

EVALUACIÓN DE LA ASISTENCIA EN LOS CENTROS DE DIÁLISIS CONCERTADOS

Subdirección
de Inspección
de Servicios
Sanitarios

Luque Lozano S, Heredia Civantos MD, Pérez López FM,
Prieto Gómez PJ, Mendoza Berjano J, Ortega Limón E.



**XIII JORNADAS TÉCNICAS DE
INSPECCIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS.
Málaga 6-8 noviembre 2019.**

INTRODUCCIÓN



Distribución Tratamientos de DIÁLISIS. Andalucía

Total pacientes beneficiarios del SSPA en diálisis (noviembre 2017): 4.454.

- **4.167 Hemodiálisis en centro sanitario (91,7%)**
- **358 Diálisis Peritoneal (7,8%)**
- **19 Hemodiálisis domiciliaria (0,5%)**



3.095 Hemodiálisis en Centros privados Concertados

(69,5% del total de pacientes

74,3% del total de Hemodiálisis en centros sanitarios)

OBJETIVOS

Evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad exigibles a los centros de diálisis

Comprobar el cumplimiento de las condiciones y procedimientos contratados con los centros del SSPA

Analizar los procedimientos de comunicación y coordinación asistencial entre los centros de diálisis concertados y los diferentes centros y unidades del SSPA


Evaluar la percepción y el grado de satisfacción de los pacientes

Identificar áreas de mejora y proponer las correspondientes acciones

Planificar las evaluaciones sucesivas a los centros de diálisis, para el seguimiento de acciones correctoras y la verificación de aspectos específicos

MÉTODO

- **ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO DE REQUISITOS EXIGIBLES A LOS CENTROS DE DIÁLISIS.**
- **FORMACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICA DE LOS EQUIPOS INSPECTORES.**
- **TRABAJO DE CAMPO DE LOS EQUIPOS INSPECTORES DE CADA PROVINCIA.**
- **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA Y ELABORACIÓN DE LOS INFORMES DE EVALUACIÓN.**

	Título documento:	Protocolo de requisitos exigibles a CENTROS DE DIÁLISIS		
	Inspección de Servicios Sanitarios	Autoría:	Grupo Técnico específico. (coordinación SLL)	Fecha edición: 2018
	Programa de:	Centros y servicios sanitarios		Fecha última versión: Junio 2018

**PROTOCOLO DE REQUISITOS EXIGIBLES A
CENTROS DE DIÁLISIS
(C.2.5.5.)
y otras unidades de
HEMODIÁLISIS CRÓNICA AMBULATORIA.**

C.2.5.5. Centros de diálisis: centros sanitarios donde se realiza tratamiento con diálisis a pacientes afectados de patología renal.

CENTRO:
DOMICILIO:
NICA:
EQUIPO INSPECTOR ACTUANTE:
FECHA:

REPRESENTANTE DEL CENTRO PRESENTE EN LA VISITA:
Nombre:
En calidad de:
Dirección técnica asistencial:

TIPO DE SOLICITUD ADMINISTRATIVA DE ACTIVIDAD	
Autorización Funcionamiento (AF)	<input type="checkbox"/> Renovación (R)
Modificación oferta asistencial	<input type="checkbox"/> Modificación por alteraciones estructurales
Actividad programada (AP)	<input type="checkbox"/>

- 1 -

EQUIPO AUTOR:

Jacobo Espinosa de los Monteros Devesa. Jefe de Servicio de Prestaciones Complementarias. Dir. Gral. Asistencia Sanitaria y Resultados Salud. Servicio Andaluz de Salud.

María Dolores Heredia Civantos. Inspectora Médica. Inspección Provincial de Servicios Sanitarios. Delegación Territorial de Salud de Málaga.

Salustiano Luque Lozano (Coordinador). Inspector Médico. Inspección Provincial de Servicios Sanitarios. Delegación Territorial de Salud de Córdoba.

