencia formal del código ético: el contenido, la difusión y el conocimiento de las personas del EAP y el acceso de los ciudadanos.

Estándares relacionados
AP: 9c-08-E01
SP
HA: 5d-19-E01-E y 5d-19-E02-E

5d-08-E02 #216

Definición
El EAP dispone de mecanismos para garantizar la igualdad en la atención a los ciudadanos.

Aclaraciones
Aplica criterios para la atención sin discriminación por razones étnicas, culturales, de género, condiciones socioeconómicas o creencias. Conceptos incluidos en el código ético. Adaptación del equipo, por ejemplo, a través de la incorporación de mediadores culturales.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
Se debe verificar la inclusión de este concepto en el código ético. Entrevistas con la dirección.
Hay que adaptar el equipo, por ejemplo, a través de la incorporación de mediadores culturales.

Estándares relacionados
HA: 5d-19-E03-E

5d-08-E03 #217

Definición
El EAP dispone de procedimientos para asegurar el derecho de los ciudadanos a participar en la toma de decisiones y en situaciones de incapacidad.

Aclaraciones
Se dispone de criterios para la sustitución en la toma de decisiones (familiares, tutores o responsables legales) en condiciones de incapacitación o cuando los pacientes sean menores de edad o no sean capaces intelectualmente ni emocionalmente de entender el alcance de la intervención. En especial, en los trastornos de conciencia y de la conducta y de la adolescencia, con relación al consentimiento informado y las voluntades anticipadas.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posibles evidencias
Se debe verificar mediante la existencia de criterios relacionados con el hecho de dar información y obtener el consentimiento informado en los procesos descritos y con criterios de actuación en caso de que los ciudadanos no estén capacitados para ello.
Se debe verificar mediante la existencia de criterios con relación al CI y las VA.

Estándares relacionados
SP
HA: 5d-19-E04-E

5d-08-E04 #218

Definición
El EAP asiste con la intimidad y la confidencialidad adecuadas.

Aclaraciones
En todo el proceso asistencial, desde la unidad de atención al ciudadano hasta el interior de la consulta.

Dimensiones
E, D

Herramientas
ED, CIS

Posible evidencia
Se debe verificar mediante la inclusión de este concepto en el código ético y la comprobación in situ durante la visita.

Estándares relacionados
HA: 5d-19-E04-E

5d-08-E05 #219

Definición
El EAP tiene en cuenta el confort y la dignidad en la atención al final de la vida.

Aclaraciones
Se debe verificar mediante la existencia de un documento o protocolo de actuación para garantizar la atención al final de la vida y favorecer el confort y la dignidad. Por ejemplo, mediante la coordinación con PADES.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posibles evidencias
Se debe verificar mediante la existencia de un documento o protocolo de actuación para garantizar la atención al final de la vida y favorecer el confort y la dignidad.

Estándares relacionados
SP
HA: 5d-03-E06-E

5d-08-E06 #220

Definición
El EAP informa a los ciudadanos y las personas del EAP de los derechos y deberes que tiene la ciudadanía.

Aclaraciones
Se debe hacer mediante carteles, trípticos, información en pantallas, etc.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
Se debe revisar el documento (o el medio alternativo) de información de los derechos y deberes que el EAP facilita a sus ciudadanos y de su ubicación.

Estándares relacionados
HA: 5d-19-D02-E

Agrupador conceptual 09. Prevención y control de la infección

Definición

El EAP dispone, de acuerdo con su política y estrategia, de mecanismos para garantizar que el conjunto de actividades destinadas a la prevención y el control de infecciones se presente coordinado, actualizado y accesible a todo el centro.

Objetivos

- Identificar las zonas del centro y las situaciones más susceptibles de producir transmisión de infección.
- Disponer de información interna suficiente para la toma de decisiones relacionadas con la prevención y el control de infecciones nosocomiales.
- Asegurar un tratamiento interdisciplinario de todas las cuestiones que hacen referencia a la prevención y el control de infecciones.
- Velar por la seguridad de los ciudadanos y del personal con referencia a la transmisión de enfermedades contagiosas.
- Disponer de medidas para que el personal esté adecuadamente capacitado y su actividad profesional se oriente a la prevención adecuada del riesgo en la transmisión de enfermedades contagiosas.

5d-09-E01 #221

Definición

El EAP dispone de un programa para disminuir el riesgo de infecciones en los ciudadanos.

Aclaraciones

Este programa debe ser global y establecer la atención a los ciudadanos.

El programa se debe ajustar a las dimensiones del equipo, a la situación geográfica, a los servicios y a los ciudadanos.

Este programa debe incluir:

- Normas de almacenaje, de estanterías.
- Separación limpio/sucio.
- Normas relacionadas con la reutilización del material de un solo uso.

– Normas para la limpieza de las salas, los equipos y el material reutilizable (mediante el sistema de esterilización que garantice el control de esporas).
– Normas relacionadas con el lavado de manos.

El EAP dispone de un registro de no conformidad con el producto emitido y dispone de un sistema de gestión de la información relacionado con las medidas de control de la infección.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
– Verificación de la existencia de un programa que incluya los aspectos descritos anteriormente y de su aplicación en el centro. Por ejemplo: programa para disminuir el riesgo de infecciones, esterilización, gestión de residuos, etc.

Estándares relacionados
AP: 9c-09-E01
SP

5d-09-E02 #222

Definición
El EAP dispone de un programa para disminuir el riesgo de infecciones en las personas del EAP y lo desarrolla.

Aclaraciones
Este programa debe ser global y establecer la atención a las personas del EAP en la protección y la prevención relacionada con el riesgo de transmisión de infecciones.

El programa se debe ajustar a las dimensiones del equipo, la situación geográfica, los servicios y los ciudadanos.

– Utilización de mascarillas, protectores oculares, normas sobre la eliminación y la retirada de material con restos biológicos y residuos infecciosos.

El EAP dispone de un registro de no conformidad con el producto emitido y dispone de un sistema de gestión de la información relacionado con las medidas de control de la infección.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
– Verificación de la existencia de un programa que incluya los aspectos descritos anteriormente y de su aplicación en el centro.

Estándares relacionados
AP: 9c-09-E01
SP
HA: 5d-13-E04-E

5d-09-E03 #223

Definición
El EAP dispone de un programa de higiene de manos.

Aclaraciones
El EAP dispone de criterios para el lavado de manos que, entre otros, debería incluir los dispensadores de solución hidroalcohólica o cualquier sistema que permita disponer de este producto para el lavado de manos de las personas, que deberían ser accesibles en las zonas asistenciales.

Dimensión
E

Herramientas

RD, ED

Posible evidencia

Se debe verificar la existencia del programa de higiene de manos en el centro. Se debe valorar la existencia de un documento relacionado.

Estándares relacionados

SP

HA: 1b-05-E04-E y 1b-05-D03-E

Agrupador conceptual 10. Continuidad asistencial

Definición
El EAP garantiza la continuidad de la asistencia durante todo el proceso.

Objetivos
- Garantizar la continuidad asistencial entre los diferentes ámbitos asistenciales de la misma organización.
- Garantizar la continuidad asistencial coordinándose efectivamente con otros dispositivos asistenciales externos, tanto con aquellos para los que actúa como referente (receptor) como para los que actúa como referidor (emisor).

5d-10-E01 #224

Definición
El EAP dispone de mecanismos para garantizar la continuidad asistencial entre la atención primaria y la atención urgente.

Aclaraciones
El EAP establece relaciones con el hospital de referencia para asegurar la continuidad asistencial, el transporte y el tratamiento puntual y eficiente de los ciudadanos derivados (por ejemplo: hojas de derivación, etc.).

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Verificación mediante la existencia de un mecanismo definido.
- Existencia de HCC.

Estándares relacionados
AP: 9c-10-E01
SP
HA: 5d-01-E14-E

5d-10-E02 #225

Definición
El EAP dispone de mecanismos para garantizar la continuidad asistencial entre la atención primaria y las consultas de otros especialistas.

Aclaraciones
El EAP establece relaciones con otros especialistas para asegurar la continuidad asistencial adecuada y eficiente de los ciudadanos derivados.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Verificación mediante la existencia de un mecanismo definido.
- Existencia de HCC.

Estándares relacionados
AP: 9c-10-E02
SP
HA: 5d-01-E14-E

5d-10-E03 #226

Definición
La organización o el EAP participan en grupos de trabajo mixtos de hospitales y de primaria para consensuar trayectorias y protocolos clínicos relacionados con la cronicidad del Plan de salud.

Aclaraciones
Se deben gestionar por procesos las patologías más prevalentes de la atención primaria en las que hay atención internivel relacionadas con la cronicidad, como por ejemplo el manejo de los pacientes con insuficiencia cardiaca, MPOC, etc. Hay que crear grupos de trabajo que deben elaborar los diagramas y procedimientos. Mínimo de tres patologías.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
Se debe verificar mediante actos o registros de las reuniones de los grupos de trabajo y disponer de como mínimo tres trayectorias y/o protocolos clínicos elaborados.

Estándares relacionados
AP: 9c-10-E03
SP

5d-10-E04 #227

Definición
El EAP lleva a cabo sesiones de interconsulta con el hospital o especialistas.

Aclaraciones

El EAP organiza sesiones con personas del hospital (presenciales o virtuales) en relación con la patología más prevalente en la atención primaria (salud mental, cardiología, reumatología, endocrinología, traumatología, etc.).

Dimensión
D

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Verificación de la realización de estas reuniones (presenciales o virtuales) en tres servicios, como mínimo, mediante actos, documentos de trabajo, etc.

Estándares relacionados
SP

5d-10-E05 #228

Definición
El EAP se coordina con los servicios sociales del entorno.

Aclaraciones
Dispone de diagramas y circuitos (consenso de protocolos) interniveles: residencias, trabajadores sociales, equipos de apoyo, etc.

Dimensión
E, D

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
Se debe verificar mediante la existencia de un circuito de coordinación con los servicios sociosanitarios; entrevista con la dirección.

