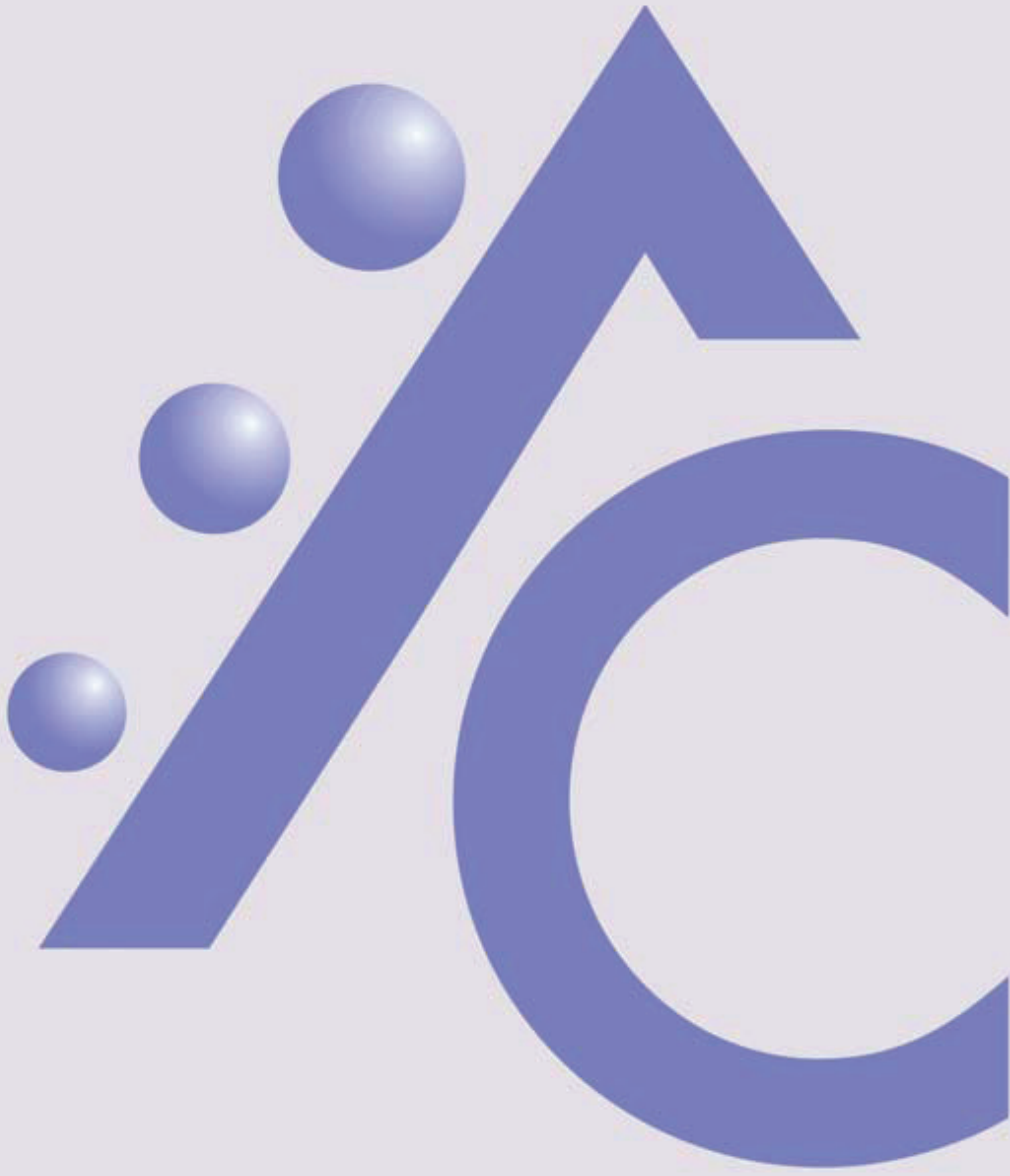




Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

ME 20 1_01



MANUAL de ESTÁNDARES de CENTROS DE SALUD BUCODENTAL

Manual de Estándares de
Centros de Salud Bucodental
(ME 20 1_01)

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

Octubre 2012

Edita
AGENCIA DE CALIDAD SANITARIA DE ANDALUCÍA

Maquetación
Estudio Manolo García

ISBN: 978-84-15318-84-2

Depósito Legal: SE 4199-2012



Índice

1> Introducción.....	8
2> El Modelo.....	10
Los Manuales de Estándares	
La Metodología	
Estándares	
Un proceso de Mejora Continua y de Garantía de Calidad	
3> Manual de Estándares de Centros de Salud Bucodental.....	16
Distribución de los estándares	
Estructura del Manual de Estándares	
Fases del Proceso de Certificación	
4> Estándares.....	27
I. El Ciudadano, centro del Sistema Sanitario.....	28
1. Usuarios: satisfacción, participación y derechos	
2. Accesibilidad y Continuidad de la asistencia	
3. Documentación clínica	
II. Organización de la actividad centrada en el usuario.....	36
4. Gestión por Procesos	
5. Actividades de Promoción y Programas de Salud	
6. Dirección y Planificación Estratégica	
III. Los Profesionales.....	43
7. Desarrollo Profesional Continuo	
IV. Procesos de Soporte.....	46
8. Estructura, Equipamiento y Proveedores	
9. Sistemas y tecnologías de la información	
10. Seguridad y Gestión de Riesgos	
V. Resultados.....	54
11. Resultados del Centro de Salud Bucodental	
5> Comité Técnico Asesor.....	56
6> Glosario de términos.....	58

1> Introducción

Nuestro modelo está basado en un proceso mediante el cual se observa y reconoce en qué forma la atención que prestamos a los ciudadanos en materia de salud responde a nuestra estrategia de calidad, con una finalidad: favorecer e impulsar, hasta la excelencia, la mejora continua en nuestras instituciones, profesionales, formación, etc.

En esta línea, el **Programa de Certificación de Centros de Salud Bucodental** se plantea como una metodología de trabajo destinada a favorecer e impulsar los procesos de mejora continua.

El Modelo de Calidad de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía señala la mejora continua de la calidad del servicio sanitario al ciudadano como marco de actuación de todos y cada uno de los elementos del sistema. Para garantizarlo, es necesario definir lo que se entiende por calidad, observar y reconocer en qué grado las tecnologías, las instituciones y los profesionales responden a tales criterios de calidad y, a partir de ese punto, facilitar un marco de trabajo o patrón de referencia para avanzar en el camino de la mejora continua hacia la excelencia.

Entre los principales cometidos de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía se encuentra la elaboración y el desarrollo efectivo de un Modelo de Mejora Continua coherente, alineado con las estrategias y los rasgos diferenciadores del Sistema Sanitario Público, en el que son objeto de certificación todos los integrantes y dimensiones que intervienen en el servicio sanitario y en su calidad, entre ellos, los Centros de Salud Bucodental.

2> El Modelo

Desde esta visión, el Modelo del Sistema Sanitario ostenta una serie de características propias:

- > Es **coherente** con los planes y herramientas de gestión para la mejora continua en el SSPA: la gestión clínica, la gestión por procesos, la gestión por competencias y la gestión del conocimiento.

Los estándares presentes en los diferentes programas toman como referencia el marco normativo de Salud de Andalucía, el Plan Andaluz de Salud, los Planes Integrales, los Procesos Asistenciales Integrados, los Procesos de Soporte, los contenidos de los Contratos Programa y Acuerdos de Gestión Clínica, recomendaciones sobre mejores prácticas, elementos de seguridad, las necesidades y expectativas de los ciudadanos, etc.

- > Aborda la calidad desde un enfoque **integral**, a través de los Programas de Certificación dirigidos a los diferentes elementos que intervienen en la atención sanitaria: Centros Sanitarios y Unidades de Gestión Clínica, Oficinas de Farmacia, Unidades de Hemodiálisis, Laboratorios Clínicos, Actividades, Programas y Centros de Formación Continuada, Competencias Profesionales, etc.
- > Tiene carácter **progresivo**, pues más allá de suponer un “hito” aislado o un reconocimiento obtenido en un momento determinado, la certificación es un proceso dinámico, continuo y evolutivo que refleja y pone de manifiesto no sólo el momento en el que se está sino, y sobre todo, el potencial de desarrollo y mejora para crecer en calidad.

El Modelo de Mejora Continua del Sistema Sanitario constituye un marco de referencia común para todos los Programas de Certificación que lo integran.

Los Manuales de Estándares

La Agencia cuenta con Manuales de estándares en cuatro grandes ámbitos:



- > Manuales de estándares de **Centros y Unidades** (centros asistenciales, unidades de gestión clínica, oficinas de farmacia, unidades de hemodiálisis, laboratorios clínicos, centros de atención infantil temprana, centros y unidades de diagnóstico por la imagen, etc.).
- > Manuales de estándares de **Formación Continua** (actividades, programas de actividades y centros de formación).
- > Manuales de estándares de **Competencias Profesionales** (para los distintos grupos de profesionales).
- > Manuales de estándares de **Páginas Web Sanitarias**.

Los Manuales de Estándares puestos en marcha comparten la misma estructura y contemplan, desde cada una de sus perspectivas, las mismas áreas clave para la gestión de la calidad.

Se articulan en cinco bloques, cinco dimensiones en torno a las que se agrupan los contenidos de los distintos programas. Estos bloques tienen que ver con:

- **El Ciudadano**
- **La Atención sanitaria integral**
- **Los Profesionales**
- **Las Áreas de soporte**
- **La Eficiencia y los resultados**

Cada Manual se elabora contando con profesionales del sistema sanitario a través de Comités Técnicos Asesores.