María Dolores del Pino y Pino. Médica Especialista en Nefrología. Directora de la UGC de Nefrología del Hospital Torrecárdenas (Almería). Presidenta de la Sociedad Española de Nefrología.

César Remón Rodríguez. Médico Especialista en Nefrología. Director de la UGC de Nefrología de los Hospitales Puerta del Mar y Puerto Real (Cádiz).

Manuel Seris-Granier Escolar. Inspector Médico. Director de la Inspección Provincial de Servicios Sanitarios. Delegación Territorial de Salud de Cádiz.

ÍNDICE

	Página
1. DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS PACIENTES	3
1.1. DERECHO A LA INTIMIDAD	3
1.2. DERECHO A LA INFORMACIÓN (ASISTENCIAL Y NO ASISTENCIAL) Y DOCUMENTACIÓN CLÍNICA.	3
1.3. DERECHO A LA TOMA DE DECISIONES AUTÓNOMAS (CONSENTIMIENTO INFORMADO)	6
1.4. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES Y DE LA INFORMACIÓN CLÍNICA	8
1.6. DERECHO DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA	7
2. SEGURIDAD DEL PACIENTE	8
2.1. IDENTIFICACIÓN INEQUÍVOCA DE LA PERSONA	8
2.2. PREVENCIÓN DE INFECCIONES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN SANITARIA	8
2.3. USO SEGURO DE LA MEDICACIÓN Y PRODUCTOS SANITARIOS	8
2.4. SEGURIDAD EN EL USO DE INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO	11
3. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO PARA EL PROCESO ASISTENCIAL	13
4. RESULTADOS	18
5. REQUISITOS ESTRUCTURALES	18
6. REQUISITOS DE PERSONAL	23
Anexo 1. Relación de documentos que deben estar disponibles durante la visita	26
Anexo 2. Recomendaciones de la S.E.N. para la prevención de enfermedades víricas en hemodiálisis	27
REFERENCIAS NORMATIVAS Y BIBLIOGRÁFICAS	30

Unidades asistenciales

Los Centros de Diálisis contarán con las siguientes unidades asistenciales:

- U.16. DIÁLISIS.
- U.72. OBTENCIÓN DE MUESTRAS (salvo que se encuentre ubicado en un centro donde comparta servicio común de Laboratorio de Análisis Clínicos o unidad de Obtención de Muestras).
- U.84. DEPÓSITO DE MEDICAMENTOS (salvo que se encuentre ubicado en un centro donde comparta servicio común de Farmacia Hospitalaria o Depósito de Medicamentos).

Además, podrán contar con unidades asistenciales de apoyo, en caso de que estos servicios se presten en las dependencias del propio centro de diálisis:

- U.11. NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.
- U.900.1. PSICOLOGÍA.

- Otras unidades asistenciales, según la oferta de servicios específica del centro y las fases que atienda dentro del proceso de asistencia a enfermos con insuficiencia renal crónica.