Agrupador conceptual 11. Laboratorio

Definición
El EAP tiene acceso a servicios de laboratorio para atender las necesidades de los ciudadanos.

Objetivos
- Garantizar la accesibilidad a las prestaciones de laboratorio previamente establecidas y la continuidad.
- Garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos a través de sistemas de garantía de calidad de objetivos.
- Cumplir las normas de seguridad y reglamentaciones vigentes.

5d-11-E01 #229

Definición
El EAP dispone de servicios de laboratorio de referencia accesibles con una cartera de servicios definida.

Dimensión
E

Herramienta
ED

Posible evidencia
Se debe verificar que el equipo dispone de servicios de laboratorio accesibles, mediante una entrevista con la dirección.

Estándares relacionados
AP: 9c-11-E01
SP
HA: 5d-05-E01-E y 5d-05-D01-E

5d-11-E02 #230

Definición
El EAP dispone de mecanismos de seguridad en el proceso de extracción analítica de la muestra.

Aclaraciones
El EAP dispone de criterios para garantizar la extracción de la muestra segura a los ciudadanos: la identificación correcta, el proceso de extracción y de recogida de las muestras, la derivación de las muestras en el laboratorio de referencia y, finalmente, la recepción de los resultados. Hay que disponer de un registro de incidencias.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posibles evidencias
Se debe verificar, mediante la existencia de criterios relacionados: la obtención de la muestra, la identificación correcta, la manipulación, el transporte seguro (temperatura, tiempo, etc.), la recepción de resultados. Existencia de un libro de registro.

Estándares relacionados
AP: 9c-11-E02
SP

5d-11-E03 #231

Definición
El EAP garantiza que las muestras van acompañadas de la petición debidamente formalizada.

Aclaraciones
La formalización incluye la identificación clara del facultativo prescriptor.

Dimensión
D

Herramienta
CIS (evaluación del núcleo de seguridad).

Posibles evidencias
Se debe verificar la petición que acompaña la muestra.

Estándares relacionados
SP
HA: 5d-05-D05-E

5d-11-E04 #232

Definición
El EAP dispone de procedimientos para la recolección, la identificación, la manipulación y el almacenaje de las muestras de laboratorio.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
Se debe verificar mediante la existencia de procedimientos.

Estándares relacionados
AP: 9c-11-E03

SP
HA: 5d-05-D06-E

5d-11-E05 #233

Definición
El EAP dispone de mecanismos para informar a los ciudadanos con respecto a las indicaciones previas y la documentación necesaria que deben llevar previamente para preparar los estudios diagnósticos del laboratorio.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
Se debe verificar, mediante revisión documental y entrevista con la dirección, la existencia de mecanismos para informar a los ciudadanos.

Estándares relacionados
AP: 9c-11-E04
SP

Agrupador conceptual 12. Radiodiagnóstico

Definición
El EAP dispone de los servicios de radiodiagnóstico adecuados y disponibles para atender las necesidades de los ciudadanos.

Objetivos
- Adecuar sus servicios de radiodiagnóstico con tecnología y procedimientos que le otorguen eficacia y eficiencia.
- Garantizar la disponibilidad de sus productos en los lugares y los tiempos adecuados.
- Garantizar la seguridad de los ciudadanos, el personal y la comunidad con procedimientos controlados.

5d-12-E01 #234

Definición
El EAP dispone de servicios de diagnóstico por la imagen de referencia.

Dimensión
E

Herramienta
ED

Posible evidencia
Se debe verificar que el equipo dispone de servicios de radiodiagnóstico accesibles, mediante una entrevista con la dirección.

Estándares relacionados
AP: 9c-11-E05
SP
HA: 5d-08-E01-E

5d-12-E02 #235

Definición

El EAP dispone de mecanismos para informar a los ciudadanos sobre las indicaciones previas y la documentación necesaria que deben presentar previamente para preparar los estudios diagnósticos por la imagen.

Dimensión

E

Herramientas

RD, ED

Posible evidencia

Se debe verificar, mediante revisión documental y entrevista con la dirección, la existencia de mecanismos para informar a los ciudadanos.

Estándares relacionados

AP: 9c-11-E06
SP
HA: 5d-08-D02-E

Agrupador conceptual 13. Investigación clínica

Definición
El EAP, de acuerdo con su estrategia, facilita el avance científico y favorece la investigación y, al mismo tiempo, garantiza la adecuación ética de la investigación y la seguridad hacia los ciudadanos implicados. Este agrupador conceptual es aplicable a los centros que realizan investigación.

Objetivos
- Promover la investigación facilitando recursos, impulsando los intercambios profesionales y dando apoyo metodológico y documental.
- Identificar las líneas prioritarias de investigación.
- Delimitar los recursos destinados a la asistencia diferenciándolos de los que son propios de la investigación.
- Garantizar el respeto a los derechos de los ciudadanos que participan en las investigaciones.

5d-13-E01 #236

Definición
El EAP dispone de mecanismos para diferenciar efectivamente la investigación de la asistencia.

Aclaraciones
El EAP identifica en la documentación y la historia clínica la participación del paciente en proyectos de investigación clínica.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED, CIS

Posible evidencia
Se debe verificar la existencia de mecanismos para diferenciar la investigación de la asistencia.

Estándares relacionados
SP
HA: 5d-14-E02-E

5d-13-E02 #237

Definición
El EAP dispone de mecanismos para archivar toda la información generada por los ensayos clínicos y conservarla y los desarrolla.

Dimensiones
E y D

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
Se debe verificar la existencia de mecanismos y un archivo para la conservación de la información generada en el ensayo clínico.

Estándares relacionados
AP: 9c-12-E01
SP

5d-13-E03 #238

Definición
El EAP dispone de mecanismos para fomentar la participación de las personas del EAP en investigación.

Aclaraciones
Participación en jornadas, congresos, publicación de artículos, participación en proyectos de investigación, etc.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
Se debe verificar la existencia de los mecanismos y las acciones encaminadas a fomentar la participación de las personas del EAP en investigación.

Estándares relacionados
AP: 7b-04-E04, 8b-02-E01 y 8b-02-E02

Agrupador conceptual 14. Servicios sociales

Definición
El EAP, de acuerdo con su estrategia, facilita la detección, la evaluación y el tratamiento de los problemas sociales derivados de su enfermedad.

Objetivos
- Identificar a los ciudadanos con dificultades sociales que necesitan el apoyo de un profesional.
- Garantizar la accesibilidad, atención y continuidad en el servicio.
- Garantizar la confidencialidad.
- Destinar los recursos necesarios.

5d-14-E01 #239

Definición
El EAP dispone de un sistema de atención social a los ciudadanos para dar respuesta a los problemas sociales derivados de la enfermedad.

Aclaraciones
El EAP dispone de criterios para asegurar la detección, la identificación, la evaluación y la mejora de los problemas sociales derivados de la enfermedad de sus pacientes.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
Se debe verificar la existencia de procedimientos relacionados con la detección, la identificación, la evaluación y la resolución de problemas sociales.

Estándares relacionados

AP: 9c-11-E07

HA: 5d-17-E01-E

Subcriterio 5.*e*) Gestión y mejora de las relaciones con los ciudadanos

Agrupador conceptual 01. Procesos para mejorar la relación con los ciudadanos

Definición

El EAP define la metodología y los recursos para hacer participar a los ciudadanos en la mejora del servicio, con la finalidad de detectar las expectativas, opiniones, reclamaciones y sugerencias. Promueve actuaciones, lleva a cabo acciones derivadas de la detección de las oportunidades de mejora para buscar la mejora de la relación y la satisfacción de los ciudadanos mediante un documento escrito.

Objetivos

- Facilitar que los ciudadanos puedan expresar sus opiniones con respecto al funcionamiento de los servicios y el proceso de atención con la finalidad de detectar oportunidades de mejora.
- Garantizar el sistema de funcionamiento para que se realicen las acciones oportunas como respuesta adecuada a los requerimientos realizados.

5e-01-E01 #240

Definición

El EAP dispone de una política de atención a los ciudadanos.

Aclaraciones

El EAP promueve el desarrollo de espacios de participación de los ciudadanos en los que pueden expresar sus opiniones de forma libre con respecto al funcionamiento general y los servicios. La información recogida mediante esta metodología es tenida en consideración por la dirección y las personas del EAP para el diseño y el desarrollo de los procesos y los servicios de atención a los ciudadanos. Por ejemplo: buzón de sugerencias, encuestas, reuniones de grupo, reclamaciones, agradecimientos, etc.

Dimensión

E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

– Verificación mediante la existencia de un proceso para facilitar la participación de los ciudadanos con relación al funcionamiento y los servicios del centro. Por ejemplo: buzón de sugerencias, encuestas, reuniones de grupo, reclamaciones, agradecimientos, etc.

Estándares relacionados
HA: 1c-01-E01-E

5e-01-E02 #241

Definición
La organización o el EAP disponen de un mecanismo para evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos.

Aclaraciones
Este sistema debe incluir la evaluación de la percepción de los ciudadanos en lo referente a la asistencia, el trato recibido por parte de las personas del EAP, el tiempo de espera para visitarse, la demora para ser atendido, la información recibida del proceso asistencial, la consideración de sus opiniones en las decisiones clínicas, la organización general de los servicios, la intimidad, el confort de las instalaciones, la limpieza de los centros, etc. (Por ejemplo: Encuesta del CatSalut).

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

– Verificación mediante la existencia de un proceso para evaluar el grado de satisfacción mediante encuestas, reuniones de grupo, etc.

Estándares relacionados
AP: 6a-01-E01, 6a-01-E02, 6a-01-E03, 6a-01-E04, 6a-01-E05, 6a-01-E06, 6a-01-E7, 6a-01-E08, 6a-01-E09 y 6a-01-E10.
HA: 5e-01-E02-E

5e-01-E03 #242

Definición
El EAP dispone de mecanismos para la gestión de las sugerencias y reclamaciones.

Dimensión
E

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Verificación mediante la existencia de un mecanismo para la gestión de las sugerencias y reclamaciones.