La Metodología

El proceso de certificación otorga un papel relevante a la **Autoevaluación**.

La mejora continua se basa en el inmenso potencial que poseen las personas y las organizaciones. En la fase de autoevaluación son los diferentes grupos o profesionales quienes identifican su posición actual, determinan a donde quieren llegar y planifican actuaciones para conseguirlo.

La autoevaluación genera un espacio de consenso y de **mejora compartida** en el que intervienen los diferentes actores (profesionales, gestores y ciudadanos).

A modo de ejemplo, en los procesos de certificación de Centros y Unidades, los profesionales analizan los estándares y su propósito y reflexionan sobre:

- > *¿Qué es lo que se hace? y ¿Cómo puede demostrarse?*, de donde surgen las **evidencias positivas**; y sobre
- > *¿Qué resultados se han obtenido? ¿Cómo se pueden mejorar?*, preguntas que desembocan en **áreas de mejora**.

De manera similar, en el caso de Competencias Profesionales se analiza durante la autoevaluación las **competencias** y **buenas prácticas** relacionadas con el logro de resultados sobresalientes de su trabajo, y aporta evidencias y pruebas sobre la presencia de esas buenas prácticas en su desempeño diario.

La **evaluación externa** es otro de los elementos comunes de los procesos de certificación tanto de Centros y Unidades sanitarias como de competencias profesionales. Realizada por los equipos de evaluadores de la Agencia, en esta fase se observan y reconocen las evidencias presentes (documentales, de observación, mediante entrevistas), asociadas a los distintos elementos de calidad y seguridad, y en función de su cumplimiento se determina el grado de certificación obtenido, los puntos fuertes, las potencialidades y las áreas de mejora.

Cada una de las fases, y en especial la autoevaluación, se sustentan en una serie de aplicaciones informáticas en entorno Web, denominadas **ME_jora**, y desarrolladas por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, que permiten conducir de forma segura y con apoyo de los profesionales de la Agencia cada proceso de certificación, y posibilitan además la difusión e intercambio del conocimiento y de los elementos de calidad destacada identificados en los mismos.

ME_jora C	ME_jora P	ME_jora W	ME_jora F	ME_jora G
Centros y Unidades Sanitarias	Competencias profesionales	Web sanitarias	Formación continuada	Grupos de trabajo

Estándares

El Modelo parte de **un patrón de referencia (estándares)** con el que los centros, profesionales, unidades, etc. caminan hacia la mejora de sus servicios al ciudadano y a la puesta en marcha de unas herramientas de gestión de mejora de la calidad.

Desde nuestra visión de la calidad, los estándares constituyen un sistema en continua evolución, a la que contribuye el ciudadano mediante la incorporación de sus necesidades y expectativas. Su definición, revisión y continua actualización, así como su propósito, se lleva a cabo tomando como principales referencias:

- > El **marco normativo** de Salud en Andalucía, verdadero reflejo del compromiso y garantías del Sistema Sanitario Público de Andalucía con los ciudadanos.
- > Los **Planes de Salud** de Andalucía.
- > Los **Planes de Calidad** de la Consejería de Salud.
- > **Evidencias**, elementos de mejora continua y buenas prácticas.
- > **Referencias nacionales e internacionales.**

Un proceso de Mejora Continua y de Garantía de Calidad

Desde la óptica del Plan de Calidad, la certificación también significa un reconocimiento expreso y público de que el Centro de Salud Bucodental cumple los requisitos necesarios para desarrollar una atención de calidad y ha emprendido su línea de mejora continua. Al ser una herramienta y no un fin en sí mismo, la Certificación favorece e impulsa procesos de mejora y evaluación dentro del Sistema Sanitario de Andalucía.

El camino para la mejora continua propuesto implica a la totalidad de la organización, desde los máximos responsables a todo el conjunto de personas que trabajan en ella, que han de estar firmemente comprometidos con este proceso.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que la certificación se ha de considerar como un proceso dinámico, no debe entenderse como el fin de un camino, sino como la oportunidad de establecer sendas nuevas y alternativas para mejorar la calidad de los Centros de Salud Bucodental. En este sentido, la certificación debe reflejar no sólo el momento en el que se está sino, sobre todo, el potencial de desarrollo y mejora.

Este modelo de calidad pretende reconocer que el Centro de Salud Bucodental esté orientado y centrado tanto en las actuaciones sanitarias de soporte como en las necesidades y expectativas de los ciudadanos y profesionales. Así mismo, garantiza sus derechos, aporta seguridad, motiva y reconoce la competencia de los profesionales, produciendo unos resultados efectivos. Por

ello, la aplicación del Modelo de Calidad y el reconocimiento externo que conlleva la obtención de la certificación, añade valor a las instituciones, en cuanto a que se distinguen por:

- > Garantizar los servicios al ciudadano y a los profesionales, mediante el ejercicio de una evaluación que sea transparente.
- > Informar a los ciudadanos de sus derechos, a fin de que puedan tener suficientes elementos de juicio a la hora de hacer efectivos estos derechos.
- > El Aprendizaje organizativo y la Gestión del conocimiento, aumenta la visión de profesionales sobre su entorno de trabajo y sobre los elementos de calidad prioritarios potenciando su desarrollo y su formación.
- > Entornos y prácticas asistenciales seguras (para ciudadanos y profesionales), respetuoso con el medio ambiente.
- > Desarrollar Herramientas de Gestión de la Mejora permanente que faciliten tener una cultura de calidad extendida entre los profesionales orientada a la evaluación continua y proactiva en la prevención de eventos adversos.

3> Manual de Estándares de Centros de Salud Bucodental



Distribución de los estándares

La distribución de los estándares en obligatorios y no obligatorios permite al Centro de Salud Bucodental identificar una secuencia priorizada para su abordaje:

- > Los **estándares obligatorios** contemplan los Derechos de los ciudadanos consolidados en el SSPA, así como aspectos ligados a la seguridad de los ciudadanos y profesionales.
- > Los **estándares no obligatorios** incluyen los elementos asociados a un mayor desarrollo del Centro de Salud Bucodental (Sistemas de Información, Nuevas Tecnologías y Rediseño de Espacios Organizativos), su capacidad de innovación y desarrollo orientado a la sociedad.

Los estándares obligatorios tienen que estar necesariamente presentes y estabilizados para alcanzar la certificación por el Centro de Salud Bucodental.

En la siguiente tabla se muestra un resumen de la distribución de los estándares del Manual de Centros de Salud Bucodental según el tipo de estándar:

TIPO DE ESTÁNDAR	DEFINICIÓN	Nº	%
OBLIGATORIOS 	Estándares que contemplan los Derechos consolidados de los ciudadanos en el SSPA y aspectos ligados a la Seguridad.	31	48,44 %
NO OBLIGATORIOS 	Estándares que determinan elementos asociados al mayor desarrollo de la Organización (Sistemas de Información, Nuevas Tecnologías y Rediseño de Espacios Organizativos) y elementos de innovación.	33	51,56 %
TOTAL		64	100 %

3> Manual de Estándares de Centros de Salud Bucodental

Cada estándar aparece definido y contempla el propósito que persigue su cumplimiento. A su lado, y mediante iconos, se precisa si dicho estándar es o no Obligatorio, en cuyo caso aparece rodeado por un círculo (Figura 1).

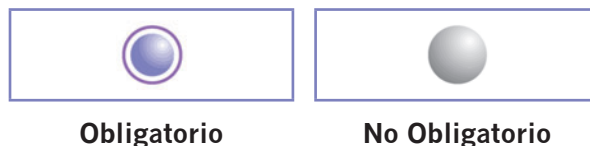


Figura 1. Símbolos utilizados en el manual de estándares.

Resultados de la Certificación

Para lograr la certificación, el Centro de Salud Bucodental deberá cumplir la totalidad de los estándares obligatorios (31) y al menos el 75 % (48) del total de los estándares (64) que componen el manual, tras la evaluación realizada por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. Como consecuencia del proceso de certificación, el establecimiento sanitario definirá un plan de mejora continua a través del que se podrá continuar en el camino hacia la excelencia.

Obligatorios	100 %
Total estandares	≥ 75 %

Se ha definido e implantado un módulo específico en la aplicación ME_jora C con el objetivo de llevar a cabo el seguimiento de los proyectos de certificación a lo largo de los cinco años de vigencia de la certificación.

Los objetivos planteados para la fase de seguimiento son:

- > Consolidar los resultados obtenidos, mediante la estabilización del cumplimiento de los estándares a lo largo de los cinco años.
- > Mantener y aumentar el impulso de la mejora, mediante la implantación de aquellas áreas de mejora detectadas, junto con la oportunidad de continuar identificando nuevas áreas de mejora.

Desde la obtención de la certificación, el Centro de Salud Bucodental tiene disponible la ficha de autoevaluación de seguimiento, de forma que a los dos y a los cuatro años de la fecha de la certificación se realiza la evaluación de seguimiento que consiste en los siguientes cuatro apartados:

3> Manual de Estándares de Centros de Salud Bucodental

- > Análisis de las consideraciones previas sobre modificaciones estructurales y organizativas que se hubieran podido producir en el Centro de Salud Bucodental y que pudieran afectar al ámbito de la certificación.
- > Posicionamiento y análisis del cumplimiento de los estándares obligatorios, con el objetivo de asegurar el mantenimiento de su cumplimiento a lo largo del tiempo.
- > Actualización de las áreas de mejora detectadas en la fase de autoevaluación y pendientes de cumplir.
- > Actualización de los indicadores de actividad y procesos asistenciales a lo largo de los dos últimos ejercicios.