RESULTADOS

PROVINCIA / HOSPITAL PÚBLICO DE REFERENCIA	CENTRO CONCERTADO HEMODIÁLISIS	TITULAR	NICA
ALMERÍA			
H. Torrecárdenas	CCHD Huerca Overa	FRESENIUS	23998
	CCHD Los Arcos	FRESENIUS	7556
CÁDIZ			
H. Puerta del Mar	CCHD Cádiz	BRAUN	1198
	CCHD La Línea	LINENSE	1197
	CCHD Campo de Gibraltar	LINENSE	48526
H. Puerto Real	CCHD Chiclana	BRAUN	33107
H. Jerez	CCHD Jerez	FRESENIUS	1199
	CCHD Sanlúcar	FRESENIUS	20769
	CCHD Arcos de la Frontera	BRAUN	33098
CÓRDOBA			
H. Reina Sofía	CCHD Córdoba	FRESENIUS	7456
	CCHD Cabra	FRESENIUS	29951
	CCHD Palma del Río	FRESENIUS	7476
	CCHD San Rafael	FRESENIUS	7477
GRANADA			
H. Virgen de las Nieves/ H. PTCS Nuevo Clínico	CCHD Baza	ESTUDIOS SALUD	45870
	CCHD Nevada	ESTUDIOS SALUD	24094
	CCHD Motril	DIAPERUM	22512
	CCHD Loja	ESTUDIOS SALUD	31110
HUELVA			
H. Juan Ramón Jiménez	CCHD Riotinto	DIAPERUM	23990
	CCHD Costa de La Luz	DIAPERUM	33400
	CCHD Cartaya	DIAPERUM	33867
JAÉN			
Complejo Hospitalario Jaén	CCHD Stª Catalina	DIAPERUM	7462
	CCHD Playa Victoria-Úbeda	BRAUN	28730
	CCHD Linares	ESTUDIOS SALUD	28958
MÁLAGA			
H. Carlos Haya	CCHD El Consul	FRESENIUS	7464
	CCHD Torremolinos	DIAPERUM	7473
	CCHD Axarquía	DIAPERUM	7471
	CCHD Ciudad Jardín	FRESENIUS	7474
	CCHD Antequera	FRESENIUS	17694
	CCHD Ayala	DIAPERUM	38559
H. Costa del Sol	CCHD Estepona	DIAPERUM	27468
	CCHD Marbella	QUIRON SALUD	16128
	SEVILLA		
H. Virgen del Rocío	CCHD San Carlos	FRESENIUS	7469
	CL. Stª Isabel	HLA GRUPO HOSPITALARIO	16113
	CCHD Bellavista	FRESENIUS	29644
	CCHD Osuna	FRESENIUS	7467
	CCHD Sierra Este	DIÁLISIS ANDALUZA	26333
H. Virgen Macarena	CCHD Cartuja	DIAPERUM	29736
	CCHD Aljarafe	HEMODIÁLISIS SEVILLANA	7466
	CCHD Montequinto	ASENEFRO	27519
ANDALUCÍA		40	

CUMPLIMIENTO REQUISITOS

Derechos y Garantías Pacientes

<i>Requisito</i>	<i>N.º centros cumplen</i>	<i>Observaciones</i>
Derecho a la INTIMIDAD	21	1 No despacho para información privada (consulta compartida). 2 Insuficiente separación entre puestos.
Derecho a la INFORMACIÓN (ASISTENCIAL Y NO ASISTENCIAL) y DOCUM. CLÍNICA		
Información pública completa	23	1 No expuesta relación profesionales.
Entrega material informativo pacientes	24	
Identificación profesionales	21	3 Profesionales sin identificación.
Historia clínica informatizada	24	
Informes clínicos actualizados	24	Entrega cada 6-12 meses y a demanda.



CUMPLIMIENTO REQUISITOS

Derechos y Garantías Pacientes



<i>Requisito</i>	<i>N.º centros cumplen</i>	<i>Observaciones</i>
Derecho a la toma de decisiones autónoma: CONSENTIMIENTO INFORMADO		
C.I. Tratamiento hemodiálisis o copia	22	2 Solo en H.SAS sin copia en CCD.
C.I. Análisis y tratamientos indicados en CCD	24	
C.I. Accesos vasculares	15	9 En centro o consulta Cir.C.V.
C.I. Inclusión L.E. Tx renal	4	20 En Hospital SAS trasplantador
Confirmación anual C.I. hemodiálisis y revaluaciones clínicas	1	
CI con pie de rechazo/revocación	22	
Registro en HC de consentimientos verbales y rechazos del paciente	8	

CUMPLIMIENTO REQUISITOS

Derechos y Garantías Pacientes

<i>Requisito</i>	<i>N.º centros cumplen</i>	<i>Observaciones</i>
Derecho a la protección de la CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES		
Privacidad de la información personal	24	
Custodia de la información clínica	24	
Acceso restringido a la infor.clínica	24	

<i>Requisito</i>	<i>N.º centros cumplen</i>	<i>Observaciones</i>
Derecho a la protección de la PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA		
Gestión reclamaciones y sugerencias	24	
Encuestas satisfacción específicas	23	1 Datos no desagregados por centro.