Estándares relacionados
AP: 6b-01-E01, 6b-01-E02
SP
HA: 5e-01-D10-E

5e-01-E04 #243

Definición
El EAP dispone de un registro de reclamaciones orales en la unidad de atención al ciudadano.

Aclaraciones
Este registro recoge las reclamaciones orales que han hecho los ciudadanos en la unidad de atención al ciudadano con respecto al EAP.

Dimensión
E

Herramienta
RD

Posible evidencia

- Verificación mediante la existencia del registro de reclamaciones orales de la unidad de atención al ciudadano.

Estándares relacionados
HA: 5e-01-D10-E

Criterio 6. Resultados en los ciudadanos

Este criterio trata de los objetivos que la organización está alcanzando en relación con los ciudadanos.

Índice

Subcriterio 6.*a*) Medidas de percepción
Agrupador conceptual 01. Percepción de los ciudadanos

Subcriterio 6.*b*) Indicadores de rendimiento
Agrupador conceptual 01. Quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos
Agrupador conceptual 02. Accesibilidad del servicio

Subcriterio 6.*a*) Medidas de percepción

Agrupador conceptual 01. Percepción de los ciudadanos

Definición
Es la percepción de los ciudadanos como clientes externos de los EAP con respecto a la calidad de los productos y los servicios recibidos, en función de sus expectativas y los juicios de valor. La organización dispone de la percepción de los ciudadanos sobre diferentes aspectos del proceso de atención y los evalúa.

Objetivo
Disponer de información de la percepción de los ciudadanos en relación con los EAP de una forma sistematizada y periódica y medirla, de manera que se puedan tomar decisiones con respecto a la organización de los procesos, el diseño y la prestación de servicios.

Los estándares siguientes están diseñados para obtenerse a través de encuestas, reuniones de grupo u otras metodologías que permitan evaluar la percepción de los ciudadanos con respecto a la calidad de los productos y los servicios recibidos.

Los resultados obtenidos se evalúan, se revisan y se plantean posibles acciones como consecuencia de este proceso.

Posibles evidencias
– Metodología normalizada para la evaluación de la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio.
– Análisis de los resultados obtenidos como mínimo en una ocasión.
– Revisión haciendo propuestas relacionadas con los resultados obtenidos.

6a-01-E01 #244

Definición
El EAP dispone de los resultados de la encuesta del CatSalut realizada a los ciudadanos sobre la calidad del servicio, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

- Existencia documentada de resultados en soporte de papel o electrónico, así como de las acciones de mejora, si se ha tomado alguna. Entrevista con el equipo directivo si se considera oportuno.

Estándares relacionados
AP: 2a-01-E06 y 5e-01-E02

6a-01-E02 #245

Definición
El EAP dispone de los resultados de la percepción de los ciudadanos en lo referente a la accesibilidad telefónica, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

- Existencia documentada de resultados en soporte de papel o electrónico, así como de las acciones de mejora, si se ha tomado alguna. Entrevista con el equipo directivo si se considera oportuno.

Estándares relacionados
AP: 4c-02-E04 y 5e-01-E02
SP

6a-01-E03 #246

Definición
El EAP dispone de los resultados de la percepción de los ciudadanos sobre el tiempo de espera para visitarse y la puntualidad, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Existencia documentada de resultados en soporte de papel o electrónico, así como de las acciones de mejora, si se ha tomado alguna. Entrevista con el equipo directivo si se considera oportuno.

Estándares relacionados
AP: 5e-01-E02

6a-01-E04 #247

Definición
El EAP dispone de los resultados de la percepción de los ciudadanos en lo referente a la atención de las urgencias, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

- Existencia documentada de resultados en apoyo de papel o electrónico, así como de las acciones de mejora, si se ha tomado alguna. Entrevista con el equipo directivo si se considera oportuno.

Estándares relacionados

AP: 5e-01-E02

6a-01-E05 #248

Definición

El EAP dispone de los resultados de la percepción de los ciudadanos en lo referente a la información recibida de su proceso asistencial, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones

La información de los servicios que deben recibir y sus componentes y características son elementos clave para la percepción de la calidad por parte de los pacientes.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posible evidencia

- Existencia documentada de resultados en soporte de papel o electrónico, así como de las acciones de mejora, si se ha tomado alguna. Entrevista con el equipo directivo si se considera oportuno.

Estándares relacionados

AP: 5e-01-E02

6a-01-E06 #249

Definición
El EAP dispone de los resultados de la percepción de los ciudadanos en lo referente al trato recibido por parte de las personas del EAP, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
El trato recibido por parte de los profesionales es uno de los componentes más valorados por los pacientes y es condicionante del resultado final con respecto a la percepción de la calidad del servicio.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Existencia documentada de resultados en apoyo de papel o electrónico, así como de las acciones de mejora, si se ha tomado alguna. Entrevista con el equipo directivo si se considera oportuno.

Estándares relacionados
AP: 5e-01-E02

6a-01-E07 #250

Definición
El EAP dispone de los resultados de la percepción de los ciudadanos en lo referente a la consideración de sus opiniones en las decisiones clínicas adoptadas y sus derechos y voluntades, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones

El centro ha definido cómo entiende que debe ser la participación de los pacientes con respecto a las decisiones de tipo clínico y el respeto a los derechos y las voluntades de los ciudadanos.

Dimensiones
A y R
Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

- Existencia documentada de resultados en soporte de papel o electrónico, así como de las acciones de mejora, si se ha tomado alguna. Entrevista con el equipo directivo si se considera oportuno.

Estándares relacionados
AP: 5d-06-E02 y 5e-01-E02

6a-01-E08 #251

Definición
El EAP dispone de los resultados de la percepción de los ciudadanos en lo referente a la organización general de los servicios, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia

- Existencia documentada de resultados en apoyo de papel o electrónico, así como de las acciones de mejora, si se ha tomado alguna. Entrevista con el equipo directivo si se considera oportuno.

Estándares relacionados

AP: 5e-01-E02

6a-01-E09 #252

Definición
El EAP dispone de los resultados de la percepción de los ciudadanos en lo referente al confort de las instalaciones, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
El centro debe definir cómo tienen que ser los criterios de calidad y los requisitos con respecto al confort de las instalaciones, incluyendo aspectos como las consultas, los espacios comunes, el mobiliario, etc.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Existencia documentada de resultados en soporte de papel o electrónico, así como de las acciones de mejora, si se ha tomado alguna. Entrevista con el equipo directivo si se considera oportuno.

Estándares relacionados
AP: 5e-01-E02

6a-01-E10 #253

Definición
El EAP dispone de los resultados de la percepción de los ciudadanos en lo que se refiere a la limpieza del centro, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones

El centro ha definido cómo deben ser los criterios de calidad y los requisitos con respecto a la limpieza de las instalaciones.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posible evidencia

– Existencia documentada de resultados en soporte de papel o electrónico, así como de las acciones de mejora, si se ha tomado alguna. Entrevista con el equipo directivo si se considera oportuno.

Estándares relacionados

AP: 5e-01-E02

Subcriterio 6.*b*) Indicadores de rendimiento

Definición

Son las medidas que aplica internamente la organización relacionadas con los ciudadanos y que están orientadas a evaluar, entender, prever y mejorar su satisfacción.

Objetivos

– Gestionar las reclamaciones, las sugerencias y los agradecimientos expresados por los ciudadanos.
– Medir su capacidad para satisfacer a los ciudadanos con respecto a la accesibilidad a los servicios.

Posibles evidencias

– Análisis de los resultados obtenidos con los indicadores referidos a las quejas y reclamaciones y las sugerencias.
– Datos de los indicadores según las líneas de servicio.
– Acciones y cambios derivados del análisis de los resultados.

Agrupador conceptual 01. Quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos

Definición
Los ciudadanos pueden expresar su opinión con respecto a los servicios del EAP mediante quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, por lo que la organización debe disponer de indicadores referentes sobre estos servicios.

La gestión adecuada de la información procedente de las quejas, las reclamaciones, las sugerencias y los agradecimientos se considera un resultado que dará lugar a una respuesta definida para tratar los aspectos y los temas detectados.

Objetivos
- Disponer de indicadores referidos a la información sobre las quejas, las reclamaciones, las sugerencias y los agradecimientos de los pacientes, según los motivos y las áreas y personas implicadas.
- Valorar los componentes de los indicadores de la gestión realizada con las quejas, las reclamaciones, las sugerencias y los agradecimientos, como es el caso del tiempo de respuesta y el tipo de acciones llevadas a cabo a consecuencia del análisis de estos datos.

6b-01-E01 #254

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos al número de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.

– Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 1c-01-E02 y 5e-01-E03
SP

6b-01-E02 #255

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos al tiempo de respuesta de las reclamaciones, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
Los centros deben dar respuesta por escrito a las reclamaciones según el procedimiento.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
– Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
– Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5e-01-E03
SP

Agrupador conceptual 02. Accesibilidad del servicio

Definición
La calidad del servicio está muy relacionada con el tiempo de respuesta del EAP para conseguir cita y poderse visitar en la consulta.

La puntualidad en las citas y las consultas es un aspecto muy importante que hay que tener como resultado del componente de la accesibilidad del servicio prestado.

Objetivos
- Disponer de los resultados de indicadores que reflejen la información relacionada con los tiempos de espera para conseguir cita de los ciudadanos y la demora para ser atendidos en las consultas, y evaluar estos resultados.

6b-02-E01 #256

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la demora en la programación de la visita con el referente asistencial de los ciudadanos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
Se dispone de resultados del tiempo transcurrido entre el día solicitado de visita y el día programado con el referente asistencial de los ciudadanos.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-01-E07
SP

6b-02-E02 #257

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la accesibilidad telefónica para conseguir cita, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 4c-02-E04
SP

Criterio 7. Resultados en las personas del EAP

Este criterio trata de los objetivos que la organización está consiguiendo en relación con las personas que la integran.

