



Guía básica de seguridad y calidad asistencial

Sigamos siendo un referente en salud gracias a este reconocimiento



Hospital Universitari **Dexeus**

Grupo  **quirónsalud**



El 9 de julio de 2021, tras 5 días de intensa auditoría el **Hospital Universitari Dexeus** fue acreditado con el sello dorado de **Joint Commission International (JCI)**. Dicha acreditación es la más exigente a nivel mundial, exclusiva del ámbito sanitario y analiza que toda la atención y procesos del hospital estén enfocados en la seguridad y calidad, y en un proceso de mejora continua. Además, nos convertimos en el 1^{er} hospital de Barcelona y el 3^o de España en haberse acreditado como centro docente e investigador.

El éxito conseguido fue resultado del trabajo dedicado de todos los profesionales que forman parte del hospital y el territorio, de muchos meses de preparación y del propósito de excelencia que persigue el grupo Quirónsalud.

La acreditación no supuso una meta sino un nuevo punto de partida en un camino aún más claro de estándares avalados por la evidencia acumulada de años de experiencia en los mejores hospitales internacionales, en la red que ahora formamos parte.

En estos 3 años hemos seguido trabajando en el proyecto, hemos revisado y profundizado en los objetivos de seguridad del paciente y hemos ido corrigiendo todos los hallazgos surgidos. Estamos preparados para volver a acreditarnos en julio de 2024.

¡Somos un Hospital Excelente GRACIAS a ti!

MISIÓN, VISIÓN, CALIDAD y MEJORA CONTINUA

1. ¿Cuál es la misión del grupo Quirónsalud?

Nuestra misión es cuidar la salud y el bienestar de las personas poniendo a su disposición servicios sanitarios de máxima calidad, seguros, accesibles, eficientes y satisfactorios con una moderna estructura hospitalaria y unos avanzados medios tecnológicos. Creemos que el eje en torno al que debe girar toda nuestra actividad es la persona. Por eso somos la salud persona a persona.

2. ¿Cuál es la visión del grupo Quirónsalud?

Seguir siendo el grupo hospitalario líder en España y un referente a nivel europeo, crear una entidad sólida, tener una red eficiente de centros y hospitales, gestionar los centros creando valor para la compañía y para la sociedad, promover la innovación, la investigación y la docencia, buscar la mejora constante de la calidad en el equipamiento tecnológico, humano y asistencial de todos nuestros centros y cuidar y preservar el entorno que nos rodea, a través de iniciativas medioambientales y de Responsabilidad Social Corporativa.

3. ¿Qué es la calidad y quién forma parte de los procesos de mejora continua?

La calidad es la medida por la cual se evalúan los servicios que prestamos a nuestros pacientes para mejorar los resultados de salud deseados. Todos formamos parte del proceso de calidad y mejora continua; nuestro trabajo debe ser seguro, efectivo, oportuno, eficiente, equitativo y centrado en las personas y su salud.

4. ¿Cuáles son las líneas de trabajo del Hospital Universitari Dexeus?

Las líneas de trabajo que nos ayudan a constituir el marco de nuestro sistema de calidad son:



5. Desarrollo de las líneas de trabajo



6. ¿Sabes qué es la Joint Commission International (JCI)?

Es la organización más importante del mundo sobre seguridad del paciente y mejora continua en la calidad asistencial. La JCI otorga su acreditación (sello dorado) a las instituciones sanitarias que cumplen con los protocolos más exigentes de calidad y seguridad de los pacientes. Está basada en evidencia científica y en recomendaciones de expertos a nivel internacional sobre buenas prácticas, aportando a la organización una forma de trabajar que impacta a todas las áreas, procesos y profesionales tanto asistenciales como de soporte.

7. ¿Cuáles son los indicadores de Calidad seleccionados por el Hospital Universitari Dexeus y cómo se comunican?

- Indicadores de seguridad u otros definidos por las diferentes áreas, comités y Dirección.
 - Objetivo 1: % de identificación inequívoca de pacientes
 - Objetivo 2: % de comunicación efectiva
 - Objetivo 3: % de medicamentos de alto riesgo
 - Objetivo 4: % de listado de verificación quirúrgico correctamente cumplimentado
 - Objetivo 5: % de Adherencia a Higiene de Manos
 - Objetivo 6: % Tasa de caídas, tasa de caídas con lesión
 - Número de never events.
 - % de incidentes analizados en <30 días.
- Medición de la satisfacción de nuestros pacientes Net Promoter Score (NPS).
- Análisis del CMBD (conjunto mínimo básico de datos) / GRD (grupos relacionados por el diagnóstico).

- IQI's (altas, estancias, reingresos, complicaciones, mortalidad, etc.)
- Mejora de los indicadores sobre infecciones asociadas a la atención sanitaria.
- Mejora en la seguridad y prevención de las instalaciones y los puestos de trabajo.
- Otros indicadores definidos por los comités hospitalarios (Comité de Farmacia, Historias Clínicas, Transformación Digital y Transfusiones).