CUMPLIMIENTO REQUISITOS

Seguridad del Paciente

<i>Requisito</i>	<i>N.º centros cumplen</i>	<i>Observaciones</i>
IDENTIFICACIÓN inequívoca	24	En algunos centros no proced.escrito
PREVENCIÓN DE INFECCIONES relacionadas con la atención sanitaria		
Higiene de manos	24	
Prevención nosocomiales infecciones	24	



CUMPLIMIENTO REQUISITOS

Seguridad del Paciente

<i>Requisito</i>	<i>N.º centros cumplen</i>	<i>Observaciones</i>
Uso seguro de MEDICAMENTOS y PRODUCTOS SANITARIOS		
Unidad asistencial Depósito Medicamentos	22	2 Oficina Farmacia suministra pero no autorizada unidad asistencial.
Gestión del stock de medicamentos	24	
Protocolos uso adecuado medicamentos	21	
Almacenamiento y conservación medicam.	21	1 No control temperatura termolábiles. 1 No sala específica medicamentos. 1 No procedimientos y registros control.
Almacenamiento y conservación productos sanitarios	24	1 No fichas seguridad productos.

CUMPLIMIENTO REQUISITOS

Seguridad del Paciente

<i>Requisito</i>	<i>N.º centros cumplen</i>	<i>Observaciones</i>
Seguridad en el uso de INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO		
Limpieza e higiene	24	
Gestión de residuos	24	
Mantenimiento de instalaciones y equipos	24	
Centro SIN HUMOS	24	
Sistema de identificación y análisis de EVENTOS ADVERSOS	21	

3.8. Requerimientos Técnicos

12. Gases medicinales (vacío, oxígeno, protóxido...):

- Pequeño almacén
- Instalación y tomas en cada puesto de diálisis



CUMPLIMIENTO REQUISITOS

Proceso Asistencial

<i>Requisito</i>	<i>N.º centros cumplen</i>	<i>Observaciones</i>
Protocolos de actuación clínica	23	1 No protocolos. 3 No protocolo escrito traslado pacientes. Urgentes. 2 No protocolo escrito tratamiento HTA.
Gráficas de diálisis-Seguimiento pacientes	24	
Análisis y controles pacientes	24	Frecuencia acordada con Nefrología del SAS de referencia (no coincide con PAI)
Servicios sanitarios externos		
Análisis clínicos urgentes	22	2 No formalizado contrato con laboratorio, remiten a Hosp. SAS.
Accesos vasculares	24	

CUMPLIMIENTO REQUISITOS

<i>Requisito</i>	<i>N.º centros cumplen</i>	<i>Observaciones</i>
COORDINACIÓN SANITARIA		
Acceso y registro SICATA	24	
Informes periódicos seguimiento pacientes a Nefrología SSPA de referencia	0	A demanda o sustituido por acceso <i>on line</i> .
Informes periódicos indicadores calidad y resultados a Nefrología SSPA de referencia	13	
Informes periódicos control calidad agua diálisis a Nefrología SSPA de referencia	21	
Informes periódicos de pacientes en L.E.Tx a Hospital SSPA referente trasplante	17	3 a demanda de H.SSPA 4 Informa la UGC Nefrología SAS.
Reuniones periódicas nefrólogos CCD-nefrólogos SSPA de referencia	18	
Acceso desde CCD a Historia Clínica digital SSPA	14	5 Solo módulo pruebas imagen
Acceso desde Nefrología SSPA a Historia clínica CCD	15	7 con dificultades técnicas, poco uso práctico. 4 acceso parcial a gráficas y análisis.
Comunicación con médicos de familia para seguimiento y prescripciones	24	A través de informes, eventualmente teléfono.