Índice

Subcriterio 7.*a*) Medidas de percepción
Agrupador conceptual 01. Percepción de las personas del EAP

Subcriterio 7.*b*) Indicadores de rendimiento
Agrupador conceptual 01. Indicadores de gestión de las personas del EAP
Agrupador conceptual 02. Capacitación y formación de las personas del EAP
Agrupador conceptual 03. Derechos de las personas del EAP
Agrupador conceptual 04. Atención a las personas del EAP
Agrupador conceptual 05. Salud laboral de las personas del EAP
Agrupador conceptual 06. Plan de acogida y comunicación de las personas del EAP

Subcriterio 7.*a*) Medidas de percepción

Agrupador conceptual 01. Percepción de las personas del EAP

Definición

La organización o el EAP miden la percepción que tienen las personas que trabajan en ella o en él en relación con la cobertura de sus expectativas, el nivel de motivación y el grado de satisfacción.

La percepción de las personas y su opinión y satisfacción con el puesto de trabajo son un resultado fundamental en la organización. Los resultados de las personas son un condicionante de mucha importancia en el desarrollo de los procesos y, en definitiva, de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

Objetivos

- Medir la percepción que tienen las personas de la organización a la cual pertenecen en cuanto a motivación, sentimiento de pertenencia, satisfacción, cobertura de expectativas y clima laboral que permita tomar decisiones con respecto a la organización de los procesos y el diseño y la realización de los servicios.

Entre las dimensiones relacionadas con la percepción del personal englobaríamos las condiciones de trabajo, el clima laboral, el estilo directivo, el reconocimiento, la identificación en el trabajo y el desarrollo personal, las retribuciones, la seguridad y la salud laboral, la capacidad de organización y mejora, la formación, la posibilidad de participación, la comunicación interna y el conocimiento y la adecuación de los objetivos.

- Medir la percepción de las personas con respecto a la organización en:
  a) Motivación: participación, apoderamiento (*empowerment*), igualdad de oportunidades, liderazgo, oportunidades para aprender y conseguir reconocimiento, fijación de objetivos y evaluación, conocimiento de la misión, visión y valores de la organización y formación.
  b) Satisfacción: condiciones laborales, instalaciones y servicios, condiciones de seguridad e higiene, seguridad en el puesto de trabajo que desarrollan, remuneración y beneficios, relación con los compañeros, política de medio ambiente, papel de la organización en la comunidad y sociedad y clima laboral.

Los estándares siguientes están diseñados para que todo esto se obtenga a través de encuestas, reuniones de grupo y otras metodologías que el personal de la organización debe poner en práctica para conocer la percepción de las personas. En el caso de las encuestas, para comprender el grado de significación y representatividad de los resultados, hay que explicitar:

- El número total de personas a quienes se dirige la encuesta.
- El porcentaje de respuestas válidas obtenidas.
- La discriminación para colectivos y áreas funcionales.

Posibles evidencias aplicables a todos los estándares del subcriterio 7.*a*)

- Metodología normalizada para la evaluación de la percepción de las personas con respecto a la satisfacción de los profesionales con su trabajo.
- Análisis de los resultados obtenidos como mínimo en una ocasión.
- Revisión del tema haciendo propuestas relacionadas con los resultados obtenidos con respecto a la satisfacción de los profesionales con su trabajo.

7a-01-E01 #258

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a la satisfacción global de las personas del EAP con el trabajo, las expectativas, la motivación, etc., los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 3e-01-E02

7a-01-E02 #259

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la satisfacción de las personas del EAP en relación con el ambiente de trabajo, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 3e-01-E02

7a-01-E03 #260

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la satisfacción de las personas del EAP en su participación en la gestión del servicio, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 3e-01-E02

7a-01-E04 #261

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a la posibilidad de expresar qué piensan las personas del EAP, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones

Posibilidad de que sus propuestas sean escuchadas y aplicadas posteriormente.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 3e-01-E02

7a-01-E05 #262

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a la carga de trabajo de las personas del EAP y la presión que reciben para poder desarrollarla, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 3e-01-E02

Subcriterio 7.*b*) Indicadores de rendimiento

Definición

La organización medida de manera objetiva el desarrollo y la eficacia de sus funciones hacia el personal que forma parte.

Entendemos por *productividad* 'la actividad medible por el profesional adecuada a los objetivos del equipo'. Estas medidas se utilizan como criterio para decidir los recursos necesarios y compararlos con organizaciones similares.

Objetivos

Las medidas que se llevan a cabo son las que se utilizan para controlar, comprender, predecir y mejorar el rendimiento de las personas y predecir las percepciones. Los indicadores de rendimiento para las personas pueden incluir:

- Productividad.
- Motivación y participación (participación en equipos de mejora, participación en mecanismos de sugerencias, formación, reconocimiento, nivel de participación en encuestas de satisfacción).
- Satisfacción (absentismo, nivel de accidentes, reivindicaciones, huelgas, conflictos laborales, utilización de beneficios sociales, etc.)
- Servicios facilitados a las personas de la organización (eficacia de la comunicación, evaluación de la formación).

Agrupador conceptual 01. Indicadores de gestión de las personas del EAP

Definición
Las bajas laborales son un problema para la organización en los EAP. El EAP debe disponer de resultados sobre el absentismo laboral. Debe conocer la frecuencia para colectivos, los motivos, el coste y la repercusión en los servicios realizados.

Objetivo
- Disponer de información y de medidas con relación al absentismo laboral definido por colectivos y causas, así como sus repercusiones en el servicio.

7b-01-E01 #263

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos al grado de absentismo laboral, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 3a-02-E02

7b-01-E02 #264

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos al grado de sustituciones, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R
Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 3a-02-E03

7b-01-E03 #265

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la productividad, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Agrupador conceptual 02. Capacitación y formación de las personas del EAP

Definición
Las actividades de capacitación y formación son un resultado en las personas de la organización y tendrán una consecuencia directa en la calidad de los procesos desarrollados y los servicios realizados.

Las organizaciones deben disponer de parámetros para medir el nivel de desarrollo de las actividades de formación y el impacto de esta formación en la calidad del servicio.

Objetivos
- Disponer de información del nivel de realización de las actividades de capacitación y formación de los profesionales.
- Conocer el nivel de participación de los profesionales en la formación continuada y la evaluación y el impacto de esta formación en la calidad de los servicios realizados.

En este agrupador de formación los estándares están relacionados: asistencia de los cursos, coste de la formación y coste de los docentes propios. Estos dos últimos son la expresión del apoyo económico a la formación (3*b*).

7b-02-E01 #266

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a las actividades de formación realizadas, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
El EAP debe disponer de una memoria de formación y la debe evaluar.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 3b-02-E01 y 3b02E10

7b-02-E02 #267

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a la formación en metodología para la gestión de la calidad y la seguridad de los ciudadanos, los evalúa y adopta medidas de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED (Departamento de Salud)

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 3b-02-E02

SP

7b-02-E03 #268

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a la formación en procedimientos de reanimación cardiopulmonar, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
La periodicidad es anual.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 3b-02-E06
SP

7b-02-E04 #269

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la formación en el uso de los equipamientos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP:3b-02-E011

7b-02-E05 #270

Definición

La organización o el EAP revisan, evalúan y actualizan el plan de gestión del conocimiento.

Aclaraciones

El plan de gestión del conocimiento debe tener un periodo de vigencia y disponer de un procedimiento establecido para poder revisar y evaluar el cumplimiento de los objetivos.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Agrupador conceptual 03. Derechos de las personas del EAP

Definición
Los derechos de los trabajadores deben ser garantizados y protegidos por la organización. Con este objetivo la organización debe establecer los mecanismos pertinentes para la prevención y la actuación ante el incumplimiento.

Objetivo
- Analizar las causas y los factores de riesgo en los puestos de trabajo para establecer políticas de prevención y corrección.

7b-03-E01 #271

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a incidentes y denuncias contra la dignidad, el abuso de poder, el acoso, las agresiones y otros sobre las personas del EAP, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 3e-02-E02

7b-03-E02 #272

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a la conflictividad laboral, los evalúa y adopta acciones de mejora.

Aclaraciones

En relación con términos de denuncias a la magistratura del trabajo, a la inspección de trabajo; con respecto al número de personas afectadas, el número de jornadas perdidas por huelga, etc.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 3e-01-E02

Agrupador conceptual 04. Atención a las personas del EAP

Definición
Las organizaciones desarrollan actividades para atender las necesidades de las personas del EAP en relación con su vida profesional y personal. Estas acciones llevadas a cabo están encaminadas a conciliar la vida familiar y laboral y fomentar el grado de implicación con el EAP.

Objetivo
- Disponer de información y de medidas de las actividades realizadas en el centro en la línea de la atención a los profesionales.

7b-04-E01 #273

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a las sugerencias y las reclamaciones de las personas del EAP, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

7b-04-E02 #274

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a las actividades de reconocimiento realizadas a las personas del EAP, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 3e-01-E01

7b-04-E03 #275

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la implicación de las personas del EAP en actividades de mejora, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 3c-01-E02

7b-04-E04 #276

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a la producción científica de las personas del EAP, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones

El EAP tiene cuantificada la actividad que realiza en materia de publicaciones de tipo científico con respecto a artículos, publicaciones, pósteres, ponencias, etc. y la presencia en reuniones profesionales.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Disposición de la memoria de producción científica del EAP.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 5d-13-E03

Agrupador conceptual 05. Salud laboral de las personas del EAP

Definición
La salud laboral en el puesto de trabajo debe ser medida y evaluada mediante la utilización de indicadores específicos que permitan hacer un seguimiento para garantizar su cumplimiento.

Objetivo
- Disponer de información y de medidas mediante indicadores relativos a la salud y el nivel de seguridad en el puesto de trabajo.

7b-05-E01 #277

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a las actividades realizadas para garantizar la seguridad y la salud de las personas del EAP, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 3e-02-E01

Agrupador conceptual 06. Plan de acogida y plan de comunicación interna de las personas del EAP

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la aplicación del plan de acogida a las personas de nueva incorporación.

El EAP dispone de los resultados relativos a la aplicación del plan de comunicación interna.