Los indicadores se comunican:

- A través de pósteres informativos que se distribuyen en las unidades.
- Publicación de boletines sobre temas de seguridad del paciente, infecciones o eventos adversos.
- Cuadros de mandos que son analizados en el Comité de Dirección del hospital y difundidos a los responsables.

Además, se publican boletines especiales sobre temáticas de seguridad al paciente y otros:

- Campaña de vacunación e higiene de manos.
- Encuesta anual de cultura de seguridad al paciente.
- Noticias de sostenibilidad.
- Días conmemorativos: cáncer, día de la enfermería, contra el tabaco, etc.
- Novedades del hospital.

8. ¿Cuál es la estructura de los comités hospitalarios dónde se revisan los indicadores de calidad?

La estructura de los comités y las comisiones del centro es:

- Comité de Seguridad del Paciente
 - Núcleo de Seguridad del Paciente
 - Grupo ACR
- Comité de Control de Infecciones
 - Unidad de Prevención y Control de la Infección (UPCI)
 - Programa de Optimización del Uso de Antimicrobianos (PROA)
- Comité de Experiencia Paciente
- Comité de Farmacia
- Comité de Lactancia
- Comité de Historias Clínicas
- Comité de Transformación Digital

- Comité de Mortalidad
- Comité de Seguridad de las Instalaciones
 - Comisión de Obras
- Comité de Transfusiones
- Comité de RCP
- Comité de Medioambiente

Además de estos comités, tenemos: Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud, Comité de Seguridad de la Información, Comité de Investigación Clínica Territorial (CEIC), Comité de Ética Territorial (CEA) y diferentes Comités Clínicos.



9. ¿Qué objetivos existen para la mejora continua?

Cada Comité define anualmente sus objetivos de mejora continua, al igual que cada Dirección, Área, Departamento y Servicio Médico. Además, el hospital define como objetivo común a todos la mejora en los Objetivos de Seguridad del Paciente.

Todos los objetivos están alineados con los del Territorio y Los Corporativos.

10. ¿Dónde puedo encontrar la documentación de procesos, procedimientos y protocolos del Hospital?

Actualmente estamos en un proceso de transición.

Toda la documentación estaba en la carpeta "Documentación Protocolos" que está en todos los escritorios de los equipos. Estamos trabajando para revisarlos.



Así pues, toda la documentación del Sistema de Gestión que se genera en el hospital, tanto nueva como aquella que se va actualizando, (procedimientos, instrucciones técnicas, formatos, anexos, etc.) se encuentran en la herramienta corporativa QUALIOS.

¿Qué es Qualios?

Es nuestra herramienta de procesos de Calidad y Gestión Documental. El icono de acceso está situado en todos los escritorios de los equipos.

Se accede con estas claves desde la intranet corporativa .



Usuario: quironsalud
Contraseña: quironsalud

OBJETIVOS DE SEGURIDAD

11. ¿Cuáles son las 6 metas internacionales de Seguridad del Paciente?

1. Identificación inequívoca del paciente
2. Comunicación efectiva
3. Mejora de la seguridad de los medicamentos de alto riesgo (MAR)
4. Garantizar una cirugía segura: paciente, procedimiento y lugar correctos
5. Disminución del riesgo de infecciones asociadas a la atención sanitaria
6. Reducción del riesgo de daño al paciente por causa de caídas

OBJETIVO 1. Identificación inequívoca del paciente. “Evita que se haga algo a quien no se debe”



12. ¿Cómo se identifica a los pacientes? / ¿Cuáles son los dos identificadores del paciente que se usan en el Hospital Universitari Dexeus?

Nombre y apellidos completos, y fecha de nacimiento.

- **Para personal de admisión:** Saludar amablemente y solicitar que diga su nombre, apellidos completos y su fecha de nacimiento. Esta información se verifica en el DNI entregado; tras verificación se le coloca la pulsera identificativa con los dos identificadores impresos.
- **Para personal que trabaja en hospitalización:** Preguntar al paciente, antes de cada procedimiento, su nombre, apellidos y fecha de nacimiento. A continuación, verificar la coincidencia con los datos en la pulsera del paciente antes de extraer analíticas, traslados, cirugías, etc.
- **Para personal de Área ambulatoria:** Saludar amablemente y solicitar que diga su nombre, apellidos completos y su fecha de nacimiento. Esta información se verifica en el DNI entregado; dependiendo del servicio al que se dirige, se coloca la pulsera identificativa.

OBJETIVO 2. Comunicación efectiva. “Que no se pierda o malinterprete la información”



13. ¿Qué haces cuando existe una comunicación verbal y/o telefónica entre profesionales?

La comunicación verbal (órdenes verbales) debe ser, como norma general, evitada en todos los casos en que sea posible. En los casos de situaciones urgentes:

- **Paso 1.** El emisor y receptor deben identificarse con nombre, apellido, cargo y servicio (no hablamos con un servicio, hablamos con un profesional concreto)
- **Paso 2.** El receptor deberá registrar por escrito la información recibida por el emisor, firmando e indicando hora y nombre del emisor.
- **Paso 3.** El receptor deberá leer en voz alta la prescripción y el emisor confirmar que lo leído y registrado es correcto.

