

cartera de **servicios**

AGENCIA DE CALIDAD SANITARIA DE ANDALUCÍA



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE SALUD

1. Introducción

La Consejería de Salud, a través de sus Planes de Calidad, impulsa un modelo que entiende la calidad como una apuesta estratégica e irrenunciable de un sistema sanitario público orientado a la ciudadanía.

En este contexto general, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, fundación pública adscrita a la Consejería de Salud, nace en octubre de 2002 en el marco del Modelo Andaluz de Calidad y responde al compromiso social de ofrecer unos servicios sanitarios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

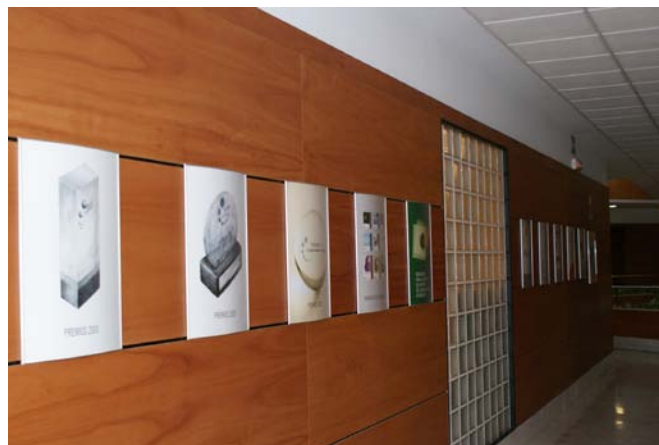
Este documento tiene como propósito dar a conocer los servicios que presta la organización, las condiciones en las que se prestan, así como los derechos de sus públicos en relación con estos servicios y los compromisos generales de calidad que ofrece, siendo un instrumento para la mejora continua de sus prestaciones.

2. Información General de la Organización

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía es una fundación pública adscrita a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía que promueve la calidad y la mejora continua en el Sistema Sanitario.

Para ello, la Agencia de Calidad Sanitaria ha impulsado programas de acreditación de la calidad de los centros y unidades de gestión clínica, los profesionales, las unidades de formación continuada y las páginas web sanitarias, que cada vez cuentan con mayor reconocimiento en el ámbito de la salud y cuyo acceso se realiza por la página web de la organización: www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria.

La Agencia de Calidad Sanitaria es también una organización generadora de conocimiento sobre calidad, que promueve actuaciones para su difusión e impulsa la cultura de mejora continua a través de la información sobre espacios de mejora y buenas prácticas, obtenidas en su función evaluadora.



Otra de sus líneas de trabajo es el Observatorio para la Seguridad del Paciente, una iniciativa que, en el marco de la Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente, contribuye al debate profesional y a la difusión de prácticas seguras asociadas a la atención sanitaria. A él se une, desde finales de 2009, el Observatorio para la Calidad de la Formación en Salud, una apuesta para crear un espacio de aprendizaje que favorezca la generación, el intercambio y la difusión de las mejores prácticas en el ámbito de la formación de grado y posgrado y en la formación continuada.

2.1. Misión, Visión y Valores

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía tiene como misión impulsar la cultura de la calidad, seguridad y mejora continua en la atención sanitaria, su visión es el reconocimiento como organización de referencia en el ámbito de la calidad sanitaria y los valores en los que basa su trabajo diario son los siguientes:



2.2. Formas de colaboración y participación de la ciudadanía y los usuarios en la mejora de los servicios prestados por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

Los usuarios de los servicios que presta la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía podrán colaborar en la mejora de la prestación de éstos a través de los siguientes medios:

1. Mediante escritos dirigidos a la Dirección Gerencia de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía o a cualquiera de sus áreas funcionales a la dirección postal: C/ Augusto Peyré, nº 1, 41020 Sevilla, o bien a la dirección de correo electrónico agencia.acsa@juntadeandalucia.es
2. Mediante los espacios de comunicación entre los profesionales de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía y los usuarios de los servicios de ésta.
3. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
4. Mediante la participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que a tal efecto se organicen por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.