Objetivo
- Disponer de información sobre la aplicación del plan de acogida y el plan de comunicación interna.

7b-06-E01 #278

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos al plan de acogida de las personas de nueva incorporación, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP:3d-01-E01
SP

7b-06-E02 #279

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos al plan de comunicación interna, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones

El EAP dispone de indicadores para evaluar las actividades realizadas con respecto a la comunicación con las personas del EAP (asistencia a reuniones, utilización de la intranet, correos electrónicos, encuestas a las personas del EAP, hoja de oportunidades de mejora, etc.).

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 3d-02-E01
SP

Criterio 8. Resultados en la sociedad

Este criterio trata de los objetivos que la organización está alcanzando en relación con la sociedad.

Índice

Subcriterio 8.*a*) Medidas de percepción
Agrupador conceptual 01. Percepción de la sociedad

Subcriterio 8.*b*) Indicadores de rendimiento
Agrupador conceptual 01. Presencia en los medios de comunicación
Agrupador conceptual 02. Publicaciones e investigación
Agrupador conceptual 03. Consumo energético y medio ambiente

Definición
La sociedad en su conjunto tiene una percepción de lo que son las organizaciones, y eso es lo que se conoce como *imagen corporativa*.

Son bastante variados los mecanismos que generan una percepción y una imagen de las organizaciones en la sociedad, desde la presencia en los medios de comunicación hasta los trabajos científicos o sus aportaciones a causas sociales y la sostenibilidad.

Objetivos
- Disponer de información de la percepción y la imagen de la organización en la sociedad.
- Conocer las actividades realizadas que tienen una repercusión favorable en la percepción de la sociedad sobre el EAP.

La organización o el EAP realizan encuestas periódicas o utilizan otras metodologías indirectas para obtener información sobre su imagen externa, el grado de confianza que despiertan en la población, la responsabilidad social, el compromiso con una sociedad sostenible y la imagen que proyectan en la sociedad.

Posibles evidencias

– Metodología normalizada para evaluar la percepción de la satisfacción de la sociedad.
– Análisis de los resultados obtenidos, como mínimo en una ocasión.
– Revisión de los resultados haciendo propuestas relacionadas con los resultados obtenidos.

Subcriterio 8.*a*) Medidas de percepción

Agrupador conceptual 01. Percepción de la sociedad

Definición
El EAP tiene en consideración la percepción de las instituciones sociales con respecto a los servicios realizados.

Objetivos
– Disponer de información de la percepción de la sociedad con respecto al funcionamiento del EAP.
– Evaluar la información procedente de la sociedad y actuar según los resultados.

8a-01-E01 **#280**

Definición
El EAP dispone de los resultados de la percepción de la sociedad con respecto a los servicios y el funcionamiento del EAP, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
El EAP dispone de información y evalúa la percepción que tienen las organizaciones sociales, como las asociaciones de pacientes, los colectivos vecinales, etc., sobre el funcionamiento y los servicios desarrollados. Por ejemplo: encuestas a la sociedad, premios, reconocimientos al EAP, notificaciones, actos de reuniones con diferentes organizaciones, etc.

Dimensiones
A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 4a-03-E01 y 4a-03-E02

Subcriterio 8.*b*) Indicadores de rendimiento

Agrupador conceptual 01. Presencia en los medios de comunicación

Definición
La presencia del EAP en los medios de comunicación puede ser una buena medida sobre el impacto que tiene en la sociedad.

Objetivo
- Disponer de información sobre la presencia del EAP en los medios de comunicación y evaluarla.

8b-01-E01 #281

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la presencia en los medios de comunicación, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
Se recoge información de las noticias en la prensa y en otros medios de comunicación que tienen relación con el EAP.
Se participa en programas de radio y televisión en temas de promoción de la salud.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 2e-01-E02

8b-01-E02 #282

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a la participación en charlas y reuniones con la Administración local, las asociaciones de pacientes y otros colectivos de vecinos y ciudadanos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 2e-01-E02, 4a-03-E01 y 4a-03-E02.

Agrupador conceptual 02. Publicaciones e investigación

Definición
Profesionalmente, y en un ámbito más reducido y concreto, el centro puede aportar información a la sociedad en forma de publicaciones y de investigación relacionadas con los servicios realizados.

Objetivo
- Tener indicadores referidos al grado de participación en reuniones científicas del sector y de realización de publicaciones.

8b-02-E01 #283

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la investigación científica que realiza y su contribución al desarrollo científico, los evalúa y toma las acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
El EAP tiene cuantificada la actividad que lleva a cabo en materia de desarrollo de tipo científico a través de la participación en estudios o trabajos de investigación (multicéntricos, estatales, internacionales, etc.) u otras colaboraciones en proyectos de investigación.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-13-E03

8b-02-E02 #284

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a la información en lo referente a premios y certificaciones del EAP, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 5d-13-E03

Agrupador conceptual 03. Consumo energético y medio ambiente

Definición
El EAP contribuye a la sostenibilidad ambiental realizando acciones sobre el consumo energético, el tratamiento de residuos y otras variables significativas.

Objetivo
- Disponer de los resultados relativos al grado de utilización de la energía, las actividades relacionadas con el tratamiento de residuos y cualquier otra medida de impacto ambiental.
- Adoptar acciones de mejora, si procede.

8b-03-E01 #285

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos al consumo energético, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

8b-03-E02 / SP #286

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos al tratamiento de residuos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones

El EAP dispone de indicadores para evaluar el volumen de sus residuos, de todo tipo; el tratamiento; el porcentaje de residuos reciclados y reutilizados, y cualquier otro impacto ambiental provocado por su actividad.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 5d-01-E19

SP

Criterio 9. Resultados clave

Este criterio trata de los objetivos que la organización está alcanzando con relación al rendimiento planificado.

Índice

Subcriterio 9.*a*) Resultados e indicadores organizacionales clave
Agrupador conceptual 01. Resultados e indicadores organizacionales clave

Subcriterio 9.*b*) Resultados e indicadores económicos clave
Agrupador conceptual 01. Resultados e indicadores económicos clave

Subcriterio 9.*c*) Resultados e indicadores operacionales clave
Agrupador conceptual 01. Unidad de atención al ciudadano y apoyo a los servicios
Agrupador conceptual 02. Atención continuada
Agrupador conceptual 03. Historia clínica
Agrupador conceptual 04. Evaluación de los ciudadanos
Agrupador conceptual 05. Uso del medicamento
Agrupador conceptual 06. Educación e información a los ciudadanos
Agrupador conceptual 07. Atención a la comunidad
Agrupador conceptual 08. Ética y derechos de los ciudadanos
Agrupador conceptual 09. Prevención y control de la infección
Agrupador conceptual 10. Continuidad asistencial
Agrupador conceptual 11. Apoyo asistencial
Agrupador conceptual 12. Investigación clínica

Subcriterio 9.*a*) Resultados e indicadores organizacionales clave

Agrupador conceptual 01. Resultados e indicadores organizacionales clave

Definición
El EAP dispone de los resultados de la estructura organizativa y de los procesos estratégicos, clave y de apoyo; los evalúa, y adopta acciones de mejora, si procede.

Objetivo
- Disponer de los resultados sobre la actuación del EAP, en relación con:
  - el plan estratégico,
  - el plan de calidad y
  - los proveedores asistenciales y no asistenciales.

9a-01-E01 #287

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos al cuadro de mandos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Evidencia del cuadro de mandos con resultados y entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 2b-01-E01
SP

9a-01-E02 #288

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la implantación del plan estratégico, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
El plan estratégico debe tener su periodo de vigencia y disponer de un procedimiento establecido para poder revisar y evaluar el cumplimiento de los objetivos.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Evidencia documentada de los resultados del plan estratégico y entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

9a-01-E03 #289

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a los objetivos del EAP, que están alineados con la misión; los evalúa, y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo; por ejemplo, la consecución del acuerdo de gestión o la dirección por objetivos o los objetivos propios del EAP.

Estándares relacionados

AP: 2a-01-E03

9a-01-E04 #290

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a los objetivos de calidad y seguridad, los evalúa y adopta acciones de mejora.

Aclaraciones

Ejemplos: porcentaje de consecución de los objetivos de calidad y seguridad establecidos.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 2c-01-E03 y 2c-01-E06
SP

9a-01-E05 #291

Definición

La organización o el EAP disponen de los resultados de incidencias con respecto al contrato entre la organización y el proveedor asistencial, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones

Hace referencia a la calidad del servicio, agilidad en la programación y ejecución, demora en la entrega de resultados o en la realización de la asistencia, interacción con las personas del EAP.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Verificación documental del registro de las incidencias detectadas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo

Estándares relacionados

AP: 4a-01-E03

9a-01-E06 #292

Definición

La organización o el EAP disponen de los resultados de incidencias con respecto al contrato entre la organización y el proveedor no asistencial, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones

Hace referencia a la calidad del servicio, agilidad en la realización de tareas y la ejecución y la interacción con las personas del EAP.

Dimensiones

A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Verificación documental del registro de las incidencias detectadas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 4a-02-E03

9a-01-E07 #293

Definición
La organización o el EAP revisan, evalúan y actualizan el plan de gestión de la información.

Aclaraciones
El plan gestión de la información debe tener su periodo de vigencia y disponer de un procedimiento establecido para poder revisar y evaluar el cumplimiento de los objetivos.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Subcriterio 9.*b*) Resultados e indicadores económicos clave

Agrupador conceptual 01. Resultados e indicadores económicos clave

Definición
El EAP dispone de los resultados económicos de su actividad para garantizar la sostenibilidad y alcanzar la máxima eficiencia.

Objetivos
- Evaluar los resultados económicos de la actividad del EAP.
- Adoptar acciones de mejora, si procede.

9b-01-E01 #294

Definición
El EAP dispone de los resultados del desvío sobre la planificación de los recursos económicos que gestiona directamente, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 2b-01-E06 y 4b-01-E01.