Estructura del Manual de Estándares

El Manual de Estándares de Centros de Salud Bucodental se estructura en cinco bloques y once criterios, que se describen a continuación:

I. El Ciudadano, centro del Sistema Sanitario	1. Usuarios: satisfacción, participación y derechos
	2. Accesibilidad y Continuidad de la Asistencia
	3. Documentación clínica
II. Organización de la actividad centrada en el usuario	4. Gestión por Procesos
	5. Actividades de Promoción y Programas de Salud
	6. Dirección y Planificación Estratégica
III. Profesionales	7. Desarrollo Profesional Continuo
IV. Procesos de Soporte	8. Estructura, Equipamiento y Proveedores
	9. Sistemas y Tecnologías de la Información
	10. Seguridad y Gestión de Riesgos
V. Resultados	11. Resultados del Centro de Salud Bucodental

I. El Ciudadano, centro del Sistema Sanitario

Este bloque constituye el 31,25 % del total de los estándares del manual, haciendo referencia a los derechos, expectativas y participación de los usuarios, a la interrelación entre profesionales y la atención prestada, y al uso y custodia de la información clínica y personal del usuario. Se encuentran diferenciados en tres criterios:

- > **Usuarios: satisfacción, participación y derechos.**
- > **Accesibilidad y Continuidad de la Asistencia.**
- > **Documentación clínica.**

II. Organización de la actividad centrada en el usuario

Este bloque constituye el 21,87 % del total de estándares contenidos en el manual. En ellos se profundiza fundamentalmente sobre los aspectos relacionados con las intervenciones de los profesionales del Centro de Salud Bucodental en materia de promoción de la salud y en la definición y puesta en marcha de procesos. A su vez, está formado por tres criterios:

- > **Gestión por Procesos.**
- > **Actividades de Promoción y Programas de Salud.**
- > **Dirección y Planificación Estratégica.**

III. Los Profesionales

Suponen el 9,38 % de todos los estándares y hacen referencia a la actualización de las competencias de los profesionales, al desarrollo profesional y a la labor investigadora en el Centro de Salud Bucodental.

IV. Procesos de Soporte

Este bloque está formado por el 31,25 % de los estándares del manual, dedicados a profundizar en la gestión de la estructura del Centro y sus instalaciones, los procesos de abastecimiento, el equipamiento, las medidas de seguridad y la funcionalidad para que los usuarios y profesionales puedan alcanzar los objetivos propuestos. Se analizan las áreas relativas a los nuevos avances tecnológicos en el ámbito de las tecnologías de la información, la protección de datos de carácter personal y las estrategias dirigidas a la gestión de los riesgos y planes de calidad específicos. Se desarrolla en los siguientes tres criterios:

- > **Estructura, equipamiento y proveedores.**
- > **Sistemas y tecnologías de la información.**
- > **Seguridad y Gestión de Riesgos.**

V. Resultados

Finalmente, existe un grupo de estándares que suponen el 6,25 % de los contenidos en el manual y que reflejan los resultados obtenidos por el Centro de Salud Bucodental en cuanto a la actividad realizada, la consecución de metas y objetivos, la satisfacción del usuario, etc.

Fases del Proceso de Certificación

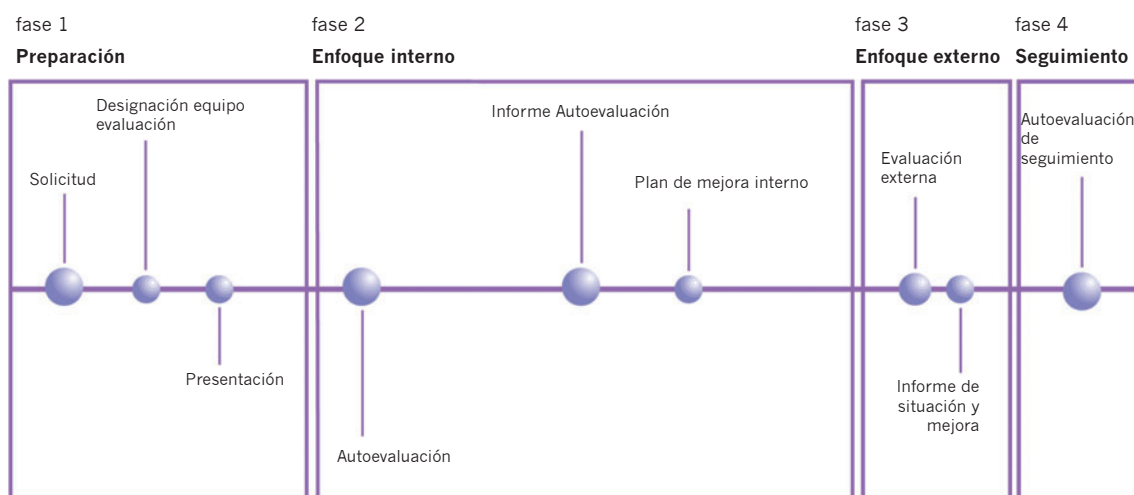


Figura 2. Fases del Proceso de Certificación.

FASE 1.- Preparación. Solicitud de certificación y visita de presentación

El/la director/a o responsable del Centro de Salud Bucodental solicita iniciar el proceso de certificación a la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía mediante la cumplimentación de una solicitud en la aplicación ME_jora C, disponible en la página web de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía <http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria>.

Esta solicitud tiene como consecuencia la planificación conjunta entre el Centro de Salud Bucodental y la Agencia, de todo el proceso de certificación.

Seguidamente, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía designa un Responsable del proyecto, y el Centro de Salud Bucodental nombra un Responsable Interno del Proceso de Certificación para facilitar el desarrollo del proceso y la comunicación con la Agencia.

FASE 2.- Enfoque interno: Autoevaluación

La Autoevaluación se concibe como la comprobación permanente de los espacios de mejora de la Organización, para lo que se toma como referencia el Manual de Estándares. Durante esta fase, los profesionales que integran el Centro de Salud Bucodental llevarán a cabo un ejercicio de reflexión, identificando lo que se está haciendo bien (evidencias positivas) y detectando a su vez áreas de mejora.

Objetivos de la Autoevaluación

La Autoevaluación está encaminada a la consecución de los siguientes objetivos:

- > Promocionar y difundir el Modelo Andaluz de Calidad entre los profesionales.
- > Facilitar al Centro de Salud Bucodental el camino hacia la mejora continua y hacia la certificación mediante:
 - La identificación de los puntos fuertes, con el propósito de mantenerlos e incluso mejorarlos, y de las áreas de mejora, a fin de reforzarlas y llegar a convertirlas en puntos fuertes.
 - La ampliación de la información sobre el propósito y alcance del estándar y el aporte de ejemplos de buenas prácticas.
- > Posibilitar la autoevaluación periódica, dentro y fuera de los ciclos de Certificación, para evaluar los progresos de manera continuada.
- > Fomentar el aprendizaje en el Sistema Sanitario y la gestión del conocimiento.

Metodología

En el diseño de la Autoevaluación, se ha optado por un enfoque cualitativo; para determinar en esta fase el nivel de cumplimiento se utiliza el Ciclo PDCA de Deming.

Así, siguiendo la metodología PDCA (Planificar –*Plan*–, Hacer –*Do*–, Verificar –*Check*– y Corregir –*Act*–), para cada uno de los estándares se desarrolla un ciclo de mejora continua. De este modo se evita que el cumplimiento de un estándar se quede en un hecho estático o puntual asociado al momento de la evaluación. Con la utilización del ciclo PDCA de mejora continua se pretende que la organización revise el enfoque que tiene para el cumplimiento de ese estándar, realice una planificación previa, lo lleve a la práctica, valore la efectividad del estándar y desarrolle acciones para mejorar su implantación y desarrollo, garantizando de este modo la consolidación y estabilización del estándar a lo largo del tiempo.

A su vez, la estabilización de un estándar no conlleva únicamente el cumplimiento de éste; supone además la movilización del Centro de Salud Bucodental en un proceso que asegurará su cumplimiento futuro.

3> Manual de Estándares de Centros de Salud Bucodental

El Centro de Salud Bucodental por tanto revisará en qué fase del ciclo PDCA se encuentra cada estándar, según los hitos descritos en la siguiente tabla:

FASE	ABREVIATURA	HITO
PLANIFICACIÓN	Perfil de Mejora Previo	Se ha determinado la influencia sobre la organización del propósito del estándar con anterioridad a iniciar el proceso de Certificación.
	Delimita Objetivo y Sist. de Información	Se han definido los indicadores que identifican la consecución del estándar.
	Planifica	Se han definido las acciones necesarias para alcanzar el estándar.
	Define funciones	Se han delimitado y asignado las responsabilidades y los recursos humanos necesarios para alcanzar el estándar.
	Comunica	Se ha informado de los planes a seguir a todos los implicados en el proceso iniciado para alcanzar el estándar.
	Adecua Recursos	Se han definido y asignado todos los recursos (materiales, formativos, etc.), necesarios para alcanzar el estándar.
CUMPLIMIENTO	Cumple	Se cumple el propósito del estándar de acuerdo a su influencia y a los indicadores definidos.
EVALUACIÓN	Valora	Se han identificado las desviaciones en los resultados obtenidos.
ADECUACIÓN	Corrige y Mejora	Se han emprendido las acciones necesarias para eliminar las desviaciones observadas.

El Manual de Estándares se sustenta en una aplicación informática que permite:

- > La accesibilidad desde cualquier puesto o lugar de trabajo al proceso de certificación con un acceso seguro a través de perfiles de usuario.
- > Actuar como gestor documental de toda la información generada en el proceso de certificación.

