

P1

Título de la iniciativa

Plan de acción para implementar medidas de seguridad en el traslado de pacientes de Grupo Paramedic, siguiendo normas ISO 9001:2015 y utilizando herramientas de calidad.

P2

2. Prácticas seguras para el cuidado de pacientes

Categoría de la iniciativa Seleccione por favor la categoría principal identificada.

P3

Institución ejecutora

Agrupación de Colaboración Grupo Paramedic

P4

Servicio donde se ejecuta la iniciativa

Medico - operativa.

P5

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Provincia

P6

Ciudad(es)

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

P7

Localidad(es)

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

P8

Nombre de la persona a cargo (coordinador)

Ruben Dante Tomasello

P9

Nombres de integrantes del equipo

Maria Jose Bonelli, Liliana Rolon, Lucas Schaab, Gabriel Di Marco, Fabio Passarini, Felipe Sciascia, Florencia Zizzetta.

P10

Mails de contacto Proporcione al menos un correo electrónico para poder contactarnos

Mail 1 **rtomasello@paramedic.com.ar**

Mail 2 **lschaab@paramedic.com.ar**

Mail 3 **lrolon@paramedic.com.ar**

P11

Teléfono de contacto

-

Página 3: Descripción de la iniciativa

P12

Inicio de implementación de la iniciativa

Especifique la fecha de inicio **01/11/2022**
de implementación de la
iniciativa

P13

Finalización de implementación de la iniciativa

El encuestado omitió esta pregunta

P14

¿La iniciativa se encuentra en curso

Sí

actualmente?

P15

Fundamentos de la iniciativa¿Cómo surgió la iniciativa? ¿Qué buscaba la iniciativa? Extensión máxima 500 palabras. Requisito excluyente.

La iniciativa surge a partir del análisis de los posibles eventos adversos (EA) que pueden surgir antes, durante o posteriormente al traslado del paciente. Este es uno de los servicios principales brindados con la compañía.

En función de la identificación de estos EA, la empresa implementó un modelo de equipo matricial para que analice el problema planteado.

P16

Objetivos de la iniciativaExtensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

Mejorar la seguridad en el traslado de pacientes realizado por la empresa, en cumplimiento de los estándares de la Norma ISO 9001:2015, a través de la implementación de medidas de calidad y la utilización de herramientas como el Ciclo de Deming, el Diagrama de Ishikawa, la Tormenta de Ideas, Diagrama de Pareto, análisis FODA y medidores de avance.

P17

Destinatarios de la iniciativa¿Quiénes fueron los beneficiarios? ¿Qué cobertura se logró?Extensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

Como beneficiario principal de la iniciativa se encuentra posicionado el paciente y familiares de los mismos. Sin perjuicio de que la misma contribuyo a la capacitación y a las buenas practicas del personal de la empresa.

P18

Descripción de la iniciativa¿En qué consiste la iniciativa? Principales actividades?Extensión máxima: 1000 palabras. Requisito excluyente.

1. Fase de Planificación:

- 1.1 Definición de Objetivos: Identificamos los objetivos con base en la Norma ISO 9001:2015, como establecer procesos de traslado seguros y eficientes que cumplan con los requisitos legales y las expectativas de los pacientes y sus familias
- 1.2 Formación del Equipo de Trabajo: Se conformó un equipo matricial multidisciplinario que incluyó profesionales médicos, paramédicos, responsables de calidad y seguridad, asesoría letrada y contable y representantes de dirección.
- 1.3 Análisis de la Situación Actual: En función de las Normas ISO 9001:2015 se realizó una evaluación exhaustiva de los procesos de traslado de pacientes, identificando brechas de seguridad, áreas de riesgo y posibles puntos de mejora.

2. Fase de Ejecución:

2.1 Ciclo de Deming (PDCA): Implementación el Ciclo de Deming en etapas:

- Planificar: Se estableció un plan piloto para la implementación de medidas de seguridad.
- Hacer: Ejecución del plan piloto en un contexto controlado.
- Verificar: Evaluación de los resultados del piloto, identificando lecciones aprendidas y ajustando el plan según sea necesario.
- Actuar: Implementando las mejoras identificadas en el plan piloto en toda la operación.

2.2 Diagrama de Ishikawa: Utilizamos el Diagrama de Ishikawa (Causa-Efecto o de Espina de Pescado) para analizar las posibles causas de incidentes y problemas de seguridad en el traslado de pacientes. Identificamos factores como comunicación ineficiente, capacitación insuficiente del personal, equipos inadecuados, etc.

2.3 Tormenta de Ideas: Realizamos sesiones de tormenta de ideas con el equipo de trabajo para generar soluciones creativas y estrategias para mejorar la seguridad en los traslados. Priorizamos las ideas y seleccionamos las más viables y efectivas.

2.4 Análisis FODA: Realizamos un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) para comprender el entorno interno y externo de la empresa. Utilizamos este análisis para informar la toma de decisiones y la identificación de oportunidades y riesgos en la implementación.

2.5 Definición de Indicadores de Seguridad: Establecimos indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el progreso en la implementación de medidas de seguridad, como la tasa de incidentes de traslado, la satisfacción del paciente y del personal, la adherencia a los protocolos de seguridad, etc.