9b-01-E02 #295

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias de la facturación a terceros, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Verificación documental del registro de las incidencias detectadas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 4b-01-E04

9b-01-E03 #296

Definición
La organización o el EAP disponen de los resultados de incidencias de las inversiones destinadas a resolver los déficits estructurales, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
La organización o el EAP disponen de informes e indicadores para valorar las inversiones que realizan y sus fuentes de financiación. Estas inversiones responden a un sistema estructurado de planificación de necesidades de inversión. Se evalúa el nivel de ejecución de las inversiones previstas. Los indicadores utilizados habitualmente son: importe anual de inversiones, porcentaje de inversiones en relación con el presupuesto total, el grado de ejecución de inversiones y la desviación del coste de inversiones previstas.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Verificación documental del registro de las incidencias detectadas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados.
- Revisión de la documentación que recoge las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 4b-01-E02

Subcriterio 9.*c*) Resultados e indicadores operacionales clave

Agrupador conceptual 01. Unidad de atención al ciudadano y apoyo a los servicios

Definición
El EAP dispone de los resultados referentes a los procesos clave de atención a los ciudadanos y de apoyo a los servicios, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Objetivos
- Evaluar los resultados de los procesos clave de atención a los ciudadanos y de apoyo a los servicios.
- Adoptar acciones de mejora, si procede.

9c-01-E01 **#297**

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias detectadas en la gestión de la programación, los evalúa y adopta acciones de mejora.

Aclaraciones
Es necesario que el EAP registre las incidencias que se han producido en el centro con relación a la programación (hora, día, tipo de visita, ausencias de profesionales, etc.).

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

- Verificación documental del registro de las incidencias detectadas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-01-E05 y 5d-01-E06
SP

9c-01-E02 #298

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias en la demora a la sala de espera, los evalúa y adopta acciones de mejora.

Aclaraciones
Se dispone de los resultados del tiempo transcurrido entre la hora programada de visita y la hora efectiva en la que se inicia la visita.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Verificación documental de los resultados de la demora en la sala de espera.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

9c-01-E03 #299

Definición

El EAP dispone de los resultados de las no conformidades relacionadas con un almacenaje inadecuado, los evalúa y adopta acciones de mejora.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Verificación documental de los resultados de las no conformidades relacionadas con un almacenaje inadecuado.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-01-E14
SP

9c-01-E04 #300

Definición
El EAP dispone de los resultados de las no conformidades de los pedidos de suministros de acuerdo con los requisitos consensuados, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Verificación documental de los resultados de las no conformidades de los pedidos de suministros y de la evaluación de los resultados.

– Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 4a-02-E07
SP

9c-01-E05 #301

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias de la limpieza de las instalaciones, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
– Verificación documental del registro de las incidencias sobre la limpieza de las instalaciones.
– Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-01-E17
SP

Agrupador conceptual 02. Atención continuada

Definición
El EAP dispone de los resultados referentes a los procesos clave de la atención continuada, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Se entiende por atención continuada “la visita espontánea o sin cita previa”.

Objetivos
- Evaluar los resultados de los procesos clave de la atención continuada.
- Adoptar acciones de mejora, si procede.

9c-02-E01 #302

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias sobre la prioridad de las necesidades asistenciales inmediatas de los ciudadanos, los evalúa y adopta acciones de mejora.

Aclaraciones
Incidencias referidas a todo lo que ha alterado de alguna manera la prioridad establecida. Por ejemplo, mediante la realización de la gestión de la demanda, los resultados de la recepción de acogida y la clasificación.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Verificación documental del registro de las incidencias sobre la prioridad de las necesidades asistenciales inmediatas de los ciudadanos.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-02-E01
SP

9c-02-E02 #303

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias en el tratamiento de las emergencias médicas, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
Hace referencia a las posibles incidencias aparecidas en todo los proceso de atención a las emergencias en general. Se incluyen también las emergencias cardiorrespiratorias.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-02-E06.
SP

9c-02-E03 #304

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias en la revisión y la utilización del carro de parada, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED, CIS

Posibles evidencias

- Revisión de los resultados de incidencias en la revisión y la utilización del carro de parada.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 5d-02-E04

Agrupador conceptual 03. Historia clínica

Definición
El EAP dispone de los resultados referentes a los procesos clave relacionados con la historia clínica, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Objetivos
- Evaluar los resultados de los procesos clave relacionados con la historia clínica.
- Adoptar acciones de mejora, si procede.

9c-03-E01 #305

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias de la calidad de la historia clínica, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
Se debe evaluar la calidad de la historia clínica, el análisis de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Verificación de la evaluación de los resultados relativos a la calidad de la historia clínica mediante la realización de auditorías por el EAP y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-03-E02
SP

Agrupador conceptual 04. Evaluación de los ciudadanos

Definición
El EAP dispone de los resultados del desarrollo de los procesos clave con respecto a la aplicación de protocolos y programas asistenciales, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Objetivos
- Disponer de los resultados de los objetivos marcados en los procesos clave con respecto a la aplicación de protocolos y programas asistenciales y evaluarlos.

9c-04-E01 #306

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias en la aplicación del plan de acogida de los ciudadanos recién llegados, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posible evidencia
- Verificación de la evaluación del grado de aplicación del plan de acogida de los ciudadanos recién llegados y de las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-04-E01
SP

9c-04-E02 #307

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias en la aplicación de los protocolos y otros documentos estandarizados de actos clínicos y adopta acciones de mejora, si procede.
Aclaraciones
Hace referencia a los resultados de evaluación del uso de protocolos, procedimientos u otros actos clínicos que estén normalizados.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Verificación documental del registro de las incidencias detectadas.
- Verificación de la evaluación del grado de aplicación de los protocolos y otros documentos estandarizados de actos clínicos y de las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5a-01-E04 y 5d-04-E02
SP

9c-04-E03 #308

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la asistencia a los pacientes con patología aguda en el centro o domicilio, los evalúa y adopta acciones de mejora.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

- Revisión de los resultados de la aplicación de los protocolos y programas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 5d-04-E02

SP

9c-04-E04 #309

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos al programa de actividades preventivas y de promoción de la salud en la infancia y la adolescencia, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Revisión de los resultados de la aplicación de los protocolos y programas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 5d-04-E03

SP

9c-04-E05 #310

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos al programa de actividades preventivas y de promoción de la salud en los adultos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Revisión de los resultados de la aplicación de los protocolos y programas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP:5d-04-E04

SP

9c-04-E06 #311

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a los factores de riesgo cardiovascular, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Revisión de los resultados de la aplicación de los protocolos y programas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 5d-04-E05
SP

9c-04-E07 #312

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos al programa de atención domiciliaria de los pacientes crónicos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Revisión de los resultados de la aplicación de los protocolos y programas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-04-E06
SP

9c-04-E08 #313

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la atención de salud bucodental, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

- Revisión de los resultados de la aplicación de los protocolos y programas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 5d-04-E08
SP

9c-04-E09 #314

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a los circuitos de diagnóstico rápido en relación con una posible neoplasia, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Revisión de los resultados de la aplicación de los protocolos y programas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 5d-04-E10
SP

9c-04-E10 #315

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a la atención a las enfermedades cardiovasculares, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Revisión de los resultados de la aplicación de los protocolos y programas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-04-E11
SP

9c-04-E11 #316

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la atención a las enfermedades respiratorias agudas y crónicas, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensión
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Revisión de los resultados de la aplicación de los protocolos y programas.

– Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP:5d-04-E12
SP

9c-04-E12 #317

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la atención del consumo de tóxicos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
– Revisión de los resultados de la aplicación de los protocolos y programas.
– Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-04-E16
SP

9c-04-E13 #318

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la utilización de procesos para reducir el riesgo de una atención no segura para los pacientes, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
Hace referencia a aspectos como errores en todo el proceso de medicación, caídas en el domicilio, etc.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Revisión de los resultados de la aplicación de los protocolos y programas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-04-E18
SP

9c-04-E14 #319

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la toma de decisiones al final de la vida, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Revisión de los resultados de la aplicación de los protocolos y programas.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 5d-04-E17

SP

Agrupador conceptual 05. Uso del medicamento

Definición
El EAP dispone de los resultados del desarrollo de los procesos clave con respecto al uso del medicamento, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Objetivos
- Disponer de los resultados de los objetivos marcados en los procesos clave con respecto al uso del medicamento y evaluarlos.

9c-05-E01 #320

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la utilización de la guía fármaco-terapéutica institucionalizada, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Revisión de los resultados de la aplicación de la guía.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-05-E01
SP

9c-05-E02 #321

Definición
El EAP dispone de los resultados de las incidencias de la gestión de los stocks de los medicamentos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
ED, CIS

Posibles evidencias
- Revisión de los resultados de la gestión de los stocks de los medicamentos.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-05-E02
SP

9c-05-E03 #322

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias del control de caducidad de los medicamentos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
ED, CIS

Posibles evidencias
- Revisión de los resultados del control de caducidad de los medicamentos.

– Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-05-E03
SP

9c-05-E04 #323

Definición
El EAP dispone de los resultados de las incidencias del control de la cadena del frío de los medicamentos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
ED, CIS

Posibles evidencias
– Revisión de los resultados del control de la cadena del frío de los medicamentos.
– Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-05-E04
SP

9c-05-E05 #324

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias del control de los envases multidosis, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
ED, CIS

Posibles evidencias
- Revisión de los resultados del control de los envases multidosis.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-05-E05
SP

9c-05-E06 #325

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la identificación de las reacciones adversas a los medicamentos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Revisión de los resultados de la identificación de las reacciones adversas a los medicamentos.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP:5d-05-E07

SP

9c-05-E07 #326

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a la identificación de las interacciones entre la medicación, los alimentos y otras sustancias; los evalúa, y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Revisión de los resultados de la identificación de las interacciones entre los medicamentos.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-06-E06
SP

9c-05-E08 #327

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a los sistemas de notificación de incidentes, acontecimientos centinela, errores de medicación y RAM; los evalúa, y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Revisión de los resultados de los sistemas de notificación de incidentes, acontecimientos centinela, errores de medicación y RAM.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP:5d-05-E07
SP

9c-05-E09 #328

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a los pacientes polimedicados, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Revisión del registro de resultados relativos a los pacientes polimedicados.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-05-E07
SP

9c-05-E10 #329

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a los acontecimientos centinela y los incidentes relacionados con la seguridad de los pacientes, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posibles evidencias

- Revisión de los resultados de la identificación de los acontecimientos centinela y los incidentes relacionados con la seguridad de los pacientes.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

SP

Agrupador conceptual 06. Educación e información a los ciudadanos

Definición
El EAP dispone de los resultados del desarrollo de los procesos clave relacionados con la educación de los ciudadanos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Objetivos
- Disponer de los resultados de los objetivos marcados en los procesos clave relacionados con la educación de los ciudadanos y evaluarlos.