Fases de la Autoevaluación

La fase de Autoevaluación se compone a su vez de las siguientes fases:

1. El equipo de dirección establece los objetivos y el plan de acción para la Autoevaluación del Centro de Salud Bucodental.

En la planificación se establece cómo se va a desplegar la Autoevaluación, cuál es el plan de comunicación tanto interno como externo, etc.

3> Manual de Estándares de Centros de Salud Bucodental

2. Se designa un Responsable del Proceso de Certificación en el Centro de Salud Bucodental.

Es recomendable nombrar un responsable del Proceso de Certificación, que asumirá el papel de persona clave para la organización y coordinación de todo el proceso y ejercerá de interlocutor con la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. Entre sus principales funciones estarían:

- > Establecer el cronograma que se va seguir y velar por su cumplimiento.
- > Participar en la selección de los autoevaluadores, darles soporte y apoyo formativo.
- > Fijar y dirigir las reuniones de los autoevaluadores.

3. Se seleccionan los autoevaluadores y se les asignan unos determinados estándares.

En esta fase se designa un grupo de autoevaluadores dependiendo de la magnitud del Centro de Salud Bucodental. Es recomendable que estos autoevaluadores sean multidisciplinares, ya que así se potenciará el aprendizaje y la creación de conocimiento organizativo. Dado el carácter dinámico tanto de los estándares como del propio proceso, este equipo no tendría que constituirse únicamente para un ejercicio de autoevaluación puntual; antes bien, debería seguir trabajando en las áreas de mejora detectadas y en las recomendaciones de la evaluación externa, y habría de actualizar periódicamente la Autoevaluación. Para potenciar el trabajo en equipo y hacerlo eficiente, resulta asimismo recomendable repartir los estándares entre los profesionales que van a participar en la Autoevaluación.

4. Los autoevaluadores se entrenan en el manejo de la aplicación informática.

El/la responsable del Proceso de Certificación del Centro de Salud Bucodental proporciona a los autoevaluadores:

- > El Manual de Estándares completo y el listado de estándares sobre los que cada cual va a realizar la Autoevaluación.
- > Acceso al software donde los grupos puedan registrar las evidencias positivas, las áreas de mejora y el grado de cumplimiento según el ciclo PDCA.

El/la responsable del Proceso de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía se encargará de facilitar la formación suficiente para garantizar el manejo de la aplicación informática y seguimiento del proceso.

5. Se completan las fichas de Autoevaluación.

Coordinados por el/la responsable interno del Proceso de Certificación, el grupo de trabajo revisa los estándares y cumplimenta las fichas de la aplicación informática, disponible en entorno web. La revisión de los estándares conlleva la reflexión sobre si el estándar

3> Manual de Estándares de Centros de Salud Bucodental

se cumple, en cuyo caso habrá que describir las evidencias positivas que lo sustentan. Si no hubiera evidencias que demostraran el cumplimiento del estándar, el autoevaluador ha de describir las áreas de mejora que el Centro de Salud Bucodental tendría que desplegar para que se pueda cumplir y estabilizar el estándar. La aplicación informática permite adjuntar ficheros a las evidencias positivas y áreas de mejora actuando de este modo de gestor documental.

6. El grupo de Autoevaluación comparte los hallazgos (evidencias positivas y áreas de mejora) y finaliza la Autoevaluación.

A continuación se ponen en común los resultados de la Autoevaluación, al tiempo que se clarifican algunas respuestas, se comparte y completa la información.

7. Se priorizan las evidencias positivas y las áreas de mejora.

Tras compartir los resultados obtenidos por los distintos grupos, se abordan globalmente las áreas de mejora, en busca de líneas de acción comunes. La aplicación informática permite la priorización, planificación y asignación de responsables de las áreas de mejora.

8. Se desarrollan y se ponen en marcha los planes de mejora.

La aplicación informática permite la descripción de actuaciones para cada área de mejora, lo que junto a la posibilidad de planificar y designar responsables, hace que se convierta en un fácil sistema de gestión de la mejora continua para el Centro de Salud Bucodental.

9. Se evalúa y se mejora el proceso de Autoevaluación.

Finalmente, el proceso de Autoevaluación pasa a ser contemplado como fórmula de aprendizaje, a fin de introducir mejoras en el mismo y preparar así las sucesivas autoevaluaciones. La aplicación informática dispone de un módulo de resultados que facilita y apoya la planificación, seguimiento y consecución de las acciones derivadas de la gestión de la mejora que se realiza en la fase de Autoevaluación.

FASE 3.- Enfoque externo. Visita de Evaluación

Una vez completada la fase de autoevaluación, se planifica de forma consensuada con el equipo directivo del Centro de Salud Bucodental la visita de evaluación externa por el equipo de evaluadores de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, que son los encargados de estudiar la autoevaluación y realizar la visita de evaluación externa.

De este modo, a lo largo de esta fase, el equipo de evaluadores de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía se encarga de verificar el cumplimiento de los estándares a partir de las evidencias positivas y áreas de mejora aportadas por el Centro de Salud Bucodental durante la Autoevaluación y de otras evidencias significativas que se recogerán durante la visita y que serán tanto documentales, de entrevistas, como de observación directa.

FASE 4.- Informes

Concluida la visita de evaluación externa, el equipo de evaluadores de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía elabora un informe de situación en el que se especifica el grado de cumplimiento de los estándares y sus recomendaciones.

Este informe es remitido desde la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía al equipo directivo del Centro de Salud Bucodental.

FASE 5.- Seguimiento y colaboración entre el Centro de Salud Bucodental y la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

Una vez terminado el proceso de certificación, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía y el Centro de Salud Bucodental establecen un sistema de colaboración encaminado a asegurar la estabilidad del cumplimiento de los estándares en el tiempo y, con ello, un nivel de calidad.

Las visitas de seguimiento se realizarán con la periodicidad que se determine en función de los resultados alcanzados, o bien cuando existieran circunstancias que así lo justificasen.

4> Estándares



I. EL CIUDADANO, CENTRO DEL SISTEMA SANITARIO

1. Usuarios: satisfacción, participación y derechos
2. Accesibilidad y Continuidad de la Asistencia
3. Documentación clínica



II. ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD CENTRADA EN EL USUARIO

4. Gestión de Procesos
5. Actividades de Promoción y Programas de Salud
6. Dirección y Planificación Estratégica



III. LOS PROFESIONALES

7. Desarrollo Profesional Continuo



IV. PROCESOS DE SOPORTE

8. Estructura, Equipamiento y Proveedores
9. Sistemas y Tecnologías de la Información
10. Seguridad y Gestión de Riesgos



V. RESULTADOS

11. Resultados del Centro de Salud Bucodental

I. El Ciudadano, centro del Sistema Sanitario

1. Usuarios: satisfacción, participación y derechos

Intención del criterio

Dar respuesta a las necesidades, demandas y expectativas de los usuarios deben ser objetivos fundamentales del funcionamiento del Centro de Salud Bucodental. Por tanto, se hace necesario no solo identificar qué servicios precisan los usuarios sino también cómo prestarlos, asegurando su participación en las decisiones relativas a su proceso de atención y facilitando su recuperación.

La intención de este grupo de estándares es garantizar el desarrollo efectivo de derechos fundamentales del usuario como la información, la intimidad, la confidencialidad, la toma de decisiones, etc., que son pilares básicos del principio de autonomía del paciente.

Estándar
ES 20 01.01_00

Se respeta la intimidad y privacidad del usuario.

Propósito: Garantizar el derecho a la intimidad y privacidad de las personas durante la asistencia sanitaria, mediante la disponibilidad de normas en el Centro de Salud Bucodental, así como el uso de medios físicos que permitan una adaptación de estructuras y espacios (visual y auditiva) durante la asistencia de los usuarios.



Estándar
ES 20 01.02_00

Los usuarios son informados de todos los aspectos relacionados con su problema de salud.

Propósito: El usuario debe disponer, de modo adecuado a sus posibilidades de comprensión, de la información necesaria para poder participar en la toma de decisiones sobre su problema de salud. En los casos que procedan, se entregará al paciente la declaración de conformidad del producto y la tarjeta identificativa del implante, así como una copia de la prescripción de la prótesis dental.



I. El Ciudadano, centro del Sistema Sanitario

1. Usuarios: satisfacción, participación y derechos

Estándar
ES 20 01.03_00

El Centro de Salud Bucodental dispone de una relación de aquellos procedimientos que, según su oferta de servicios, requieren el Consentimiento Informado del usuario, y evalúa periódicamente el grado de cumplimiento de este derecho.

Propósito: Garantizar que ante intervenciones con criterios intrínsecos de riesgo recogidos en la normativa vigente, se garantiza el proceso de información al usuario, se cumplimenta el formulario de consentimiento informado escrito donde el usuario o representante legal ha otorgado su consentimiento, quedando registro del mismo en la historia clínica.



Estándar
ES 20 01.04_00

Se dispone de un procedimiento efectivo para la sustitución en la toma de decisiones.

Propósito: Garantizar que el proceso de sustitución en la toma de decisiones, en condiciones de incapacitación o cuando el paciente menor de edad no sea capaz intelectual ni emocionalmente de comprender el alcance de la intervención, responde a los criterios y procedimientos definidos y es conocido por los profesionales.

Dicho proceso permite ofrecer la información necesaria para decidir por parte del vínculo familiar, tutor o representante legal, quedando registro en la historia de salud.



Estándar
ES 20 01.05_00

El Centro de Salud Bucodental garantiza la resolución de conflictos éticos en la asistencia sanitaria.

Propósito: Los profesionales conocen el procedimiento a seguir para formular consultas y dudas de índole ética.