3. Relación de servicios que presta la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

De manera general, los principales servicios que presta la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía se estructuran en los siguientes bloques:

Acreditación de calidad de los diferentes elementos del sistema sanitario

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía presta los servicios de acreditación/certificación de la calidad de Centros y Unidades Sanitarias, Competencias Profesionales, Formación Continuada y Páginas Web de contenido sanitario tanto en el ámbito público como en el privado.

Estos cuatro grandes programas de acreditación cuentan, a su vez, con diferentes manuales que guían los procesos de acreditación, cuya redacción y difusión también es uno de los servicios que la Agencia ofrece a sus públicos.



Generación y difusión de conocimiento derivado de los propios procesos de acreditación

A partir de los procesos de acreditación de calidad, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía ofrece el servicio de identificación de Iniciativas en Calidad y Buenas Prácticas derivadas de éstos, así como la Difusión de Recomendaciones en Calidad sobre áreas de mejora detectadas en dichos procesos.

Producción científica

Como parte de sus servicios, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía realiza proyectos de investigación y elabora artículos de carácter científico para su publicación en revistas especializadas sobre calidad y seguridad sanitarias.



También participa en congresos, jornadas y foros de ámbito científico con comunicaciones y exposiciones sobre cuestiones derivadas de su actividad, aportando conocimiento a sus públicos.

Observatorio para la Seguridad del Paciente

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, a través del Observatorio para la Seguridad del Paciente, pone a disposición de sus públicos buenas prácticas y recomendaciones sobre seguridad surgidas del propio Sistema Sanitario Público de Andalucía o de otras instituciones de ámbito nacional o internacional y ofrece información.

Observatorio para la Calidad de la Formación en Salud

Con este observatorio, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía ofrece a sus públicos una plataforma web para la difusión de contenidos de interés en el ámbito de la formación en salud y espacios de comunicación, intercambio de recursos y comunidades de prácticas para los profesionales de la salud.

3.1.

Accreditación de calidad de los diferentes elementos del sistema sanitario

3.1.1. Accreditación de Competencias Profesionales

- a. Información sobre el Programa de Accreditación de Competencias Profesionales en cada una de sus especialidades y resolución de dudas acerca del proceso.
- b. Tutorización y seguimiento de los profesionales durante todas las fases de su proceso de acreditación.
- c. Apoyo administrativo durante el proceso de acreditación.
- d. Gestión de auditorías en los procesos de acreditación, seguimiento e información.
- e. Creación y coordinación de Comités Técnicos Asesores, coordinación de reuniones presenciales y multiconferencias.
- f. Atención a los evaluadores, capacitación y actualización permanente, creación de equipos de evaluación de cada disciplina y coordinación de convocatorias de evaluación.

3.1.2. Certificación de Centros y Unidades Sanitarias

- a. Información sobre los distintos programas de certificación de centros y unidades sanitarias vigentes: Centros Hospitalarios, Unidades de Gestión Clínica, Laboratorios Clínicos, Centros y Unidades de Diagnóstico por la Imagen, Unidades de Hemodiálisis, Unidades de Investigación, Oficinas de Farmacia, Centros de Transfusión Sanguínea, Centros de Investigación con Células Madre, etc.
- b. Tutorización y seguimiento de cada proceso de certificación.

- c. Elaboración de nuevos programas de certificación.
- d. Formación de evaluadores externos a través de talleres y seminarios.
- e. Identificación de iniciativas en calidad y buenas prácticas de las Unidades y Centros evaluados.
- f. Difusión de recomendaciones en calidad sobre áreas de mejora detectadas en los procesos de certificación.

3.1.3. Accreditación de la Formación Continuada

- a. Información y resolución de dudas sobre los distintos programas de acreditación en el ámbito de la Formación Continuada: Unidades y Centros, Programas de Actividades y Actividades de Formación Continuada.
- b. Asistencia telefónica personalizada y seguimiento administrativo de cada proceso de acreditación.
- c. Evaluación de la gestión en cuanto a planificación, organización y control de las Unidades y Centros de Formación Continuada como entidades proveedoras de actividades de formación.
- d. Evaluación de la programación y diseño de las acciones formativas.
- e. Evaluación del desarrollo efectivo de las actividades de formación.