9c-06-E01 #330

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a las actividades relacionadas con el programa educativo, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaración
El EAP dispone de la memoria de actividades y la evalúa.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Documentación referida al nivel de consecución de los objetivos marcados de las actividades relacionadas con el programa educativo.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-06-E01

Agrupador conceptual 07. Atención a la comunidad

Definición
El EAP dispone de los resultados del desarrollo de los procesos clave de atención a la comunidad, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Objetivo
- Disponer de los resultados de los objetivos marcados en los procesos clave de atención a la comunidad y evaluarlos.

9c-07-E01 #331

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a las actividades comunitarias, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
Existencia de la memoria de actividades comunitarias.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Existencia de la memoria de actividades comunitarias.
- Documentación referida al nivel de consecución de los objetivos marcados de las actividades comunitarias según el Plan de salud y de la organización.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-07-E01

Agrupador conceptual 08. Ética y derechos de los ciudadanos

Definición
El EAP dispone de los resultados de los procesos clave de ética y derechos de los ciudadanos y los evalúa.

Objetivo
- Disponer de los resultados de los objetivos marcados en los procesos clave de ética y derechos de los ciudadanos y evaluarlos.

9c-08-E01 #332

Definición
El EAP dispone de los resultados de la aplicación del código ético institucional, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Documentación referida al nivel de consecución de los objetivos de los procesos clave de ética y derechos de los ciudadanos.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-08-E01
SP

Agrupador conceptual 09. Prevención y control de la infección

Definición
El EAP dispone de los resultados del desarrollo de los procesos de prevención y control de la infección y los evalúa.

Objetivo
- Disponer de los resultados de los objetivos marcados en los procesos clave de prevención y control de la infección y evaluarlos.

9c-09-E01 #333

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias de la aplicación del programa para la disminución del riesgo de infecciones en los ciudadanos y las personas del EAP, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
Hace referencia a la separación mínima de limpio y sucio; normas de limpieza de salas, de equipos y material y de esterilización e inoculaciones accidentales.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED, CIS

Posibles evidencias
- Registro de incidencias en la aplicación del programa para la disminución del riesgo de infecciones en los ciudadanos y las personas del EAP.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-09-E01 y 5d-09-E02

SP

9c-09-E02 #334

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias en la comunicación a la autoridad sanitaria correspondiente de cualquier cuestión relevante para los estudios epidemiológicos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Registro de incidencias en la comunicación a la autoridad sanitaria correspondiente de cualquier cuestión relevante para los estudios epidemiológicos.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-02-E03
SP

9c-09-E03 #335

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias en la aplicación del tratamiento de residuos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
Hace referencia al reciclaje y reutilización de todo tipo de residuos.
Residuos contaminados depositados en lugares inadecuados, demora en la recogida, accidentes durante la manipulación, falta de material de protección para el personal, alteraciones en los contenedores.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Registro de incidencias en la aplicación del tratamiento de residuos.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-01-E19
SP

Agrupador conceptual 10. Continuidad asistencial

Definición
El EAP dispone de los resultados del desarrollo de los procesos de continuidad asistencial y los evalúa.

Objetivo
- Disponer de los resultados de los objetivos marcados en los procesos de continuidad asistencial y evaluarlos.

9c-10-E01 #336

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias en la continuidad asistencial entre la atención primaria y la atención urgente, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramienta
ED

Posibles evidencias
- Documentación referida a las incidencias en la continuidad asistencial entre la atención primaria y la atención urgente.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-10-E01
SP

9c-10-E02 #337

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias en la continuidad asistencial entre la atención primaria y otras especialidades, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
Hay que disponer de resultados sobre la continuidad asistencial entre el EAP y otros especialistas, consultas externas, las relaciones con profesionales sociosanitarios, etc., y evaluar estos resultados.

Dimensiones
A y R

Herramienta
ED

Posibles evidencias
- Documentación referida con respecto a las incidencias en la continuidad asistencial entre la atención primaria y otras especialidades.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-10-E02
SP

9c-10-E03 #338

Definición
El EAP dispone de los resultados relativos a los objetivos marcados con relación a los grupos de trabajo mixtos entre niveles asistenciales, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensión
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Disposición, por parte del EAP, de los resultados de los objetivos marcados con relación a los grupos de trabajo mixtos entre niveles asistenciales.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-10-E03
SP

Agrupador conceptual 11. Apoyo asistencial

Definición
El EAP dispone de los resultados del desarrollo de los procesos de apoyo asistencial y los evalúa.

Objetivo
- Disponer de los resultados de los objetivos marcados en los procesos de apoyo asistencial y evaluarlos.

9c-11-E01 #339

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias de los servicios de laboratorio de referencia, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
Se debe analizar mediante indicadores de incidencias, tiempo de respuesta de las solicitudes urgentes, tiempo de espera, etc.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Verificación de los documentos de resultados de incidencias, tiempo de respuesta, tiempo de espera, etc. referentes a los servicios de laboratorio.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-11-E01
SP

9c-11-E02 #340

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias en la seguridad en el proceso de extracción de la muestra, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Registro de incidencias con relación a la seguridad en el proceso de extracción de la muestra.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-11-E02
SP

9c-11-E03 #341

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias en la recolección, la identificación, la manipulación y el almacenaje de las muestras de laboratorio; los evalúa, y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

- Registro de incidencias con relación a la recolección, la identificación, la manipulación y el almacenaje de las muestras de laboratorio.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 5d-11-E04

SP

9c-11-E04 #342

Definición

El EAP dispone de los resultados de incidencias de las indicaciones previas y la documentación necesaria que deben llevar los ciudadanos previamente a la realización de los estudios diagnósticos analíticos, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posible evidencia

- Registro de incidencias con relación a las indicaciones previas y la documentación necesaria que deben llevar los ciudadanos previamente a la realización de los estudios analíticos.

Estándares relacionados

AP: 5d-11-E05

SP

9c-11-E05 #343

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias de los servicios de diagnóstico por la imagen de referencia, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Verificación de los documentos de resultados de incidencias, tiempo de respuesta, tiempo de espera, etc. referentes a los servicios de diagnóstico por la imagen.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP:5d-12-E01

9c-11-E06 #344

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias de las indicaciones previas y la documentación necesaria que deben llevar los ciudadanos previamente a la realización de los estudios diagnósticos por la imagen, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias

- Registro de incidencias con relación a las indicaciones previas y la documentación necesaria que deben llevar los ciudadanos previamente a la realización de los estudios diagnósticos por la imagen.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 5d-12-E02
SP

9c-11-E07 #345

Definición

El EAP dispone de los resultados relativos a la atención social, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramienta

RD, ED

Posibles evidencias

- Revisión documental de evaluaciones periódicas de la atención social para identificar mejoras.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados

AP: 5d-14-E01

9c-11-E08 #346

Definición

El EAP dispone de los resultados del plan de mantenimiento del edificio (exterior e interior), los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Dimensiones

A y R

Herramientas

RD, ED

Posible evidencia

- Verificación de la evaluación de los resultados del plan de mantenimiento del edificio (exterior e interior) y de las mejoras hechas, si procede.

Estándares relacionados

AP: 4c-01-E01

SP

Agrupador conceptual 12. Investigación clínica

Definición
El EAP dispone de los resultados del desarrollo de los procesos de investigación clínica y los evalúa.

Objetivo
- Disponer de los resultados de los objetivos marcados en los procesos de investigación clínica y evaluarlos.

9c-12-E01 #347

Definición
El EAP dispone de los resultados de incidencias en la participación en proyectos de investigación, los evalúa y adopta acciones de mejora, si procede.

Aclaraciones
Tiene relación con las incidencias con relación a la identificación del paciente en la documentación correspondiente o en la historia clínica, abandonos, etc.

Dimensiones
A y R

Herramientas
RD, ED

Posibles evidencias
- Revisión documental de incidencias en la participación en proyectos de investigación.
- Entrevista con el equipo directivo para verificar la evaluación de los resultados y las acciones de mejora llevadas a cabo.

Estándares relacionados
AP: 5d-13-E01 y 5d-13-E02
SP

Glosario terminológico

Accesibilidad: atributo de los sistemas sanitarios que hace referencia a la posibilidad que tienen los ciudadanos de recibir los servicios que les ofrece un sistema en función de su condición o estado de salud, en el momento y el lugar que lo necesiten, en la cantidad suficiente y a un coste razonable. Mide el grado en el que un sistema sanitario permite el acceso para disfrutar de prestaciones a un individuo o grupo. Es una condición vinculada a la igualdad de distribución de servicios sanitarios.

Acreditación: proceso por el que un centro sanitario se incorpora a una verificación externa, que evalúa el grado en el que este centro alcanza un conjunto de estándares establecidos previamente. La evaluación del centro sanitario la hace un órgano acreditador, que emite el dictamen correspondiente en forma de certificado.

Aliados: personas o grupos con los cuales la organización tiene establecido algún tipo de alianza (proveedores, otras instituciones, etc.).

Evaluación del rendimiento (*appraisal performance*): procedimiento mediante el cual los líderes evalúan habitualmente cada año a las personas que dependen directamente de ellos, mediante una entrevista personalizada que se estructura según un guion específico de evaluación y que incorpora los conceptos y los criterios por los que se evaluará a la persona.