Tan pronto como sea posible, la orden verbal debe quedar registrada por escrito en la historia clínica.

14. ¿Qué haces cuándo se comunican resultados críticos de pruebas de Laboratorio, Diagnóstico por la Imagen, Medicina Nuclear o Anatomía Patológica?

Como norma general, el resultado crítico es informado al médico que solicitó la prueba. Si no se localiza al médico, se informa telefónicamente a la enfermera responsable del paciente. En caso de duda consultar el protocolo *CORPO3.6/P009 Efectividad de la comunicación Verbal*, disponible en Qualios.

15. ¿Se informa sobre los pacientes hospitalizados durante los cambios de turno? ¿O entre profesionales de diferentes servicios?

El modelo utilizado se llama **SABER**:

Situación

Alergias/Aislamientos

Background (antecedentes)

Evaluación

Recomendaciones y plan

Las transferencias de pacientes entre médicos del Servicio de Urgencias a Hospitalización o entre la Unidad de Reanimación y la Unidad de Cuidados Intensivos son muy importantes.

OBJETIVO 3. Mejora de la seguridad en el uso de los medicamentos de alto riesgo (MAR). “Evita que una medicación pueda causar daño en lugar de mejora en el paciente”



16. ¿Sabes qué son medicamentos de alto riesgo (MAR)?

Son medicamentos que, cuando se utilizan incorrectamente, presentan una gran probabilidad de causar daños graves o incluso mortales a los pacientes.

17. ¿Cómo se identifica en el Hospital Universitari Dexeus los medicamentos de alto riesgo?

Todos las ubicaciones que contengan medicamentos de alto riesgo están identificadas con una etiqueta diseñada para ello. Los medicamentos de alto riesgo que se dispensen en el momento también serán etiquetados.



En el Hospital Universitari Dexeus se han definido como MAR los siguientes fármacos y en cada área hay disponible un póster donde están señalizados. A continuación se indican algunos ejemplos de MAR:

- Soluciones de electrolitos concentrados
- Agentes inotrópicos IV
- Agonistas adrenérgicos IV
- Anticoagulantes orales
- Anestésicos generales inhalados e IV
- Heparina y otros anticoagulantes parenterales
- Antagonistas adrenérgicos IV

- Trombolíticos
- Antiagregantes plaquetarios

18. ¿Sabes qué son los medicamentos LASA?

Son medicamentos con nombre y/o apariencia similar (LASA = look-alike, sound-alike). Es importante identificarlos, localizarlos y diferenciarlos para evitar errores de medicación en algún punto de la cadena de utilización.

Para la diferenciación de los medicamentos con nombre similar se utiliza la técnica de “tall man letters” que consiste en destacar con mayúsculas las letras de los nombres que son distintas (p.ej. DOBUTamina, DOPamina).

Los medicamentos de aspecto similar siempre deben estar ubicados lo más separado posible dentro del área de almacenamiento.

¡ Atención !
ISOAPARIENCIA

Se coloca la etiqueta de isoapariencia cuando conviven en el mismo botiquín las dos presentaciones que pueden generar confusión

OBJETIVO 4. Asegurarse la cirugía o el procedimiento seguro. “Reduce errores en el quirófano”



19. ¿Para qué sirve?

Para reducir errores y garantizar la cirugía en el lugar correcto con el procedimiento y el paciente correcto.

20. ¿Cómo se garantiza en Hospital Universitari Dexeus que una cirugía o un procedimiento invasivo sea seguro?

Se hace con:

- **El marcado del sitio quirúrgico (en negro y con una flecha).** Lo hace el cirujano principal con el paciente despierto en todas las intervenciones invasivas. Puede realizarse en la cama del paciente o en el área de preanestesia.
- **La lista de verificación de cirugía segura (check-list).** Es un formato de cumplimiento obligatorio en todo paciente sometido a procedimiento quirúrgico, el cual forma parte de su Historia Clínica. Se divide en tres fases, cada una debe de llevarse a cabo antes de continuar con el procedimiento:
 - **Entrada** (verificación de identidad paciente y consentimientos informados)
 - **Pausa Quirúrgica (Time Out).** Lo hace el/la circulante con participación activa de cirujanos, anesestesiólogos e instrumentista. EN VOZ ALTA.
 - **Salida (Sign Out),** lo hace el/ la circulante EN VOZ ALTA.

El cirujano es el máximo responsable de la seguridad del paciente en el quirófano.



OBJETIVO 5. Disminución del riesgo de infecciones asociadas a la atención sanitaria. "Ayuda a la reducción de infecciones"

La HIGIENE DE MANOS (HM) es la medida preventiva MÁS importante para disminuir el riesgo de infecciones relacionadas con la atención sanitaria. En el Hospital Universitari Dexeus hemos implementado las recomendaciones de la OMS (Organización Mundial de la Salud) y el CDC (Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades) con respecto a la HM.