3.1.4. Accreditación de Páginas Web de contenido sanitario

- a. Información y resolución de dudas sobre el Programa de Accreditación de Páginas Web Sanitarias.
- b. Asistencia telefónica personalizada y seguimiento administrativo de cada proceso de acreditación.
- c. Garantizar los fundamentos éticos de los contenidos y la calidad de información de las páginas web sanitarias y velar por la accesibilidad, usabilidad, transparencia y servicios interactivos que ofrecen estas páginas, tanto de carácter público como privado.

3.2.

Generación y difusión de conocimiento derivado de los propios procesos de acreditación

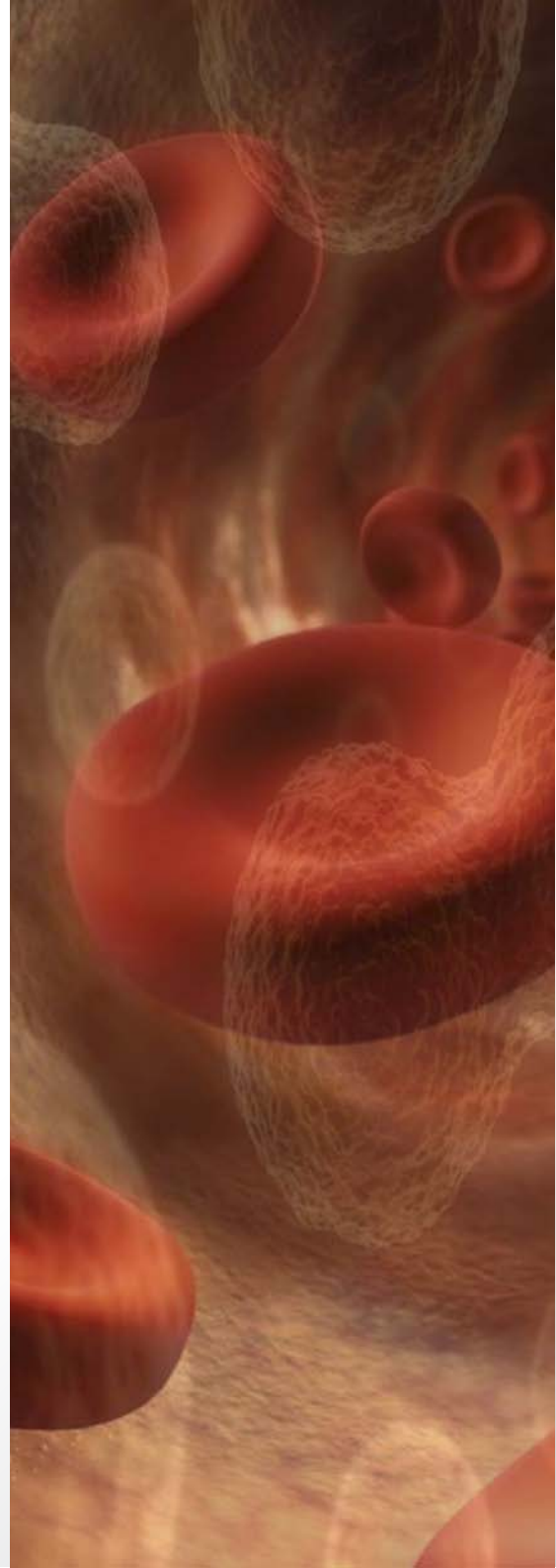
- a. Identificación de iniciativas en calidad y buenas prácticas en los procesos de acreditación tutorizados desde la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía en todos los ámbitos: Profesionales Sanitarios, Unidades y Centros sanitarios, Formación Continuada y Páginas Web sanitarias.
- b. Difusión de recomendaciones en calidad sobre áreas de mejora detectadas en los procesos de acreditación.



3.3. Producción científica

3.3.1. Gestión del Conocimiento

Realización de proyectos de investigación y elaboración de artículos de carácter científico, en relación a la información generada por la actividad profesional de los miembros de la Agencia y su impacto en la comunidad de pacientes, para su publicación y difusión en revistas especializadas sobre calidad y seguridad sanitarias.