Estándar
ES 20 01.06_00

Los profesionales del Centro de Salud Bucodental están correctamente identificados.

Propósito: La identificación de los profesionales debe permitir a los usuarios conocer al profesional de referencia en cada momento del proceso asistencial, así como identificar la categoría profesional y funciones desarrolladas.



I. El Ciudadano, centro del Sistema Sanitario

1. Usuarios: satisfacción, participación y derechos

Estándar
ES 20 01.07_00

El Centro de Salud Bucodental dispone de herramientas de evaluación y análisis de la satisfacción de los usuarios y se incorporan mejoras a partir de los resultados obtenidos.

Propósito: Se dispone de herramientas (encuestas de satisfacción, grupos focales, etc.) que permiten una evaluación continuada de la satisfacción de los usuarios y se utilizan como elemento de mejora continua.



Estándar
ES 20 01.08_00

Se cumple el procedimiento establecido para la gestión de las reclamaciones (circuitos, plazos, informes y responsables de los mismos).

Propósito: El Centro de Salud Bucodental gestiona las reclamaciones, utilizando dicha información para identificar e incorporar áreas de mejora.



Estándar
ES 20 01.09_00

El Centro de Salud Bucodental adopta un papel de captación activa de las sugerencias, quejas y reclamaciones realizadas por cualquier medio (verbales, escritas, e-mail, etc.), incorporando mejoras a partir de su análisis.

Propósito: Los profesionales identifican las oportunidades de mejora expresadas por los ciudadanos a través de cualquier medio, las gestionan adecuadamente e incorporan mejoras.



- 1. El Ciudadano, centro del Sistema Sanitario
- 2. Accesibilidad y Continuidad de la asistencia

2. Accesibilidad y Continuidad de la asistencia

Intención del criterio

Descripción de la oferta de los servicios llevados a cabo en el Centro de Salud Bucodental.

Capacidad para garantizar la continuidad en la asistencia sanitaria mediante la coordinación e implicación de los profesionales y cubrir las necesidades de los usuarios de forma integral.

Es una visión continua y compartida del trabajo asistencial, en el que intervienen múltiples profesionales, que actúan en tiempos distintos con un objetivo común: el ciudadano.

Estándar
ES 20 02.01_00

El Centro de Salud Bucodental tiene definida, actualizada y visible su oferta de servicios.

Propósito: La prestación de servicios debe ser acorde con los recursos disponibles y autorizados en el Centro de Salud Bucodental. Los profesionales y usuarios conocen dicha oferta de servicios y, en los casos que corresponda, las prestaciones de asistencia dentales incluidas en el concierto entre el Centro y el Sistema Sanitario Público.



Estándar
ES 20 02.02_00

El Centro de Salud Bucodental dispone de una Guía de Información sobre su funcionamiento.

Propósito: Proporcionar información actualizada sobre el funcionamiento del Centro de Salud Bucodental (oferta de servicios, localización, horarios, teléfonos, tiempos de respuesta, derechos de los usuarios), así como cualquier otra información que se considere de interés.



Estándar
ES 20 02.03_00

Están implantados los procedimientos que garantizan la comunicación efectiva entre los profesionales de diferentes especialidades para facilitar así la atención integral a los pacientes y sus patologías.

Propósito: Garantizar la continuidad y resolución de los procesos que exceden la capacidad resolutiva diagnóstico-terapéutica del Centro de Salud Bucodental mediante la comunicación directa y reglada entre los profesionales del Sistema Sanitario.



I. El Ciudadano, centro del Sistema Sanitario

2. Accesibilidad y Continuidad de la asistencia

Estándar
ES 20 02.04_00

El Centro de Salud Bucodental tiene establecido un procedimiento de atención a la urgencia dental.

Propósito: Establecer los mecanismos para garantizar la resolución de las urgencias dentales (episodio patológico de dolor intenso, problemas graves o incapacitantes para el paciente), quedando identificados los criterios de asistencia, gestión de citas y responsables.



Estándar
ES 20 02.05_00

Se entrega al usuario un informe de la asistencia sanitaria prestada.

Propósito: Asegurar el derecho del usuario a recibir un informe clínico sobre las actuaciones a las que ha sido sometido en el Centro de Salud Bucodental (datos clínicos, datos de las actuaciones realizadas, medicación aplicada y recomendada, etc.).



Estándar
ES 20 02.06_00

El Centro de Salud Bucodental dispone de información sobre las desprogramaciones y adopta medidas dirigidas a disminuirlas.

Propósito: Se adopta una actitud de máximo respeto con el tiempo de los usuarios, se minimizan los efectos de las desprogramaciones, haciendo que la prestación se facilite con inmediatez y de la forma más adecuada para las mismas. Se monitorizan y evalúan las desprogramaciones y se establecen las acciones de mejora pertinentes.



I. El Ciudadano, centro del Sistema Sanitario

3. Documentación clínica

3. Documentación clínica

Intención del criterio

Compromiso del Centro de Salud Bucodental en la gestión eficiente y segura de fuentes y recursos de información sanitaria.

Los estándares contemplados en este criterio evalúan cómo se da respuesta a las necesidades de información clínica que requiere el proceso asistencial, asegurando la calidad científico-técnica, la seguridad, la confidencialidad de datos, la satisfacción de los usuarios y de los profesionales.

Estándar
ES 20 03.01_00

El Centro de Salud Bucodental garantiza la existencia de una historia clínica única por usuario.

Propósito: La existencia de una única historia clínica por usuario facilita la planificación cuidadosa de los procesos de asistencia con menos errores y proporciona una atención más segura.



Estándar
ES 20 03.02_00

Se garantiza la disponibilidad de la historia clínica durante la prestación de la asistencia sanitaria.

Propósito: Poder acceder a toda la información relativa a un paciente en el momento de prestar la asistencia, independientemente del profesional que lo haya atendido con anterioridad, para conocer las actuaciones seguidas y registrar la información generada en cada asistencia.



Estándar
ES 20 03.03_00

Se garantiza la confidencialidad y custodia de la información clínica y personal en todo momento.

Propósito: Conservar, mantener y proteger la documentación e información clínica y limitar su acceso sólo al personal autorizado de forma que se garantice un entorno donde se asegure la confidencialidad y custodia de la información clínica de los usuarios.



I. El Ciudadano, centro del Sistema Sanitario

3. Documentación clínica

Estándar
ES 20 03.04_00

La historia clínica contiene la información necesaria para apoyar y justificar las actuaciones realizadas al usuario, facilitando la continuidad de la asistencia.

Propósito: El contenido de la historia clínica ha de facilitar la toma de decisiones y permitir establecer un plan de asistencia basado en actuaciones diagnósticas y/o terapéuticas, así como su modificación, si así se estima oportuno en función del seguimiento clínico.



Estándar
ES 20 03.05_00

El Centro de Salud Bucodental evalúa periódicamente el nivel de calidad y cumplimentación de las historias clínicas.

Propósito: Estudiar y valorar los registros de las historias clínicas con objeto de establecer y mejorar el nivel de calidad asistencial prestada a los usuarios.



II. Organización de la actividad centrada en el usuario

4. Gestión por Procesos

5. Actividades de Promoción y Programas de Salud

6. Dirección y Planificación Estratégica

II. Organización de la actividad centrada en el usuario

4. Gestión por Procesos

Intención del criterio

La gestión por procesos aporta al Centro de Salud Bucodental una visión y unas herramientas con las que puede mejorar y rediseñar su flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de sus usuarios. Los estándares de este criterio evalúan cómo las actuaciones de los profesionales han sido sistematizadas y consensuadas con el objeto de disminuir la variabilidad en la práctica asistencial.

Estándar
ES 20 04.01_00

El Centro de Salud Bucodental ha identificado y desarrollado sus procesos clave.

Propósito: Garantizar un desarrollo eficaz en la gestión del Centro de Salud Bucodental definiendo los procesos clave que afectan a la prestación de su actividad, asignando responsabilidades, documentando las actividades, definiendo los indicadores de calidad para su evaluación y seguimiento. Toda la documentación se encuentra disponible para los profesionales.



Estándar
ES 20 04.02_00

El Centro de Salud Bucodental dispone de procedimientos normalizados de trabajo actualizados para llevar a cabo sus procesos clave.

Propósito: Elaborar, consensuar y sistematizar las actuaciones necesarias para el desarrollo de las actividades definidas en cada una de las fases de los procesos clave identificados. Disponer de una sistemática para mantener actualizados los contenidos de dichos procedimientos y su difusión a los profesionales.



Estándar
ES 20 04.03_00

Los profesionales del Centro de Salud Bucodental utilizan los mismos procedimientos normalizados.

Propósito: Mejorar la coordinación entre los profesionales y evitar la variabilidad de la práctica clínica.



II. Organización de la actividad centrada en el usuario

4. Gestión por Procesos

Estándar
ES 20 04.04_00

El Centro de Salud Bucodental ha identificado y desarrollado los procesos estratégicos y de soporte necesarios para la atención prestada.

Propósito: Garantizar un desarrollo eficaz en la gestión del Centro de Salud Bucodental definiendo los procesos estratégicos y de soporte, asignando responsabilidades, documentando las actividades, definiendo los indicadores de calidad para su evaluación y seguimiento. Toda la documentación se encuentra disponible para los profesionales.



II. Organización de la actividad centrada en el usuario

5. Actividades de Promoción y Programas de Salud

5. Actividades de Promoción y Programas de Salud

Intención del criterio

Los estándares de este criterio evalúan el conjunto de acciones encaminadas a mejorar los estilos de vida como estrategia para evitar la aparición de la enfermedad.