21. ¿Conoces cuáles son los cinco momentos de la higiene de manos y cuáles son las técnicas de higiene?

Sí, los conozco y son:

- Antes de tocar a un paciente
- Después del contacto con el paciente
- Antes de realizar una tarea aséptica
- Después de la exposición a líquidos o fluidos corporales
- Después del contacto con el entorno del paciente

Las técnicas de higiene de manos son 2:

- Con gel hidroalcohólico (técnica que dura de 20 a 30 segundos)
- Con agua y jabón (técnica que dura de 40 a 60 segundos)

Cerca de todos los dispensadores de gel hidroalcohólico del centro, en los puntos de lavado de manos estratégicos como hospitalización y neonatos, hay carteles explicativos de la técnica de higiene de manos correspondiente.

22. ¿Conoces las medidas de aislamiento que se utilizan para prevenir infecciones asociadas a la atención sanitaria?

Sí. Tenemos carteles informativos que colocamos en las puertas de las habitaciones de pacientes que necesitan aislamiento, por ejemplo:

- **Aislamiento aéreo** (TBC pulmonar activa, sarampión, varicela) mascarillas FFP2.

Higiene de manos Mascarilla de alta eficacia Puerta cerrada Visitas restringidas AISLAMIENTO AEREO

- **Aislamiento por gotas** (influenza, paperas, SARS, meningitis, tosferina, rubeola). Mascarilla quirúrgica.

Higiene de manos Mascarilla quirúrgica Puerta cerrada Visitas restringidas AISLAMIENTO POR GOTAS

- **Aislamiento por contacto** (bacterias multirresistentes, hepatitis A, EDA, Clostridium difficile, sarna). Batas y guantes.

Higiene de manos Guantes Bata limpia Material clínico uso exclusivo Puerta cerrada Visitas restringidas AISLAMIENTO DE CONTACTO

- **Aislamiento protector** (pacientes neutropénicos, con terapia inmunosupresora o pacientes con estado inmunológico comprometido). El personal y las visitas deben usar guantes y mascarillas. Evitar entrada de personal, niños o familiares con enfermedades respiratorias. Se educa a los familiares y acompañantes sobre las medidas de aislamiento.

Higiene de manos Guantes Mascarilla quirúrgica Bata limpia Material clínico uso exclusivo Puerta cerrada Visitas restringidas AISLAMIENTO PROTECTOR

Nuestro hospital está adherido al programa VINCat (Vigilancia de la infección nosocomial en Cataluña). Además, participamos en el estudio de prevalencia de infección nosocomial anual EPINE. La UCI participa en el programa ENVIN de vigilancia de la infección nosocomial en las UCIs, y la Unidad de Neonatos en el proyecto INBERBAC-neo.

OBJETIVO 6. Reducción del riesgo de daño al paciente por causa de caídas. “Las caídas de los pacientes durante su hospitalización se perfilan como uno de los Eventos Adversos que más daño causan”



23. ¿En el Hospital Universitari Dexeus se hace algo para prevenir caídas de los pacientes?

Si, las acciones que se realizan son:

- **Hospitalizados:** al ingreso y después de la intervención quirúrgica (si procede) enfermería les realiza la escala Downton para identificar su riesgo y se les coloca un brazalete naranja a los que tienen riesgo de caídas. A estos pacientes se les aplican medidas para evitar que sufran caídas: iluminación adecuada, barandillas de las camas subidas... y se entrega ficha de educación al paciente y a sus acompañantes.
- En **pacientes ambulatorios.** Recomendaciones universales: identificar al paciente y situarlo cerca, avisar al personal asistencial para realizar acompañamiento.
- Los **pacientes pediátricos**, áreas quirúrgicas (CMA, endoscopia y tratamiento del dolor), UCI y sala de partos son considerados de alto riesgo.



24. ¿Cuáles son las medidas para la prevención de caídas en pacientes hospitalizados?

- Timbre cerca del paciente
- Cama en posición baja
- Verificación del frenado de la cama
- Zapatillas antideslizantes
- Barandillas en alto en pacientes encamados
- Iluminación adecuada
- Habitación ordenada
- Dispositivos para andar cerca del paciente
- Suelos secos y superficies antirresbaladizas

25. ¿Cuáles son las medidas UNIVERSALES para la prevención de caídas?

- Educación al paciente y a los acompañantes
- Acompañamiento y supervisión continua del paciente
- Iluminación adecuada
- Identificación de riesgos. Derrame de líquidos, objetos o materiales que dificulten el tránsito.

PRIVILEGIOS, COMPETENCIAS Y EVALUACIONES

26. ¿Sabes que son los “privilegios/prerrogativas” médicos?

Son los actos médicos (servicios clínicos, cirugías o procedimientos según corresponda a cada uno) que como médico general o especialista puede realizar un médico dentro del Hospital. Se obtienen a propuesta del jefe de servicio aprobados por la Dirección Médica. Corresponden a la formación, competencias y experiencia profesional de los médicos, y son públicos y accesibles para los profesionales del Hospital.