CUMPLIMIENTO REQUISITOS

Seguimiento Resultados y Calidad

<i>Requisito</i>	<i>N.º centros cumplen</i>	<i>Observaciones</i>
Sistema de información de resultados	21	
Informes mensuales resultados	21	
Seguimiento indicadores calidad	21	

CUMPLIMIENTO REQUISITOS

Seguimiento Resultados y Calidad

<i>Principales indicadores de calidad que no alcanzan objetivos</i>	<i>N.º centros NO cumplen</i>
CONTROL ANEMIA	11
FÍSTULA ARTERIOVENOSA AUTÓLOGA	10
% PACIENTES INCLUIDOS EN L.E. TRASPLANTE RENAL	9
CONTROL METABOLISMO ÓSEO	8
CALIDAD AGUA ULTRAPURA	4
MORTALIDAD	1

CUMPLIMIENTO REQUISITOS

Requisitos estructurales

<i>Requisito</i>	<i>N.º centros cumplen</i>	<i>Observaciones</i>
DEPENDENCIAS e INSTALACIONES		
Espacios y dependencias generales	24	
Salas de Hemodiálisis	21	3 menos de 8 m ² por puesto.
Planta Tratamiento agua	22	1 No acceso restringido. 1 No protocolo control calidad aguas.
Zona de acceso y estacionamiento vehículos	15	2 No zona específica estacionamiento vehículos transporte sanitario. 7 No marquesina.
EQUIPAMIENTO Y MATERIAL		
Monitores hemodiálisis	24	
Carro de paradas	24	
Otros equipos y material	24	

CUMPLIMIENTO REQUISITOS

Requisitos de personal

<i>Requisito</i>	<i>N.º centros cumplen</i>	<i>Observaciones</i>
Personal SANITARIO		
Especialistas NEFROLOGÍA presencia física durante todas las sesiones	19	5 complementan con médicos generales.
Diplomados/Graduados ENFERMERÍA	24	
AUXILIARES ENFERMERÍA	22	
Personal NO SANITARIO		
Auxiliar o Celador no sanitario	23	
Técnico de MANTENIMIENTO presencia física durante todo el tiempo de sesiones de hemodiálisis	8	5 Presencia física duración parcial. 11 Localizado / rotando por centros.
OTROS profesionales		
Psicólogos	20	10 Personal propio de la empresa. 10 Concierto con ALCER.
Nutricionistas	17	12 Personal propio de la empresa. 5 Concierto con ALCER.
Trabajadores Sociales	19	8 Personal propio de la empresa. 11 Concierto con ALCER.

CUMPLIMIENTO OTRAS ESPECIFICACIONES DE LOS CONTRATOS

<i>Requisito</i>	<i>N.º centros cumplen</i>	<i>Observaciones</i>
Número y características de los monitores de Hemodiálisis	24	En algún centro no llegan al número total de monitores pero ampliamente suficiente para nº de pacientes.
Características de los dializadores	24	
Presencia física de Técnico de Mantenimiento durante todo el tiempo de funcionamiento del CCD	8	Todos cuentan con Servicio Técnico pero en diferente grado de tiempo de presencia.
Calidad del agua de diálisis	21	3 no acreditan para todos los puestos agua de calidad ultrapura.
Análisis clínicos urgentes	22	
Comisión Técnica de Seguimiento	2	Solo en 2 centros de Almería constan Actas.
Comisión Provincial de Seguimiento	0	No hay constancia de reuniones y actas.
Visto bueno de Nefrología previo a trámite pago facturaciones	5	Solo consta en Almería y Huelva.

SATISFACCIÓN DE PACIENTES

- Grado de satisfacción **MUY ALTO** en todos los centros a los que se ha realizado encuesta, con asistencia prestada e información recibida.

- **Aspectos mejorables:**
 - Confort sillones.
 - Cantidad y variedad refrigerio.
 - Frío en sala hemodiálisis.
 - Deficiencias en televisión y wifi.
 - Deficiencias material.
 - Deficiencias estructura.