Estándar ES 20 05.01_00

Se fomenta la prevención secundaria y terciaria como líneas de actuación en el mantenimiento de la salud.

Propósito: Fomentar la prevención secundaria como estrategia de detección precoz de enfermedades para su abordaje, aplicando métodos y estrategias para ayudar a los usuarios a adoptar estilos de vida saludables. Fomentar la prevención terciaria para mejorar la calidad de vida de los pacientes, proporcionando información oral y escrita a los usuarios y quedando registro en la historia clínica de las intervenciones realizadas. En los casos necesarios (procedimientos quirúrgicos), informar de forma oral y escrita sobre los cuidados tanto preventivos como pre y postoperatorios.



Estándar ES 20 05.02_00

El Centro de Salud Bucodental desarrolla actuaciones sobre el uso seguro y responsable de los medicamentos y productos sanitarios tanto por los profesionales como por los usuarios.

Propósito: Establecer medidas para conseguir una utilización más eficiente y segura de los medicamentos y productos sanitarios. Informar al paciente de la dosis, frecuencia y vía de administración, duración del tratamiento, interacciones del medicamento, etc. Disponer de protocolos de prescripción basados en guías de práctica clínica y criterios de coste-efectividad.



Estándar ES 20 05.03_00

El Centro de Salud Bucodental identifica a su población de riesgo y realiza las intervenciones oportunas para prevenir incidentes de seguridad.

Propósito: El Centro de Salud Bucodental identifica a sus pacientes de mayor riesgo (pacientes en tratamiento con bifosfonatos, anticoagulantes orales, antiagregantes orales, etc.) y aplica protocolos asistenciales para evitar situaciones de riesgo.



II. Organización de la actividad centrada en el usuario

5. Actividades de Promoción y Programas de Salud

Estándar
ES 20 05.04_00

El Centro de Salud Bucodental tiene protocolizado el manejo del dolor.

Propósito: Mejorar la evaluación del dolor y actuar de forma precoz y adecuada a cada situación. Disponer de algoritmos sobre el tratamiento del dolor, teniendo en cuenta circunstancias especiales (enfermedad renal, hepática, pacientes geriátricos, etc.).



Estándar
ES 20 05.05_00

El Centro de Salud Bucodental se integra en los circuitos de comunicación de alertas sanitarias.

Propósito: Colaborar activamente con los sistemas de alerta sanitaria (inmovilizaciones, retiradas, suspensiones, etc.).



II. Organización de la actividad centrada en el usuario

6. Dirección y Planificación Estratégica

6. Dirección y Planificación Estratégica

Intención del criterio

Actividades desarrolladas por los responsables del Centro de Salud Bucodental encaminadas a facilitar y potenciar el trabajo de los profesionales con objeto de cumplir los objetivos planteados y mejorar los resultados.

Estándar
ES 20 06.01_00

El Centro de Salud Bucodental dispone de Misión, Valores y líneas de planificación y desarrollo estratégico a medio y largo plazo.

Propósito: Disponer de Misión y Valores ayudará al Centro de Salud Bucodental a definir sus líneas estratégicas y planificarlas para lograr los objetivos marcados. Los profesionales conocen la misión, los valores y el plan estratégico del Centro de Salud Bucodental.



Estándar
ES 20 06.02_00

El Centro de Salud Bucodental asume las condiciones de confort que afectan a los usuarios como variables de su propia gestión, analizando su situación, emprendiendo actuaciones y corrigiendo, si es necesario, los resultados obtenidos.

Propósito: Elevar el grado de satisfacción de los usuarios en relación al confort durante su asistencia sanitaria realizando estudios de situación, adecuando su organización, estableciendo objetivos y analizando la información disponible procedente del usuario (reclamaciones, quejas, sugerencias, cuestionarios de valoración, etc.). El Centro de Salud Bucodental valora las esperas, la comodidad, la impresión del estado de las instalaciones, los aseos, la iluminación, la limpieza, la accesibilidad a sus instalaciones y servicios, etc.



Estándar
ES 20 06.03_00

El Centro de Salud Bucodental facilita un Plan de Acogida de profesionales.

Propósito: Facilitar que los profesionales, cuando se incorporen a su puesto de trabajo, conozcan toda la información necesaria para poder desempeñar su trabajo de acuerdo a los objetivos y líneas estratégicas vigentes en el Centro de Salud Bucodental, sintiéndose como parte del mismo.



II. Organización de la actividad centrada en el usuario

6. Dirección y Planificación Estratégica

Estándar
ES 20 06.04_00

El Centro de Salud Bucodental se implica en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los profesionales en cada puesto de trabajo y tiene implantado un plan de prevención de riesgos laborales.

Propósito: Identificar y eliminar los riesgos que puedan afectar a los profesionales, incluyendo los motivados por las condiciones de seguridad e higiene, las condiciones ambientales y las condiciones ergonómicas y psicosociales.



Estándar
ES 20 06.05_00

La Dirección del Centro de Salud Bucodental implica a los profesionales en la consecución de los objetivos pactados mediante el despliegue de los mismos.

Propósito: La Dirección del Centro de Salud Bucodental asigna las cuotas de participación de cada profesional en la consecución de los objetivos globales basándose en sus competencias, tareas asignadas y necesidades, determinando objetivos de cumplimiento.



III. Los Profesionales

7. Desarrollo Profesional Continuo

III. Los Profesionales

7. Desarrollo Profesional Continuo

Intención del criterio

Planificación y desarrollo de las actuaciones necesarias que garanticen la permanente adecuación de los puestos de trabajo y sus mapas de competencias, para la consecución de los objetivos propuestos.

El Centro de Salud Bucodental debe dotarse de profesionales adecuados mediante una correcta planificación, orientación e integración, para prestar el servicio sanitario acorde a las necesidades de los ciudadanos. Al mismo tiempo, ha de facilitar a los profesionales los elementos precisos que posibiliten su actualización, adaptación y adecuación a cualquier cambio tecnológico, de organización funcional o de conocimiento.

Estándar
ES 20 07.01_00

Se garantiza la presencia de un dentista durante el horario de atención a los pacientes en el Centro de Salud Bucodental.

Propósito: La atención prestada en el Centro de Salud Bucodental debe estar respaldada por la presencia de un dentista como máximo responsable de la salud de los pacientes.



Estándar
ES 20 07.02_00

Están identificadas las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo definidos en el Centro de Salud Bucodental.

Propósito: Facilitar la selección y/o adaptación del profesional más adecuado a las funciones y responsabilidades necesarias en el proceso de atención al usuario.



Estándar
ES 20 07.03_00

Están definidas las competencias de los distintos puestos de trabajo y se mantienen actualizadas.

Propósito: El Centro de Salud Bucodental tiene definidas las competencias necesarias para el desempeño óptimo de sus puestos de trabajo, de acuerdo con su misión y valores.



III. Los Profesionales

7. Desarrollo Profesional Continuo

Estándar
ES 20 07.04_00

El Centro de Salud Bucodental realiza periódicamente la evaluación de las competencias de los profesionales para identificar sus necesidades de formación y desarrollo.

Propósito: Las competencias han de evaluarse periódicamente para poder ajustar los planes de formación individual a las necesidades e intereses del Centro de Salud Bucodental y de cada profesional.



Estándar
ES 20 07.05_00

El Centro de Salud Bucodental identifica las necesidades de formación de sus profesionales y planifica las actividades formativas en función de sus objetivos.

Propósito: Garantizar que la oferta formativa dé respuesta a una detección previa de la necesidad de llevar a cabo actividades o programas de formación en relación a la adquisición, actualización o desarrollo de las competencias necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos del Centro de Salud Bucodental.



Estándar
ES 20 07.06_00

El Centro de Salud Bucodental está implicado en el desarrollo de proyectos de investigación individuales o en colaboración con otras organizaciones.

Propósito: Fomentar la investigación como elemento de innovación y desarrollo, contribuyendo al desarrollo de los profesionales y a la generación de conocimiento.



IV. Procesos de Soporte

8. Estructura, Equipamiento y Proveedores

Intención del criterio

Los diferentes elementos relativos a la gestión del Centro de Salud Bucodental, equipamiento, proveedores, logística, seguridad, emergencias e impactos ambientales deberán alcanzar determinados niveles de cumplimiento para contribuir a una prestación de servicios de calidad.

**Estándar
ES 20 08.01_00**

Se han definido y se aplican las actuaciones necesarias para garantizar que el Centro de Salud Bucodental dispone del espacio, medios técnicos y recursos necesarios para la realización de su actividad bajo condiciones de seguridad.

Propósito: Garantizar que la dotación y condiciones de las instalaciones, de los recursos técnicos y humanos dan cobertura al normal desarrollo de las actividades que se realizan en el Centro de Salud Bucodental de acuerdo a su cartera de servicios, actividad y complejidad, pudiendo disponer para ello de documentación técnico-legal justificativa, evaluaciones, autorizaciones o informes competentes. Asegurar el seguimiento del mantenimiento de las instalaciones.



**Estándar
ES 20 08.02_00**

El Centro de Salud Bucodental asume en la gestión del equipamiento electromédico las actuaciones necesarias para garantizar su utilización segura, mediante la designación de responsables, el seguimiento del estado de sus equipos y la formación de sus profesionales.

Propósito: En relación a la gestión de todo el equipamiento electromédico, el Centro de Salud Bucodental considera dentro de su organización la asignación de las funciones y responsabilidades en el control del equipamiento, su identificación e inventariado, el seguimiento del estado funcional y seguro, la gestión de las incidencias y la formación e información asociada a su uso y seguridad.