27. ¿Quién supervisa que los médicos cumplan con los privilegios que le han otorgado?

La Gerencia, la Dirección Médica, el Departamento de personas, el equipo de seguridad del paciente y los Jefes de Servicio de cada unidad.

28. ¿Los privilegios/ prerrogativas tienen una duración determinada?

Sí. La renovación es cada tres años, o antes si el médico presenta documentación de nuevas capacitaciones que respalda privilegios adicionales.

29. ¿Sabes si se evalúan a los médicos en el Hospital Universitari Dexeus?

Sí. En el Hospital Universitari Dexeus se realiza una evaluación anual del desempeño a todos los médicos. La evaluación es realizada por el Jefe de Servicio, la Dirección Médica y la Gerencia.

Algunos criterios de evaluación son:

- Complicaciones del servicio / CMBD (conjunto mínimo de datos)
- Resultados del Net Promoter Score (NPS) y número de quejas, reclamaciones y agradecimientos
- Conocimiento y aplicación de las 6 metas de seguridad
- Conocimiento de la plataforma y notificación de incidentes de seguridad
- Conocimiento y participación en protocolos de la seguridad del paciente
- Participación en comités hospitalarios

30. ¿Cómo se recogen las competencias del personal de enfermería, auxiliares, técnicos, celadores y demás profesionales del Hospital?

Las competencias de cualquier profesional se recogen en su descripción de puesto de trabajo (DPT) y deben ser conocidas y firmadas por cada profesional. Están accesibles para cualquier profesional.

31. ¿Sabes si se evalúan a otros profesionales en su desempeño?

Todos los trabajadores del Hospital Universitari Dexeus deben ser evaluados anualmente en su desempeño profesional y la formación incluida en su expediente.

ABREVIATURAS, CÓDIGOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

32. ¿Existe alguna norma sobre abreviaturas médicas?

Sí, en el procedimiento *Historias clínicas: abreviaturas quirónsalud y uso seguro de la función "copiar-pegar"* está recogida la normativa sobre el uso de abreviaturas. Contiene todas las abreviaturas autorizadas que pueden ser utilizadas en la historia clínica. NO PUEDEN utilizarse abreviaturas en los documentos destinados al paciente.

33. ¿Sabes si el protocolo incluye las abreviaturas NO autorizadas en el Hospital Universitari Dexeus?

Sí, existe un listado de abreviaturas que no deben utilizarse en la prescripción médica. Está disponible en Qualios para su consulta.

34. ¿Si tienes alguna duda respecto a las abreviaturas dónde puedes encontrar el protocolo?

En Qualios en el documento Listado de abreviaturas que son válidos en los centros Quirónsalud.

35. ¿Sabes cómo actuar en caso de reanimación cardiopulmonar?

Todos los trabajadores asistenciales y no asistenciales deben estar formados en Reanimación Cardiopulmonar (RCP). La validez de la formación es de 2 años. Consulta disponibilidad para hacer la inscripción a tu responsable.

36. ¿Sabes si en el Hospital Universitari Dexeus hay algún Código de Seguridad?

Tenemos:

- **Código ROSA (20875)** que se activa cuando hay sospecha de pérdida / sustracción de un recién nacido o de un menor.
- **Código ROJO (20000)** EMERGENCIA NO MEDICA (incendio, escape de gas, inundación ... etc) en caso de encontrarte en esta situación, activa la llamada al 20000 y comuníque que se trata de un CÓDIGO ROJO. El aviso lo recibe el Centro de Control, Alarma y Comunicaciones situado en la sala de seguridad (sótano1) que pone en marcha el Plan de Autoprotección. El jefe de Emergencias (Gerencia) se personará en Centro de Control,

PLAN DE EMERGENCIAS

Código ROJO	Emergencias (incendio, inundación, catástrofe)	20000
Código AZUL	Parada cardiorrespiratoria	20111
Código ROSA	Pérdida o robo de un niño	20875

ACTUACIÓN ANTE INCENDIO:

- Mantenga la calma, no corra.
- Siga las indicaciones del personal de evacuación e intervención.
- No use nunca el ascensor.
- Uso de extintor: Tire de la anilla de seguridad, oriente la manguera y presione la maneta de activación.



PUNTO DE ENCUENTRO:
Sabino de Arana,
frente a Maternidad

Hospital Universitari Dexeus
Grupo Quirónsalud

Alarma y Comunicaciones para dirigir la situación, y el Jefe de Intervención (Responsable de Instalaciones) acudirá al lugar donde se produce la alarma para informar al Jefe de Emergencias. El edificio está preparado para proteger a sus ocupantes, disponiendo de puertas resistentes al fuego y que permiten aislarnos del peligro.

- **Código AZUL (20111)** Parada cardio respiratoria. Circuito intrahospitalario de alerta y actuación diseñado para responder de forma reglada y sistemática ante una situación de Parada cardio respiratoria. Implica la movilización del equipo de paros (incluye material y personal de UCI, anestesia y enfermería) y del camillero (incluye la camilla de transporte).