3.5. Observatorio para la Calidad de la Formación en Salud

Favorecer la generación, intercambio y difusión de las mejores prácticas en el ámbito de la formación sanitaria en sus diferentes etapas a través de un espacio colaborativo entre los profesionales de la salud.

3.4. Observatorio para la Seguridad del Paciente

Difundir y poner a disposición de todos los interesados recomendaciones en materia sanitaria (buenas prácticas, acciones de mejora, notificación de incidentes, etc.) con la finalidad de ayudar a proporcionar cuidados seguros a los pacientes.



Normativa reguladora de los servicios prestados por la Agencia de Calidad Sanitaria de 4. Andalucía

4.1. De manera general

Resolución de 25 de julio de 2003, de la Dirección General de Procesos y Formación, por la que se designa a la Fundación Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía como entidad certificadora del Sistema de Certificación, para el Sistema Sanitario Público de Andalucía. BOJA 153, de 11 de agosto de 2003.

4.2. Sobre procesos de acreditación

Decreto 203/2003, de 8 de julio, por el que se regula el procedimiento de acreditación de la Formación Continuada de las profesiones sanitarias.

Decreto 18/2007, de 23 de enero, por el que se regula el sistema de acreditación del nivel de la competencia profesional.

Derechos de los usuarios de los servicios prestados por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

5.

- a. Con carácter general, de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (B.O.E. 285, de 27 de noviembre), la ciudadanía andaluza en general, y en concreto los usuarios de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, tendrán los siguientes derechos en sus relaciones con el servicio se presta:
 1. Ser tratados con el debido respeto y deferencia por el personal de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.
 2. Recibir información sobre los procedimientos que les afecten que se tramiten en la Agencia bien de manera telefónica, informática y telemática o presencial.
 3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
 4. Obtener la información administrativa solicitada de manera eficaz y rápida.
 5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
 6. Conocer la identidad de las personas que tramitan los procedimientos en que sean partes.
- b. Con carácter específico, respecto a los servicios que presta la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía:
 1. Sobre los procesos de acreditación:
 - 1.1. Recibir, en tiempo y forma, información relativa a los procesos de acreditación sobre los que demandan información.
 - 1.2. Recibir asesoramiento y orientación por parte de los profesionales de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía a lo largo de todo el proceso de acreditación.
 - 1.3. Recibir esta información en el tiempo y forma establecidos.
 - 1.4. Recibir los manuales y toda la documentación necesaria para guiar el proceso de acreditación.
 2. Sobre otros servicios de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía:
 - 2.1. Obtener información sobre la gestión del conocimiento y la producción científica que se desarrolla en la Agencia.
 - 2.2. Recibir información veraz, accesible y participativa sobre el Observatorio para la Calidad de la Formación en Salud.
 - 2.3. Recibir información veraz y accesible sobre el Observatorio para la Seguridad del Paciente.

6. Dirección y formas de acceso

6.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

- Dirección: C/ Augusto Peyré, nº 1. Edificio Olalla, 3ª planta. 41020, Sevilla
- Teléfono: 955 023 900
- Fax: 955 023 901
- Correo electrónico: agencia.acsa@juntadeandalucia.es
- Web: www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria

6.2. Formas de acceso y transporte

A la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía se puede acceder mediante el siguiente transporte público:

1. Autobuses urbanos TUSSAM:
 - Línea 27: Parada Avda. Alcalde Luis Uruñuela (frente a Palacio de Congresos y Exposiciones de Sevilla).
 - Línea B4: Parada C/ Secoya.
2. Mediante tren de cercanías con parada en Palacio de Exposiciones y Congresos.

7. Compromisos generales de calidad

- Buscar herramientas de mejora de los servicios sanitarios en el marco de la comunidad autónoma de Andalucía.
- Explorar nuevos programas de acreditación, de acuerdo con las necesidades del Sistema Sanitario Público de Andalucía.
- Propiciar herramientas para compartir experiencias de éxito en los ámbitos de la calidad y la seguridad sanitarias.