IV. Procesos de Soporte

8. Estructura, equipamiento y proveedores

Estándar
ES 20 08.03_00

El Centro de Salud Bucodental garantiza el cumplimiento del plan de mantenimiento correspondiente al equipamiento que utiliza, conociendo y registrando las actuaciones realizadas, así como los resultados obtenidos.

Propósito: Garantizar las condiciones de seguridad a ciudadanos y profesionales durante la utilización del equipamiento electromédico, comprobando y estableciendo las acciones preventivas y correctoras necesarias en caso de incumplimiento de la integridad y situación del inventario del equipamiento y del plan de mantenimiento.



Estándar
ES 20 08.04_00

El Centro de Salud Bucodental incorpora a las prescripciones de adquisición del equipamiento criterios de seguridad, mantenimiento y durabilidad, como la información de usuario, la formación de los profesionales y las condiciones de conservación.

Propósito: Exigir y valorar dentro de las prescripciones técnicas de todas las adquisiciones de equipamiento la aportación de manuales de usuario y técnicos traducidos, formación de todos los profesionales implicados, plan de revisiones, certificación de vida útil, especificaciones de las operaciones de mantenimiento y revisiones técnico-legales, incluyendo plazos y criterios de aceptación.



Estándar
ES 20 08.05_00

El Centro de Salud Bucodental asume la gestión de las adquisiciones y sus proveedores homologados como variables de su gestión asegurándose los criterios de calidad establecidos previamente.

Propósito: Asegurar que los productos y/o servicios adquiridos cumplen los criterios de calidad establecidos previamente y garantizar el seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos por los proveedores (características técnicas, plazos, precios, etc.) tomando las acciones precisas.



IV. Procesos de Soporte

8. Estructura, equipamiento y proveedores

Estándar
ES 20 08.06_00

Están implantados procedimientos específicos de control de producción, almacenamiento y eliminación de productos y residuos generados en el Centro de Salud Bucodental.

Propósito: Establecer procedimientos de gestión de productos y residuos peligrosos que aseguren el control de los mismos, evitando que pacientes, familiares, profesionales o el resto de la población en general puedan verse afectados por incidencias provocadas por falta de rigor en la aplicación de los procedimientos, con el consiguiente impacto ambiental indeseado que pudiera producirse.



Estándar
ES 20 08.07_00

Está implantado un sistema de gestión medioambiental que establezca los procesos, los procedimientos, los recursos, los objetivos y las responsabilidades necesarias para desarrollar la política ambiental definida por el Centro de Salud Bucodental.

Propósito: Compromiso con la sociedad de cumplir con una política ambiental que respete la interacción de las actividades realizadas con el medioambiente y asegurar una sistemática de gestión medioambiental eficaz, que dé respuesta a los compromisos que asume el Centro de Salud Bucodental a través de su política ambiental.



Estándar
ES 20 08.08_00

Están establecidas las medidas de seguridad ante emergencias y son conocidas por los profesionales.

Propósito: Asegurar que están establecidas e implantadas las actuaciones a seguir ante posibles situaciones de emergencias y sus posibles consecuencias (incendio, evacuación, urgencias, derrames de productos tóxicos, etc.) y puedan afectar a los profesionales, usuarios y a su entorno.



IV. Procesos de Soporte

9. Sistemas y tecnologías de la información

9. Sistemas y tecnologías de la información

Intención del criterio

Los estándares contemplados en este criterio evalúan cómo los Centros de Salud Bucodental dan respuesta a las necesidades de información de los usuarios y profesionales, teniendo como soporte las tecnologías de la información y la comunicación, y asegurando la continuidad de los procesos en todo momento.

Estándar ES 20 09.01_00

Se dispone de sistemas y tecnologías de la información y comunicación adaptados a las necesidades actuales, garantizándose su mantenimiento, revisión y actuación en casos de averías.

Propósito: Disponer de un soporte tecnológico actualizado que agilice las actividades del Centro de Salud Bucodental y que satisfaga las necesidades de información y comunicación de los profesionales, ciudadanos y organismos que correspondan.



Estándar ES 20 09.02_00

Se adoptan las medidas para garantizar la protección de los datos de carácter personal, conforme a lo establecido en la normativa de aplicación.

Propósito: Establecer los mecanismos necesarios para adecuarse a los principios establecidos sobre la protección de datos de carácter personal, garantizando y protegiendo el honor e intimidad de los usuarios, evitando situaciones que puedan afectar a la intimidad y confidencialidad.



Estándar ES 20 09.03_00

Se dispone de un Plan de Seguridad de los Sistemas de Información, contando con sistemas de respaldo (replicación de información o duplicidad de soportes) para aquellos sistemas que gestionen información clínica.

Propósito: Disponer de la estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios (humanos y técnicos) para implantar y desarrollar con las garantías suficientes las medidas de seguridad para la salvaguarda de la información y de los sistemas que la procesan, asegurando la disponibilidad de la información crítica.



IV. Procesos de Soporte

9. Sistemas y tecnologías de la información

Estándar
ES 20 09.04_00

El Centro de Salud Bucodental utiliza las nuevas tecnologías como canales de comunicación para facilitar información a los ciudadanos.

Propósito: Proporcionar información al ciudadano que le permita conocer las actividades del Centro de Salud Bucodental.



Estándar
ES 20 09.05_00

El Centro de Salud Bucodental dispone de página web y está certificada.

Propósito: Mejorar los recursos de información sanitaria disponibles que están orientados a los ciudadanos y a los profesionales de la salud, además del compromiso por favorecer la accesibilidad y la transparencia.



IV. Procesos de Soporte

10. Seguridad y Gestión de Riesgos

10. Seguridad y Gestión de Riesgos

Intención del criterio

Mejorar la calidad de la asistencia sanitaria proporcionando atención y cuidados seguros a los pacientes mediante la incorporación de buenas prácticas para prevenir incidentes en seguridad, la identificación de riesgos para la seguridad del paciente para establecer medidas preventivas y el aprendizaje de los acontecimientos adversos ocurridos.

Estándar
ES 20 10.01_00

En el Centro de Salud Bucodental se identifican los riesgos para la seguridad del paciente.

Propósito: Identificar y analizar los riesgos relacionados con acontecimientos adversos reales o potenciales.



Estándar
ES 20 10.02_00

El Centro de Salud Bucodental incorpora buenas prácticas para prevenir incidentes de seguridad.

Propósito: Garantizar la implantación de aquellas prácticas seguras (prevención de la infección asociada a la atención sanitaria, etc.) recomendadas por agencias de reconocido prestigio, que sean aplicables en el ámbito de actuación del Centro de Salud Bucodental.



Estándar
ES 20 10.03_00

El Centro de Salud Bucodental tiene establecido un procedimiento seguro de identificación de los pacientes para aplicarlo antes de la realización de procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos de riesgo potencial.

Propósito: Disponer de mecanismos de verificación precisos e inequívocos que disminuyan la posibilidad de errores en la prestación de la asistencia (cirugía, implantología, ortodoncia, etc.).



IV. Procesos de Soporte

10. Seguridad y Gestión de Riesgos

Estándar
ES 20 10.04_00

El Centro de Salud Bucodental registra y analiza los riesgos y acontecimientos adversos ocurridos y pone en marcha las actuaciones oportunas para prevenir su nueva aparición.

Propósito: Aplicar un procedimiento para el registro de riesgos y acontecimientos adversos en el que se define qué, cómo, cuándo y dónde notificar. La información sobre acontecimientos adversos debe servir para emprender actuaciones dirigidas a impedir su futura aparición. Mediante su análisis, el Centro de Salud Bucodental establece estrategias orientadas al rediseño de sus procesos y procedimientos que eviten o impidan en el futuro su recurrencia.



Estándar
ES 20 10.05_00

Está establecido y se cumple un procedimiento de control de la caducidad y condiciones de almacenamiento de los productos sanitarios utilizados.

Propósito: Garantizar que los productos sanitarios (material fungible, medicamentos, material de prótesis, etc.) se encuentran en las mejores condiciones para su uso seguro. Gestionar el estocaje de estos productos garantizando que se dispone en todo momento del material necesario.



Estándar
ES 20 10.06_00

El Centro de Salud Bucodental tiene implantado un plan de control de infecciones.

Propósito: Están descritas e implantadas las estrategias para reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención sanitaria en los pacientes y en los trabajadores.



Estándar
ES 20 10.07_00

Están implantados procedimientos específicos de limpieza de las instalaciones y de esterilización y desinfección del material utilizado en el Centro de Salud Bucodental.

Propósito: Garantizar la seguridad de los usuarios y profesionales mediante la implantación de normas de limpieza, la esterilización correcta de los materiales y la desinfección de los equipos que no puedan sufrir un proceso de esterilización. Efectuar controles de calidad del proceso de esterilización.



V. Resultados

11. Resultados del Centro de Salud Bucodental

V. Resultados

11. Resultados del Centro de Salud Bucodental

Intención del criterio

Los estándares contemplados en este criterio pretenden poner de manifiesto qué logros se están alcanzando en los Centros de Salud Bucodental, dado que los resultados son medidas de la efectividad en la prestación de los servicios y la consecución de las metas y objetivos. Para ello se han de monitorizar de manera cotidiana y periódica los resultados, revisarlos, compararlos y utilizarlos para introducir medidas correctoras.

Estándar
ES 20 11.01_00

El Centro de Salud Bucodental dispone de un sistema para la monitorización de resultados relacionados con la atención profesional, basado en la identificación de indicadores.

Propósito: Los resultados del Centro de Salud Bucodental (actividad, satisfacción, procesos clave, tiempos de respuesta, etc.) deben soportarse sobre un programa de monitorización basado en indicadores, que permita identificar desviaciones y corregir sus causas.