Todos los empleados deben disponer de su tarjeta roja con los números de llamada al reverso de su acreditación hospitalaria.

37. ¿Qué hacer ante una situación de desastre o emergencia?

En caso de incendio, escape de gas o cualquier otra situación que justifique, activar el pulsador de alarma (cajita roja) y llamar al 20000, mantén la calma y espera instrucciones del equipo de emergencias e intervención que determinarán si procede la evacuación. En caso de evacuación, seguir el procedimiento contenido en el plan de emergencias.



En caso de evacuación al exterior, el **punto de encuentro** es: Sabino de Arana, frente a la Maternidad. Todo empleado debe conocer la salida de emergencia más cercana y dónde se sitúan los extintores.

38. ¿Se realizan simulacros de emergencias, manejo de extintores, señalética de salidas de emergencia?

Sí, se realizan simulacros parciales en diferentes unidades con regularidad.

Además se han impartido píldoras formativas de cómo actuar en caso de incendio. Cada empleado, en su primer mes de incorporación, debe pasar un examen de un curso de 2h de duración de PRL donde se incluyen medidas de actuación en caso de emergencia.

DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

39. ¿Conoces los derechos y deberes de los pacientes?

Los derechos y los deberes de los pacientes se encuentran recogidos en la web de centro. En todas las habitaciones del centro y en todas las Admisiones y salas de espera del Hospital existe cartelera con los derechos y deberes del paciente. También puedes consultarlos en el gestor documental del Hospital ("Documentación Protocolos", proceso 29.2 Atención al Paciente)

Manifiesto de derechos i reponsabilitats dels pacients

Manifiesto de derechos y responsabilidades de los pacientes

Drets

- Ésser respectat pel que fa a la intimitat personal i rebre un tracte digne i humà.
- Ésser atès conforme a l'estat actual de la ciència mèdica, amb agilitat i competència.
- Tenir garantida l'estricta confidencialitat de les seves dades i de tota informació relacionada amb el seu cas, que no seran revelades sense la seva autorització.
- Rebre tota la informació verídica i comprensible sobre la seva malaltia, les diferents maneres de tractar-la, els resultats que poden esperar-se i els seus possibles efectes adversos.
- Poder participar en les decisions que li corresponen relatives a l'elecció del tractament, donar consentiment per a la seva posada en pràctica i retirar aquest consentiment.
- Optar a no rebre informació i a abstenir-se de participar en la presa de decisions, designant a la persona a la qual transfereix aquests drets.
- Poder presentar un document en el qual s'expressi la seva decisió anticipada sobre les cures i els tractaments en cas de situacions en les quals no pogués manifestar la seva voluntat.
- Demanar una segona opinió d'un consultor que revisi el diagnòstic i el pla de tractament.
- Poder escollir lliurement el seu metge.
- Rebre una atenció conforme a les normes de ètica professional.
- Poder presentar reclamacions o suggeriments sobre persones i serveis, i rebre una resposta ràpida.
- Rebre atenció espiritual i religiosa.

Derechos

- Ser respetado en su intimidad personal y recibir un trato digno y humano.
- Ser atendido conforme al estado actual de la ciencia médica, con agilidad y competencia.
- Tener garantizada la estricta confidencialidad de sus datos y de toda información relacionada con su caso, que no serán revelados sin su autorización.
- Recibir toda la información verídica y comprensible acerca de su enfermedad, los diferentes modos de tratarla, los resultados que pueden esperarse y sus posibles efectos adversos.
- Poder participar en las decisiones que le correspondan relativas a la elección del tratamiento, dar su consentimiento para su puesta en práctica y retirar dicho consentimiento.
- Optar a no recibir información y a abstenerse de participar en la toma de decisiones, designando a la persona a la que transfiera estos derechos.
- Poder presentar un documento en el que se exprese su decisión anticipada sobre los cuidados o tratamientos ante posibles situaciones en las que no pudiera manifestar su voluntad.
- Pedir una segunda opinión de un consultor que revise el diagnóstico y el plan de tratamiento.
- Poder escoger libremente a su médico.
- Recibir una atención conforme a las normas de la ética profesional.
- Poder presentar reclamaciones o sugerencias sobre personas y servicios, y recibir una respuesta rápida.
- Recibir atención espiritual y religiosa.

Responsabilitats/Responsabilidades

- Conèixer els seus drets i responsabilitats; exercir-los i complir-los raonablement.
- Proporcionar informació veraz i completa sobre la seva malaltia i els tractaments que pugui seguir, a fi de rebre l'atenció adequada.
- Obtener la informació necesaria per poder donar un consentiment informat, conscient i deliberat de les intervencions mèdiques.
- Acceptar les conseqüències de les seves decisions lliures i informades.
- Respectar els professionals, les instal·lacions i els béns materials de Hospital Universitari Dexeus.
- Conocer sus derechos y responsabilidades; ejercerlos y cumplirlos razonablemente.
- Proporcionar información veraz y completa sobre su enfermedad y los tratamientos que pueda seguir, a fin de poder recibir la atención adecuada.
- Obtener la información necesaria para dar un consentimiento informado, consciente y deliberado de las intervenciones médicas.
- Aceptar las consecuencias de sus decisiones libres e informadas.
- Respetar a los profesionales, las instalaciones y los bienes materiales de Hospital Universitari Dexeus.

