

# Estrategia de Calidad de los Cuidados en Atención Primaria

## Tabla resumen de las actividades

---

### **Camino estratégico 1: confianza. Añadir valor para los ciudadanos. Cuidar la vida y la salud de las personas.**

#### C1.1. Necesidades y expectativas de la población

- Información sobre expectativas y necesidades en cuidados de la población
- Carta de compromisos en calidad de los cuidados
- Indicadores de calidad del cuidado
- Revisión de las percepciones, necesidades y expectativas de los usuarios

#### C1.2. Cuidar la calidad

- Plan anual de calidad de los cuidados
- Comunicar, desarrollar y seguir el plan de calidad
- Medir los resultados
- Incorporar el aprendizaje generado

#### C1.3. Cuidar la seguridad

- Crear cultura de seguridad
- Formar a las enfermeras en seguridad del paciente
- Identificar puntos críticos de seguridad en los procedimientos del cuidado
- Plan de seguridad de los cuidados
- Retroalimentación en seguridad de los cuidados
- Plan de higiene, desinfección y esterilización
- Cumplimiento de higiene de manos

#### C1. 4 Oferta asistencial de las enfermeras

- Red de enfermeros centinela
  - Diagnóstico de las necesidades de cuidados de la población
  - Rol de puerta de entrada al sistema
-

---

Solicitud de pruebas diagnósticas

Prescripción enfermera (pendiente de su regulación normativa)

Enfermera gestora de casos

Carta de servicios enfermeros

Difundir a la población buenas prácticas del cuidado

Informar a otros profesionales

#### C1.5. Cuidar la accesibilidad

Evaluar sistemáticamente la accesibilidad

Incrementar el porcentaje de población atendida

Consulta de acogida

Pilotar un servicio de *telecuidados*

#### C1.6. Cuidar la relación y la comunicación

Formar en relación de ayuda

Manual de consulta sobre la calidad de servicio

Monitorizar , evaluar y dar retroalimentación sobre las percepciones y satisfacción del usuario

Evaluar libertad de elección de enfermera

#### C1.7. Cuidar en equipo

Definir la estructura organizativa

Informe de derivación/continuidad de cuidados

Informe al alta de enfermería

Guías y vías de cuidados coordinadas con otros ámbitos de atención

Informe de continuidad al ingreso hospitalario

Procedimiento/guía para la comunicación, relación y atención de los usuarios

Incorporar la gestión del cuidado en los procesos asistenciales integrados

#### C1.8. Cuidar a tiempo

Plan de acogida al ciudadano

#### C1.9. Las garantías del cuidados

---

---

## Carta de garantías del cuidado

Comunicar, implantar, evaluar y mejorar el sistema de garantía del cuidado

### C1.10. Promoción de la salud física, emocional y social: estilos de vida, comportamientos y hábitos saludables

Actividades del plan de promoción de la salud y prevención de la enfermedad

Formar en consejo sistemático y metodologías de gestión del cambio

Actividades comunitarias

Acciones de colaboración con otros grupos de interés

Programas que incentiven el mantenimiento o adquisición de hábitos saludables

### C1.11. Autocuidado y situaciones de déficit de autocuidado

Formar en modelos de autocuidados

Consejo individual sistemático estructurado

Información para la gestión de recursos de ayuda al cuidado

Información escrita sobre autocuidado

### C1.12. Cronicidad y cuidados

Enfermera gestora de casos

Documento de apoyo: enfermera educadora de paciente activo

Prestación de cuidados al paciente crónico

Sistemas de *telecuidados*

Captación de personas con dependencia

Informe de valoración y derivación a servicios sociales

### C1.13. Situaciones de afrontamiento y adaptación

Formar a las enfermeras en asesoría, *coaching* y acompañamiento

Manual de apoyo para la asesoría, *coaching* y acompañamiento

### C1.14. Procedimientos diagnósticos y terapéuticos

Manual de procedimientos enfermeros

### C1.15. Cuidados en la comunidad. Enfermería y comunidad

Manual de intervención/participación comunitaria

---

## **Camino estratégico 2: liderar con visión, inspiración e integridad. Los gestores del cuidado**

### C2.1. Modelo de cuidados

Marco conceptual de referencia

Modelo de prestación de cuidados

Informar, motivar y formar sobre el modelo de cuidados

### C2.2. Señas de identidad

Seña o marca de excelencia en cuidados

Premio anual de calidad de los cuidados

### C2.3. Las gestoras del cuidado y la cultura de calidad

Estructura organizativa

Perfil de competencias del responsable de enfermería

Proponer proceso de selección y renovación del responsable de enfermería

Formar y desarrollar competencias de los responsables de enfermería

Revisar incentivación

Liderazgo del responsable de enfermería

---

## **Camino estratégico 3: competencia y compromiso. Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas.**

### C3.1. Definición del modelo y perfil de competencias

Proponer la definición de competencias, mapas y perfiles de los puestos de enfermería