Estándar
ES 20 11.02_00

Los objetivos definidos por el Centro de Salud Bucodental se cumplen y mejoran.

Propósito: Controlar, mediante el programa de monitorización, que se alcanzan y se mejoran todos los objetivos propuestos en cuanto a los indicadores establecidos.



Estándar
ES 20 11.03_00

Se incorporan mejoras a partir de indicadores con datos deficientes e inapropiados.

Propósito: Garantizar la mejora continua implantando áreas de mejora cuando se detectan resultados que no alcanzan los objetivos marcados.



Estándar
ES 20 11.04_00

El Centro de Salud Bucodental realiza una Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, que contempla a su vez las acciones futuras.

Propósito: Proporcionar al ciudadano información que le permita elegir con conocimiento y ejercer sus derechos relacionados con la prestación de los servicios sanitarios.



5> Comité Técnico Asesor

COORDINADORES: María del Mar Castellano Zurera y Diego Núñez García.

D. José Manuel Visuerte Sánchez. Director de la Unidad de Gestión Clínica Salud Bucodental del Distrito Sanitario Bahía de Cádiz-La Janda.

D. Carlos Jesús Vela Cerero. Responsable de Formación de la Unidad de Gestión Clínica Salud Bucodental del Distrito Sanitario Bahía de Cádiz-La Janda.

Nuestro especial agradecimiento a todos los miembros del comité por su colaboración con la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

6> Glosario de términos

A

Accesibilidad: La accesibilidad a los servicios sanitarios públicos es un principio básico de equidad que define al SSPA. Asegurar que cualquier ciudadano reciba la atención que necesita en el momento apropiado de la historia natural de su proceso, garantiza la calidad asistencial y los buenos resultados.

(Referencia: Servicio Andaluz de Salud, Consejería de Salud, Junta de Andalucía. Contrato Programa de los Hospitales del Servicio Andaluz de Salud 2005-2008. Sevilla: Servicio Andaluz de Salud; 2007).

C

Competencia Profesional: La competencia profesional es la aptitud del profesional sanitario para integrar y aplicar los conocimientos, habilidades y actitudes asociados a las buenas prácticas de su profesión para resolver los problemas que se le plantean.

(Referencia: Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud. Boletín Oficial del Estado, núm. 128, de 29 de mayo).

Consentimiento Informado: Conformidad libre, voluntaria y consciente de un paciente, manifestada en el pleno uso de sus facultades después de recibir la información adecuada, para que tenga lugar una actuación que afecta a su salud.

(Referencia: Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. Boletín Oficial del Estado, núm. 274, de 15 de noviembre).

D

Documentación Clínica: Soporte de cualquier tipo o clase que contiene un conjunto de datos e informaciones de carácter asistencial.

(Referencia: Ley 41/2002 de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. Boletín Oficial de Estado, núm. 274, 15 de noviembre).

G

Gestión del Conocimiento: La Gestión del Conocimiento se entiende como una nueva forma de dirección estratégica basada en potenciar la creación y transferencia de conocimiento dentro de una organización, considerando el capital intelectual de las personas que en ella trabajan como un recurso clave. En este marco de dirección estratégica están situadas las iniciativas que sirven para garantizar el intercambio y la generación del conocimiento que aporte valor a la organización, y que impulsan el desarrollo de modelos de carrera profesional, que reconocen e incentivan la adquisición y aplicación de conocimientos útiles.

(Referencia: Consejería de Salud, Junta de Andalucía. II Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía 2005-2008. Sevilla: Consejería de Salud; 2005).

Gestión por Procesos: Sistema de gestión enmarcado en los principios de “calidad total”, que pretende facilitar a los profesionales el conocimiento de aquellos aspectos que hay que mejorar y las herramientas para lograrlo. Procura asegurar de forma rápida, ágil y sencilla el abordaje de los problemas de salud desde una visión centrada en el paciente.

(Referencia: Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Guía de Diseño y Mejora Continua de Procesos Asistenciales. Sevilla: Junta de Andalucía. Consejería de Salud; 2001).

Guía de información para el ciudadano: Documento elaborado por el Centro de Salud Bucodental en el que se proporciona información al ciudadano sobre aspectos generales de la organización del mismo (actividad, horarios y teléfonos, procedimientos de recogida y envío de muestras, etc.), así como de cualquier información que considere de interés.

I

Indicador de calidad: Es una medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las actividades. Un indicador expresa la información como un suceso o una ratio (índice) de sucesos.

(Referencia: Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Guía de Diseño y Mejora Continua de Procesos Asistenciales. Sevilla: Junta de Andalucía. Consejería de Salud; 2001).

Es una medida cuantitativa que nos sirve para monitorizar la calidad de los aspectos importantes de la asistencia sanitaria. Un indicador no es una medida directa de la calidad. El indicador nos alerta cuando se produce un fallo en el valor habitual de las actividades que afectan a los componentes de la calidad.

(Referencia: Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Apoyo Metodológico para el Abordaje Integral de Brotes Nosocomiales. Sevilla: Junta de Andalucía. Consejería de Salud; 2006).

Información Clínica: Todo dato, cualquiera que sea su forma, clase o tipo, que permite adquirir o ampliar conocimientos sobre el estado físico y la salud de una persona, o la forma de preservarla, cuidarla, mejorarla o recuperarla.

(Referencia: Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. Boletín Oficial del Estado, núm. 274, de 15 de noviembre).

M

Mapas de Competencias: Es el elemento central sobre el que se configuran los distintos componentes de la Gestión por Competencias. El Mapa de Competencias estándar contiene tres tipos de competencias:

- > Competencias Generales: son las que actualmente afectan a todos los profesionales del SSPA, con independencia de su puesto y categoría, y se utilizan para la evaluación del desempeño profesional.
- > Competencias Transversales: tienen que ver con los contenidos esenciales en el ámbito sanitario.
- > Competencias Específicas: están relacionadas con un puesto o rol concreto.

(Referencia: Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Modelo de Gestión por Competencias del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Sevilla: Consejería de Salud; 2006).

Memoria de Responsabilidad Social: Documento en el que se explica la actuación de la organización en los ámbitos social y medioambiental y la repercusión que tiene en ellos la actividad productiva que desarrolla. Se trata en definitiva de informar sobre las políticas, las estrategias y los datos que afectan a la organización y su entorno a sus diferentes grupos de interés (clientes, empleados, proveedores e inversores).

Misión: Descripción de la razón de ser de la empresa.

(Referencia: Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Guía de diseño y mejora continua de Procesos Asistenciales. Sevilla: Consejería de Salud; 2001).

P

Plan de Desarrollo Individual: Es uno de los elementos centrales de mejora continua de los profesionales del SSPA. En el seno de la entrevista anual entre responsable y colaborador, se definen las áreas de mejora de las competencias evaluadas en la Evaluación del Desempeño Profesional y se pactan mediante consenso actividades dirigidas hacia la minimización de esos puntos débiles. Los resultados obtenidos de la realización de esas actividades pactadas se valorarán en la entrevista de la Evaluación del Desempeño Profesional del año siguiente. Todo el proceso de la Evaluación del Desempeño Profesional está basado en una entrevista entre profesional y responsable inmediato.

(Referencia: Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Modelo de Gestión por Competencias del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Sevilla: Consejería de Salud; 2006).

Plan estratégico: Plan que se utiliza para dar la orientación de la organización en un periodo de tiempo, de forma que suele estar formado por un conjunto de decisiones de gestión que se centran en lo que hará la empresa para alcanzar el éxito y la forma en que lo hará.

(Referencia: Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. Manual de Estándares de Unidades de Gestión Clínica. Versión ME 5 1_02. Sevilla. Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, 2004).

Proceso Asistencial: Es el conjunto de actividades de los proveedores de la atención sanitaria (estrategias preventivas, pruebas diagnósticas y actividades terapéuticas), que tienen como finalidad incrementar el nivel de salud y el grado de satisfacción de la población que recibe los servicios, entendidos éstos en un amplio sentido (aspectos organizativos, asistenciales, etc.).

(Referencia: Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Guía de diseño y mejora continua de Procesos Asistenciales. Sevilla: Consejería de Salud; 2001).

Proceso de Soporte: Generan los recursos que precisan los procesos asistenciales.

(Referencia: Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Guía de diseño y mejora continua de Procesos Asistenciales. Sevilla: Consejería de Salud; 2001).

S

Seguridad: Proceso por el cual una organización proporciona cuidados seguros a los pacientes. Esto debería implicar: gestión del riesgo, declaración y análisis de los incidentes, capacidad para aprender de los mismos realizando un seguimiento e implementando soluciones para minimizar el riesgo de su recurrencia. También se considera la ausencia de lesiones accidentales atribuibles a los procesos de la atención sanitaria. La seguridad emerge de la interacción de los componentes del sistema; no reside en una persona, dispositivo o departamento.

(Referencia: Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Estrategia para la seguridad del paciente. Sevilla: Consejería de Salud; 2006).

V

Valores: Los valores son aquellos elementos que configuran la conducta básica de las personas que forman parte del Centro y lo que se espera de ellas.

(Referencia: Consejería de Salud. Contrato Programa de los Hospitales del Servicio Andaluz de Salud 2005-2008. Sevilla: Consejería de Salud. Servicio Andaluz de Salud; 2007).

MANE 2011_01

MANUAL de ESTÁNDARES de CENTROS DE SALUD BUCODENTAL

www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria

C/ Augusto Peyré, nº1
Edificio Olalla, 3ª plta.
41020 Sevilla
Tel.: 955 023 900
Fax: 955 023 901