40. ¿Educamos a nuestros pacientes?

Educamos a todos nuestros pacientes antes, durante y después de la atención sanitaria. Podrás encontrar todo el material relacionado con la "Educación al Paciente" en QUALIOS, material de divulgación



ALERTA TEMPRANA (WARNING SYSTEM), HISTORIA CLÍNICA Y CONCILIACIÓN DE LA MEDICACIÓN

41. ¿Sabes qué es la alerta temprana?

Sí, es un sistema de alerta para la detección precoz de pacientes con deterioro fisiológico (pediátricos y adultos). Es un score basado en los parámetros fisiológicos determinados en la cabecera del paciente (FC, FR, TAS, T^a y Sat O₂) y la evaluación

del estado neurológico. Cualquier puntuación anormal conduce a una respuesta escalonada del personal sanitario que le atiende.

42. ¿Cuáles son los criterios de calidad de una Historia Clínica?

Evaluación inicial del paciente, curso clínico con plan y objetivos 1 vez al día, escribir nombre y fecha si se hace copia-pegar, evitar abreviaturas, seguir guías clínicas y conocer protocolos, en el informe de alta definir el estado al alta del paciente y la medicación e instrucciones a seguir, y consentimientos informados y registros quirúrgicos completos (incluido checklist quirúrgico).

43. ¿Por qué debe hacerse la conciliación de la medicación?

Es muy importante que el médico valide la medicación que el paciente está tomando y determine si la suspende, la mantiene o la cambia durante la hospitalización o intervención. Para ello, es imprescindible obtener la mejor historia farmacoterapéutica posible sobre la medicación del paciente, previamente a una transición asistencial (ingreso, cambio de unidad o alta). Asimismo, la enfermería debe determinar la precedencia de la medicación traída por el paciente y su vigencia.

En la conciliación de la medicación están implicados todos los profesionales sanitarios del paciente en los diferentes niveles asistenciales.



PROHIBICIÓN DE FUMAR

44. ¿Se puede fumar en el hospital?

No, no se puede fumar en todo el recinto hospitalario, incluidos los jardines y el atrio.



COMITÉ DE ÉTICA Y CONFLICTO CON PACIENTES

45. Si tuviera algún problema ético en el manejo de los pacientes, o algún paciente o familiar se encontrase ante un dilema ético, ¿a quién acudiría?

Acudiría al **Comité de Ética Asistencial (CEA)** que es un órgano consultivo, independiente, de carácter multidisciplinario, cuyo objetivo es identificar, analizar y proponer alternativas para resolver los problemas éticos que se presentan en la relación asistencial. Para contactar con el CEA puede hacerse vía mail, escribiendo a ceabarcelona@quironsalud.es o vía telefónica, llamando al 646 203 044.

También puedes dirigirte a los referentes de tu centro.

46. ¿Qué haría en caso de conflicto con un paciente, con otro empleado o en caso de accidente laboral?

Avisar al mando directo que proporcionará apoyo inmediato al trabajador agredido. La persona agredida recibirá atención sanitaria, en caso de necesidad.

Todos los protocolos de actuación para estos casos se recogen en Qualios. También se puede acceder al canal de denuncias a través de la página web del hospital.

GESTIÓN DE RESIDUOS

47. ¿Cómo se eliminan los residuos? Según el tipo de residuo en:

- **Contenedores amarillos y negros con tapa amarilla (biopeligrosos) Grupo III:** residuos infecciosos, como recipientes cerrados con más de 100 cc. de líquidos corporales, pipetas, tubos, objetos punzantes o cortantes, agujas, bisturís, bolsas con sangre, equipos de diálisis, restos de Anatomía Patológica...
- **Contenedor rojo y amarillo (cortopunzantes) Grupo III:** objetos punzantes o cortantes, agujas, bisturís, etc.
- **Bolsa Roja para residuos Grupo III:** residuos de pacientes en régimen de aislamiento y residuos asimilables a urbanos, como guantes, depresores, gasas, yesos, vendas, bolsas de orina vacías y sondas.
- **Contenedores azules (citostáticos) Grupo IV:** resto de medicación de citotóxicos y todo el material en contacto con ellos. Agujas, jeringas, mascarillas, batas desechables, guantes.
- **Contenedores rojos:** todos los residuos de envases vacíos de productos químicos (productos con pictograma).
- **Contenedores de pilas:** específicos para este residuo.

48. ¿Cómo se elimina el papel con datos confidenciales?

En los contenedores específicos de destrucción confidencial.

EVENTOS ADVERSOS

49. En caso de que detectes un incidente de seguridad (por ejemplo: suelo mojado sin aviso, caída de un paciente, error al administrar un medicamento, entre otros), ¿cómo lo notificarías?