Es una oportunidad de manifestar y modular las expectativas que tiene la organización con respecto a las personas que trabajan en ella y, al mismo tiempo, de revisar objetivos de desarrollo profesional individualmente; de proponer y pactar acciones de mejora, y de establecer objetivos específicos de formación. Como criterios, la evaluación del rendimiento incluye aspectos relacionados con los conocimientos, las habilidades y las actitudes. La persona evaluada conoce la evaluación del líder y la puede aceptar o manifestarse en desacuerdo, si lo argumenta.

Benchmarking: proceso continuo de comparación de productos, servicios y prácticas de la organización a lo largo del tiempo consigo misma (*benchmarking interno*) o con organizaciones del sector o de otros sectores (*benchmarking externo*). Implica la investigación de las mejores prácticas, tanto internas como externas.

Certificado de acreditación: documento que emite el órgano acreditador en el que se plasma el resultado del proceso de acreditación.

Comisión: grupo interdisciplinario que facilita la participación y la interrelación del personal. La denominación, las competencias, la composición y el procedimiento de toma de decisiones de cada una de las comisiones están fijados por la normativa interna de cada organización.

Contrarreferente: dispositivo o dispositivos asistenciales de los que la atención primaria recibe un flujo determinado de pacientes.

Demora: diferencia entre el día de la indicación y el día de la realización de la atención (primeras visitas de consulta externa y exploraciones).

Dirección: persona o personas que integran el órgano de mando del EAP.

Disponibilidad: mide del tipo, el volumen y la localización de la oferta de recursos sanitarios con respecto a las demandas o las necesidades de un individuo o un grupo en un área geográfica.

Estructura organizativa: arquitectura organizativa formada por cargos con responsabilidad orgánica reconocida en la organización y reflejada en un organigrama.

Gestión del conocimiento: acción de detección, captura, desarrollo, ordenación y difusión del activo intangible que supone el conjunto de los conocimientos, las experiencias y las habilidades de todas las personas que forman la organización.

Grupo de interés: organización, entidad, asociación, empresa o agrupación de individuos con intereses con respecto a la organización. Pueden ser la Administración (en todos sus niveles); los proveedores; los compradores de servicios; las entidades financieras; las asociaciones de vecinos, de clientes o de consumidores; las entidades docentes; los sindicatos; etc. Tiene depositadas unas determinadas expectativas con respecto a la organización, de la que espera unos comportamientos concretos. No todas las expectativas podrán ser satisfechas por la organización, pero sí que es necesario que esta las conozca, que interactúe con los representantes de los grupos de interés y que defina el grado de cobertura de las necesidades y las expectativas de cada uno. Aunque el personal de la organización también es un grupo de interés clásico, el hecho de que sea tratado más extensamente en el criterio 3 lo excluye de esta definición.

Información clínica: conjunto de información administrativa, económica y asistencial en lo que se refiere a los ciudadanos atendidos.

Líder: persona del equipo de atención primaria (EAP) que, por sus responsabilidades, influye directamente en la toma de decisiones con relación a las actividades de otros profesionales del EAP. A los líderes los define la institución. Normalmente, en el EAP el director o directora es el responsable final y representante del equipo, pero otras personas del EAP, como el adjunto o adjunto de dirección y el referente de gestión, forman parte del equipo directivo, ya que tienen influencia y responsabilidad sobre otras personas del equipo.

Lista de espera: número de ciudadanos pendientes de recibir atención y tiempo para hacerse efectiva la programación, por ejemplo, de exploraciones.

Manual de procedimientos: conjunto de instrucciones estructuradas y ordenadas correspondientes a los procedimientos, las instrucciones y las normas correspondientes a la formulación, la elaboración, la identificación, la conservación, el acceso, la revisión y la revaluación periódica de los procedimientos.

Misión: reconocimiento explícito de su razón de ser con identificación del producto o productos y servicio o servicios que hace, del mercado al que se dirige y de cómo los produce o sirve. Incluye el reconocimiento de los valores esenciales que guían su actuación como elementos fundamentales de la propia personalidad como organización y que la diferencian de las otras con las que pueda coincidir en productos o servicios y mercados. Al mismo tiempo, determina las políticas básicas que hay que seguir con respecto a los grupos de interés principales (clientes externos, clientes internos, entidades pagadoras, proveedores, comunidad, Administración, etc.). Se explicita y se difunde en el seno de la organización y se busca la adhesión de las personas que trabajan en ella y que se relacionan con la entidad, y compromete a los responsables a actuar coherentemente con sus contenidos. No es inmutable y, por lo tanto, requiere la revisión periódica y la adaptación. Es una parte fundamental de la formulación del plan estratégico de una organización.

Organización: conjunto de centros sanitarios gestionados, incluida la organización que se evalúa.

Persona: individuo que ha adquirido algún compromiso con la organización.

Plan estratégico: instrumento de planificación y gestión global de la organización, a corto, medio y largo plazo, que permite establecer las prioridades en la acción. Incorpora la definición de la misión; la visión; los valores y las políticas de la organización; la determinación de los objetivos estratégicos para alcanzar las estrategias que los desarrollan, y los objetivos tácticos, operativos y los planes de acción que permiten llevarlo a cabo. Por

eso, identifica las oportunidades y las amenazas del entorno y del mercado, así como las fortalezas y las debilidades de la misma organización.

Determina plazos de ejecución y responsables y se sustenta en la asignación de los recursos necesarios para la consecución de los objetivos fijados.

Debe ser un instrumento de evolución continua que revisa periódicamente la efectividad y prioriza nuevas líneas de acción que lo retroalimentan. Sus contenidos esenciales deben ser conocidos y reconocidos por la misma organización, que identifica sus actuaciones específicas como elementos coadyuvantes del plan y refuerza la adhesión de los profesionales que forman la organización.

Plan de calidad: instrumento de planificación y gestión global de la organización con respecto a la calidad y el impulso de mejora continua hacia la excelencia. Como elemento que constituye naturalmente el plan estratégico de la organización, prioriza y fija los objetivos de calidad para alcanzar los programas y los planes de acción que los deben hacer posibles, la estructura que apoya a la organización para llevarlos a cabo, los plazos y los responsables de la ejecución. Asimismo, es un proceso continuo de revisión, renovación y retroalimentación permanente.

Procedimiento: manera específica de realizar una actividad o un proceso.

Proceso: secuencia de actividades asociadas que añaden valor a un producto para un cliente concreto.

Proceso clave: actividad que tiene prioridad dentro de la estrategia de la organización. Generalmente, es lo que, en un momento determinado, tiene más impacto en la satisfacción de los clientes y los resultados de la organización. En general, la responsabilidad de la gestión recae directamente sobre los líderes.

Proceso de apoyo: proceso que da apoyo a los procesos de generación y distribución de servicios y productos que constituyen la actividad de la organización. Es todo aquel proceso facilitador de los procesos clave, que proporciona productos y servicios sin los que un proceso clave no podría operar o sería deficiente. Su aportación a la creación de valor a los clientes es indirecta, pero su importancia en el cumplimiento y la consecución de los objetivos de la organización es similar a la que tienen los procesos clave.

Protocolo: conjunto de usos y normas consensuados expresados de forma ordenada y escrita, referidos a la actividad del personal asistencial y basados en la evidencia científica.

Cuadro de mandos: documento estructurado y de edición periódica que incorpora los datos económicos, de producción, de productividad, de calidad y de otros que la organización o una unidad funcional determinada consideran básicas para la gestión y el control.

Referente: en el entorno sanitario, dispositivo asistencial al que la organización deriva la demanda que no puede atender. La organización actúa, en este caso, como referidora.

Residuo: sustancia u objeto del que el generador o poseedor se ha desprendido o tiene la intención u obligación de desprenderse. En el caso de los centros sanitarios, independientemente de los que son estrictamente sanitarios, también se deben tener en cuenta: aceites (industriales y de cocina): animales muertos de experimentación; trapos, papel y cartón; vidrios; pilas; colchones; instrumental: aparatos; mobiliario; etc., y productos químicos de laboratorio y otros (por ejemplo: mercurio de los termómetros) –placas de radiología.

Sistema de gestión: conjunto de la estructura, la organización, las responsabilidades y los procesos que establecen y los recursos que se utilizan para llevar a cabo la gestión de la organización.

Tecnología asistencial: conjunto de equipamientos relacionados directamente o indirectamente con la atención a los clientes. Por lo tanto, quedan excluidos las instalaciones o los equipamientos fijos (calderas, aire acondicionado, ascensor, etc.).

Tiempo de espera: diferencia entre la hora de programación y la hora en la que son atendidos.

Validación: confirmación, mediante la evidencia objetiva, que se cumplen los requisitos para la utilización o la aplicación específicas.

Valoración de residuos: conjunto de operaciones con el objetivo que un residuo se vuelva a utilizar parcialmente o totalmente. Incluye básicamente el reciclaje o la reutilización.

Valores: principios filosóficos que marcan una determinada forma de actuar y que diferencian una organización de las otras, forman la cultura de la organización. Todas las organizaciones tienen, aunque sea implícitamente. Por el hecho de formar parte de la estrategia organizativa, se entiende que son reconocidos y explicitados y, al comunicarlos,

se comprometen a actuar en un determinado sentido y a hacerlo con coherencia y consistencia.

Verificación: confirmación mediante una aportación de evidencia objetiva de que se ha cumplido con los requisitos específicos.

Documento de voluntades anticipadas: documento dirigido a los profesionales de la salud en el que una persona mayor de edad o menor emancipada, con capacidad legal suficiente y de manera libre, establece sus voluntades anticipadas, las cuales se deben tener en cuenta cuando se encuentre en una situación en la que no pueda expresar su voluntad. El concepto excluye previsiones contrarias al ordenamiento jurídico y a la buena práctica clínica.

Visión: representación de la situación ideal a la que aspira llegar en el futuro una organización, que se utiliza como instrumento de la planificación estratégica.