SATISFACCIÓN DE GESTORES Y RESPONSABLES ASISTENCIALES SSPA

- Grado de satisfacción **MUY ALTO** en todos los Hospitales cuya percepción consta en los informes (solo 7) en relación con asistencia prestada en el centro de diálisis, relación con sus profesionales y gestión de la facturación por los servicios prestados.

TRANSPORTE DE LOS PACIENTES

PROVINCIA	<i>N.º centros cuyos usuarios han manifestado descontento o retrasos por transporte sanitario</i>	<i>Observaciones</i>
ALMERÍA	1	
CÓRDOBA	0	El transporte de pacientes a CCD se realiza mayoritariamente en taxi.
GRANADA	1	
HUELVA	2	
JAÉN	0	
MÁLAGA	2	El transporte de los pacientes de los centros de Marbella y Estepona, contratados con el H. Costa del Sol, se realiza en microbuses de empresas de transporte no sanitario.

CONCLUSIONES

Es necesario completar la evaluación de los centros de diálisis que faltan, para poder extraer conclusiones consistentes en relación con la calidad y adecuación de la asistencia prestada por los Centros de Diálisis concertados con el Sistema Sanitario Público de Andalucía. Quedan dos provincias con volumen muy importante de asistencia concertada como Sevilla y Cádiz.

CONCLUSIONES

Con los resultados disponibles hasta la fecha, se pone de manifiesto que, en términos generales y salvo las situaciones puntuales que se han ido refiriendo anteriormente, la calidad y seguridad de la asistencia prestada a los pacientes renales crónicos es muy aceptable en cuanto a sus condiciones técnico-sanitarias.

CONCLUSIONES

Las deficiencias apreciadas están fundamentalmente referidas a:

- **Documentación y protocolización.**
- **Coordinación asistencial entre los centros concertados y sus correspondientes hospitales de referencia. No se están utilizando suficiente y adecuadamente las posibilidades que a este respecto ofrecen las tecnologías de información y comunicaciones para compartir la información actualmente disponible en las historias clínicas informatizadas de los centros de diálisis y de los hospitales del SSPA.**
- **Formalización de las Comisiones de Seguimiento y otros instrumentos de coordinación, supervisión y control de los conciertos. Exigencia de cumplimiento de todas las especificaciones establecidas en los Pliegos de Condiciones Técnicas y en las mejoras ofertadas por las empresas contratadas.**
- **Incidencias derivadas de la insuficiente disponibilidad de médicos especialistas en Nefrología en algunas provincias.**

CONCLUSIONES

Los nuevos Pliegos de Condiciones Técnicas para las futuras contrataciones deberían tener en consideración la realidad asistencial, la evolución técnica y las condiciones de cada provincia para adecuar a ellas las especificaciones contratadas.

EQUIPOS INSPECTORES RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN DE CENTROS DE DIÁLISIS CONCERTADOS EN EL AÑO 2018.

ALMERÍA.

Francisco Campos Aguilera. Inspector médico.

Luis Garrido Gámez. Inspector médico.

Miguel Justicia Gil. Inspector médico.

José Luis Serrano Ramírez. Inspector médico.

CÓRDOBA.

Salustiano Luque Lozano. Inspector médico.

Esther Ortega Limón. Subinspectora enfermera.

GRANADA.

Antonio Camacho Marín. Inspector médico.

Pedro Jesús Prieto Gómez. Inspector médico.

HUELVA.

Narciso Jiménez-Verdier Martín. Subinspector enfermero.

Javier Mendoza Berjano. Inspector médico.

JAÉN.

Antonio Calle Ocaña. Inspector médico.

Mario Paz Álvarez. Inspector médico.

MÁLAGA.

M.^a Dolores Heredia Civantos. Inspectora médica.

Francisco Pérez López. Subinspector enfermero.