Lo notifico en la plataforma de **Notificación de Incidentes de Seguridad del Paciente** que se encuentra en todos los escritorios de los ordenadores del Hospital Universitari Dexeus, con el nombre Seguridad del paciente DEX. La notificación la puede hacer cualquier persona que detecte un incidente que pueda afectar o afecte la seguridad del paciente.

Este sistema de comunicación es anónimo y no punitivo, dado que el objetivo no es emprender medidas disciplinarias sino mejorar la seguridad del paciente. El notificador puede poner su correo electrónico para recibir actualizaciones del incidente .



50. ¿Qué se debe notificar?

Todos aquellos incidentes relacionados con la seguridad del paciente que presenten una condición peligrosa, lleguen o no lleguen al paciente y causen daño o no.

51. ¿Qué pasa una vez se notifican los eventos?

La notificación llega a todo el núcleo de seguridad del paciente. La enfermera de seguridad del paciente asigna un responsable para analizarlo, lo clasifica según la consecuencia al paciente y asigna una prioridad de resolución de su análisis. En el Núcleo de Seguridad del Paciente se presentan los incidentes notificados. De estas notificaciones se derivan acciones de mejora que se implementan para aumentar la seguridad de nuestros pacientes.

52. ¿Qué es un Análisis Causa Raíz (ACR)?

Además existen los eventos centinela o muy graves, que son aquellos eventos inesperados, no relacionados con la historia natural de la enfermedad, que causan la muerte o graves daños físicos o psicológicos a un paciente en el transcurso de su atención sanitaria, o que podría haberlos producido. Estos incidentes precisan una investigación pormenorizada de sus causas, analizándolo bajo el método de causa

raíz por un grupo específico de profesionales que se reúnen, en el que se invita a las direcciones y a los profesionales implicados.

CAÍDA DEL SISTEMA

53. ¿Qué harías en caso de caída de los sistemas informáticos?

El hospital dispone de un procedimiento llamado “**Plan de contingencia**” donde se detalla el proceso de comunicación a toda la organización y cómo actuar en caso de caída de los sistemas informáticos. En el caso que cualquier persona detecte una caída del sistema avisará al servicio de Sistemas quien decidirá la activación del plan y activación del equipo de guardia del Hospital. En caso de fin de semana o festivos se notificará al Supervisor hospitalario en extensión **886014**.

UNIFORMIDAD Y TARJETA DE ACREDITACIÓN

54. ¿Cuándo se debe llevar la acreditación del hospital y el uniforme?

Todos los profesionales deben llevar su acreditación visible empleando el dispositivo retráctil en todo el recinto hospitalario. En ella se indica nombre y apellidos, y la categoría a la que pertenecen. Además, cada profesional debe llevar la uniformidad correspondiente a su área de trabajo .



Exclusivo para esta zona

Azul (desechable) - Exclusivo para personal de quirófano



Casaca gris - Técnicos



Casaca verde - Enfermería



Bata Blanca - Médicos y Dirección



Casaca blanca con filo verde - Auxiliar enfermería



Casaca blanca con filo gris - Celadores



Administrativos de Urgencias, Recepción y Admisión.

Atención al paciente
Llevará uniforme coral

55. ¿Cuáles son las normas de disciplina en el bloque quirúrgico?

La mayor fuente exógena de bacterias en el quirófano procede del propio personal, por lo que se deben respetar las siguientes normas para la reducción del riesgo.

DECÁLOGO DE NORMAS DE DISCIPLINA EN EL BLOQUE QUIRÚRGICO

OBLIGATORIO

- 1 Puertas y guillotinas cerradas 
 - 2 Mantener siempre la limpieza y el orden 
 - 3 Vestimenta quirúrgica adecuada 
 - 4 Utilizar calzado exclusivo para quirófano 
 - 5 El gorro debe cubrir completamente el pelo. Los gorros de tela están prohibidos excepto si están cubiertos con un gorro de un solo uso. 
 - 6 Uso de mascarilla durante toda la estancia en quirófano 
- ### NO ESTÁ PERMITIDO
- 7 Llevar joyas, uñas largas o esmaltadas 
 - 8 Entrar en quirófano con revistas, ordenadores, comida, bebida, bolsos y otros objetos personales 
 - 9 El uso de teléfono móvil dentro de quirófano durante la intervención 
 - 10 Salir fuera del área quirúrgica con vestimenta quirúrgica (excepto traslado de paciente a UCI y/o emergencia vital) 

Para cualquier sugerencia calidad.dex@quironsalud.es



Accede online a tus resultados y gestiona tus citas en el área "Mi Quirónsalud" de quironsalud.com, o en nuestra App.

DESCÁRGATE LA APP



Cita previa

900 301 013

 quironsalud.com

Hospital Universitari Dexeus

Grupo  quirónsalud

Sabino Arana 5-19
08028 Barcelona
93 227 47 47

Quirónsalud, la salud persona a persona.

Más de 180 hospitales, institutos y centros médicos dedicados a tu salud.