Proponer el modelo de competencias en las entrevistas de selección

Diseñar los planes formativos

---

---

Programa de capacitación para nuevos profesionales

Evaluación de competencias

Programa de identificación del talento

### C3.2. Motivación y compromiso. Recompensa, reconocimiento y atención a las personas

Programa de reconocimiento de esfuerzos y logros

Foro de la inspiración

Canales de atención a los profesionales

Asignación de responsabilidades

Sistema de incentivos

### C3.3. Participación e implicación

Foros y grupos de participación

Participación de las enfermeras en la gestión y organización del centro de salud

Participación en proyectos con grupos de interés u otros agentes sociales

### C3.4. Clima/entorno de cuidados

Percepción de las enfermeras sobre el clima/entorno

Recursos y estructuras necesarios

### C3.5. Información /comunicación

Plan de comunicación interna

Buzón de sugerencias

Uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

### C3.6. Adecuación de plantillas

Criterios de asignación de plantillas

### C3.7. Adecuación al modelo EEES y Decreto sobre especialidades enfermeras

Valoración de méritos de enfermeras especialistas

Nuevas titulaciones

---

---

## **Camino estratégico 4: desarrollar la capacidad de la organización.**

### **C4.1. Calidad/seguridad de la tecnología para el cuidado cotidiano y terapéutico**

Participación en el diseño de un plan de calidad de la tecnología para el cuidado

### **C4.2. Conectividad. Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el cuidado**

Pilotaje de una TIC aplicada al cuidado

Comunidades de práctica web 2.0

### **C4.3. Cuidar en alianza con otros agentes sociales: asociaciones de pacientes, residencias, voluntariado, universidades, sociedades, colegio**

Proyectos y propuestas de valor conjuntas

Coordinación con las instituciones sociosanitarias

Alianzas con sociedades científicas y colegio profesional

---

---

## **Camino estratégico 5: cuidados resolutivos. Gestionar con agilidad los cuidados.**

### **C5.1. Proceso enfermero, planes de cuidados**

Capacitar a las enfermeras

Extender el uso del proceso

Planes estandarizados de cuidados a nivel "Comunidad"

Valoración de la complejidad de los cuidados

### **C5.2. Organización de los cuidados**

Revisión de los modelos organizativos

### **C5.3. Otras metodologías para el cuidado**

Capacitar en otras metodologías para el cuidado: relación de ayuda, pedagogía de adultos.

### **C5.4. Cartera de Servicios Estandarizados (CSE) y cuidados enfermeros**

Capacitar a las enfermeras en el conocimiento y registro de la CSE

Acciones para mejorar su registro

---

#### C5.5. El radar de los cuidados: vigilancia en cuidados, tendencias y cambios

Sistema de vigilancia en cuidados

Gestión eficaz del cambio

#### C5.6. Nuevos roles

Desarrollo de nuevos roles

---

### **Camino estratégico 6. Mantener en el tiempo resultados en cuidados sobresalientes**

#### C6.1 Objetivos, indicadores, medición, seguimiento de la calidad de los cuidados

Actualizar la base de conocimiento enfermero en la historia clínica

Programa de explotación de datos relacionado con el cuidado

Indicadores de calidad del cuidado

Índice sintético de calidad del cuidado

---

### **Camino estratégico 7: gestión del conocimiento del cuidado. Favorecer el aprendizaje, el desarrollo, la creatividad y la innovación**

#### C7.1. Aprendizaje en cuidados

Plan formativo

Sesiones de cuidados

Banco de sesiones formativas

Acceso a revistas electrónicas

Centro de recursos de aprendizaje en cuidados

#### C7.2. Generar conocimiento: investigación en cuidados

Red de investigación en cuidados

Línea de investigación sobre efectividad del cuidado y resultados en cuidados

---

---

Convocatoria de subvenciones

Programa de intensificación de la actividad investigadora

Comunicar y divulgar

Desarrollo de proyectos de investigación de las enfermeras internas residentes.

#### C7.3. Saber hacer: aplicar la evidencia en cuidados

Guías de práctica clínica

Intervenciones y actividades con evidencia contrastada

Revisión de guías del cuidado

Convocatoria de centros de excelencia en cuidados

#### C7.4 Cultura de excelencia en cuidados

Formar a las enfermeras en gestión de calidad

Convocatoria de centros de excelencia en cuidados

Premio anual de excelencia en cuidados

#### C7.5. Innovación y creatividad en el cuidado

Foro de la inspiración

---

### **Camino estratégico 8: crear un futuro sostenible**

#### C8.1 Gestión medioambiental

Acciones para mejorar la sostenibilidad medioambiental

#### C8.2. Eficiencia de los cuidados

Acciones para mejorar los resultados de los indicadores de eficiencia de los cuidados

#### C8.3. Acción social y enfermería

Actividades de acción social

Imagen e identidad profesional

---