P19

Resultados de la iniciativa¿Cuáles fueron los resultados más importantes? ¿Qué evidencias avalan los resultados? Extensión máxima: 1000 palabras. Requisito excluyente.

3. Fase de Monitoreo y Mejora Continua:

3.1 Implementación de Medidas de Seguridad: Aplicamos las soluciones y estrategias identificadas en las fases anteriores, incluyendo mejoras en la comunicación, protocolos de seguridad actualizados, capacitación del personal y auditorías de unidades móviles y equipamiento.

3.2 Seguimiento de Indicadores: Se recopila y analiza regularmente los datos relacionados con los KPIs establecidos. Evaluamos el progreso y la efectividad de las medidas implementadas.

3.3 Retroalimentación y Aprendizaje: Fomentamos la retroalimentación constante del equipo y las partes interesadas, identificando oportunidades de mejora de manera de lograr ajustar las medidas según las lecciones aprendidas.

3.4 Auditorías y Revisiones Periódicas: Se estableció un cronograma de auditorías regulares para evaluar la conformidad con los protocolos de seguridad, revisando periódicamente el plan de seguridad para asegurarse de que siga siendo relevante y efectivo.

3.5 Mejora Continua: Utilizamos los resultados de las auditorías, revisiones y retroalimentación para impulsar la mejora continua en los procesos de traslado de pacientes y en la seguridad en general.

P20

Indicadores y medios de verificación¿Cómo se midió el éxito del cumplimiento de los objetivos?Extensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

Se realizó una trazabilidad desde el inicio de implementación del plan y a través de indicadores que nos permitieron monitorear los avances.

Logrando medir y reducir notoriamente la producción de EA relacionados con el desplazamiento del móvil (KPIs: tiempo de arribo vs. tiempo de despacho), EA/traslado totales, ISP (índice de satisfacción del paciente), entre otros.

P21

Principales fortalezas de la iniciativaExtensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

Se logró la unificación de criterios de distintas áreas de la empresa, habitualmente dedicadas a funciones de apoyo al sector operativo para la debida comprensión de la problemáticas del servicio. En otras palabras se afianzaron equipos de trabajos interdisciplinarios.

La capacitación articulada de manera efectiva entre la dotación que brinda el servicio una mayor conciencia de la importancia de brindar un servicio de calidad y efectiva seguridad al paciente.

P22

Obstáculos presentados durante la iniciativaExtensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

En este caso no tuvimos inconvenientes presupuestarios, ya que principalmente el plan se basó en la capacitación, teniendo un fuerte apoyo por parte de la alta dirección de la empresa.

Nos encontramos ante una reticencia a la posibilidad de implementar cambios o nuevas formas de prestar el servicio con motivo en la amplia trayectoria del personal de la dotación en ejercicio de las tareas.

P23

Tipo de apoyo recibido

Económico,

Formativo,

Informativo,

Gestión,

Infraestructura,

Técnico

P24

En caso de haber recibido algún tipo de apoyo, ¿quién lo ha proporcionado?

El apoyo fue brindado en primera medida por la alta dirección de la empresa, tanto como lo demás sectores de la empresa. A saber: Gerencia de Gestión de Prestadores, Fundación Paramedic, Comunicaciones, Despacho (traslado), Gerencia de Legales y Departamento Contable.

P25

Justificación de la Buena Práctica en Seguridad de Pacientes ¿Por qué considera que es una Buena Práctica en Seguridad de Pacientes? Extensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

La justificación se gesta con fundamento en la misión de la empresa, la cual consta de "cuidar la vida entregando lo mejor de nosotros en una constante búsqueda de la calidad del servicio". Teniendo muy presente nuestros valores y utilizando como guía la implementación de los procesos bajo la normativa ISO, la nos provee de un modelo de trabajo basado en la calidad.

P26

Principales lecciones aprendidas Extensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

Conclusiones: consideramos que la combinación de la Norma ISO 9001:2015 con herramientas de calidad y el análisis FODA permitirá a la empresa, dedicada a brindar servicios médicos pre-hospitalarios, alcanzar niveles superiores de seguridad, calidad y eficiencia en el traslado de pacientes.

P27

Recomendaciones para replicar la iniciativa Extensión máxima: 500 palabras.

Si bien en esta etapa del proceso no podemos asegurar que la iniciativa sea replicada en los distintos niveles de atención, uno de los objetivos principales es expandirlo a todas los servicios de la empresa.

P28

Estoy de acuerdo con lo expresado

Consentimiento informado Al completar este formulario usted acepta los criterios que establece la OPS en el texto, da su conformidad y autoriza expresamente a la OPS a lo siguiente: (1) recolectar la información que proporcione a través del formulario, (2) almacenar dicha información, (3) procesar y utilizar dicha información en los términos indicados. De igual forma, usted certifica que, según su leal saber y entender, la información facilitada en el formulario y en la documentación que proporcione es exacta y veraz, así como que dispone de los permisos necesarios para usar, divulgar y transferir esta información a la OPS. Asimismo, certifica que el uso de esta información por parte de la OPS no infringe ningún derecho de terceros. La OPS se reserva el derecho de modificar las condiciones de esta propuesta.
