

Documento General

Evaluación CSUR





Documento General de Evaluación CSUR

Rev. 0

Abril de 2018

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

Abril de 2018

Edita:

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

Licencia Creative Commons:



Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada (by-nc-nd):
No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.

Índice

1> Marco	6
2> Definición del Proceso de Evaluación CSUR.....	7
Fase de inicio.....	7
Fase de autoevaluación	8
Fase de evaluación.....	9
3> Independencia, imparcialidad e integridad	11
4> Confidencialidad y custodia de documentos	12

1> Marco

De acuerdo con el *Real Decreto 1302/2006, de 10 de noviembre, que establece las bases del procedimiento para la designación y acreditación de los servicios o unidades de referencia del Sistema Nacional de Salud*, el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (MSCBS), previo acuerdo del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud (SNS), es responsable de la evaluación de los centros, servicios y unidades de referencia del sistema nacional de salud (CSUR), con el fin de comprobar el cumplimiento de los estándares o criterios que los hacen meritorios de dicha designación.

En este marco se han establecido las patologías o procedimientos diagnósticos o terapéuticos para los que es necesario designar servicios o unidades de referencia en el SNS, así como los correspondientes criterios o requisitos que deben cumplir las unidades que soliciten ser designadas como referentes a nivel del SNS para los mismos.

En enero de 2018, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA) fue designada como Entidad Evaluadora Independiente para prestar asistencia técnica para la gestión de la evaluación de los servicios o unidades de referencia del Sistema Nacional de Salud (Licitación Nº Expediente 201707PA0003). ACSA realizará la evaluación técnica de aquellos servicios o unidades que le sean asignados por el MSCBS en el marco de esta licitación.

ACSA posee la experiencia e infraestructura suficiente para realizar la evaluación de tales servicios o unidades, incluyendo medios materiales y equipos humanos: evaluadores y resto de técnicos, correctamente capacitados para poder tomar decisiones técnicas sobre dichos procesos. El resultado final es el de elaborar los informes de evaluación y ponerlos a disposición de la unidad responsable de la acreditación de servicios y unidades de referencia del Sistema Nacional de Salud del MSCBS para que esta pueda tomar su decisión sobre la acreditación.

2> Definición del Proceso de Evaluación CSUR

El proceso de evaluación de cada uno de los servicios o unidades de referencia se estructura en distintas fases (Figura 1). Cada una de las fases del proceso CSUR se sustenta en la aplicación informática en entorno web, denominada CSUR-Evaluación, que permite conducir de forma permanente, dinámica y segura cada proyecto de evaluación con apoyo de los profesionales de ACSA. A cada proyecto abierto en la aplicación informática se le asignará un código y un nombre para su identificación y se restringirá el acceso mediante claves personales e intransferibles. Los responsables involucrados en el proceso de evaluación recibirán las credenciales de acceso a la herramienta informática vía email.

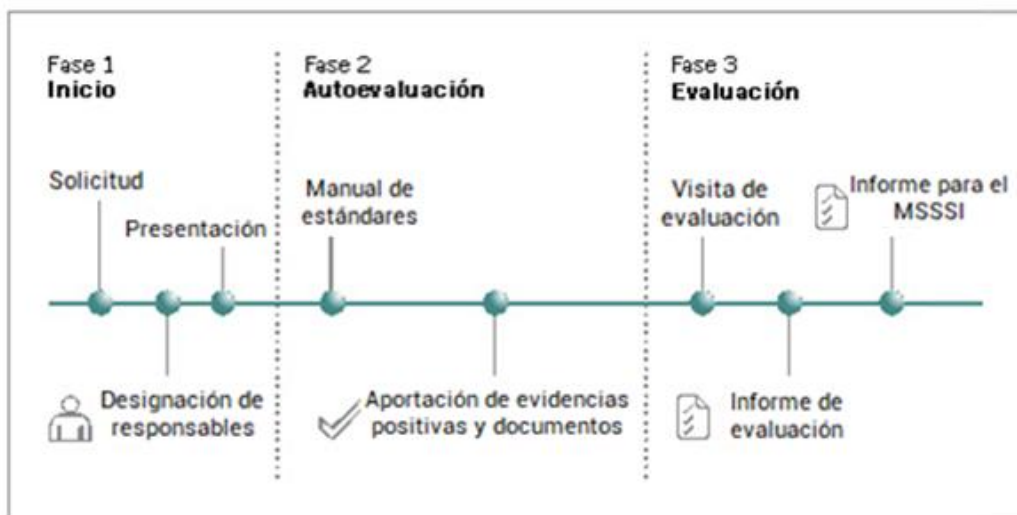


Figura 1. Proceso de Evaluación CSUR

Fase de inicio

El proceso comienza con la **transferencia de los datos** por parte del Ministerio de Sanidad de los servicios o unidades que solicitan ser designados como referencia o cuando, una vez designados, se desea comprobar que mantienen los estándares exigidos y cumplen sus compromisos como CSUR.

Los datos básicos administrativos sobre el servicio o unidad facilitados por el MSCBS estarán cargados en la aplicación informática. El responsable del servicio o unidad dispondrá de un módulo para completar las características de la unidad y de las personas de referencia, donde podrá incorporar la documentación y todos los datos administrativos necesarios para iniciar el proceso de evaluación.

ACSA designará desde el inicio a un técnico evaluador coordinador o gestor del proyecto para facilitar el desarrollo del mismo y la comunicación efectiva entre los profesionales del servicio o unidad y ACSA.

El coordinador realizará una revisión de los datos aportados, solicitando información complementaria si fuera necesario.

Al inicio del proceso, se enviará a través de mensaje la **Guía de uso de la aplicación informática** y toda la información necesaria para aclarar cualquier duda sobre el proceso. Todos los mensajes se enviarán a través de la zona de comunicación del proyecto habilitada en la aplicación informática, donde quedarán registrados para facilitar la trazabilidad de la comunicación establecida entre ACSA y el servicio o unidad.

Fase de autoevaluación

La fase de autoevaluación tendrá una duración máxima de **tres meses**. Durante esta fase, los profesionales que integran el servicio o unidad deben aportar las evidencias (documentos de soporte, resultados de indicadores, comentarios, etc.) requeridas para ser designados como de referencia del Sistema Nacional de Salud.

La autoevaluación tendrá como marco de referencia un manual de estándares de calidad para cada **patología o procedimiento diagnóstico o terapéutico** de los acordados por el **Consejo Interterritorial (CISNS)** para designar CSUR en el SNS. Los manuales, elaborados con el soporte técnico de ACSA y aprobados por el MSCBS, están basados en:

- Los criterios o requisitos establecidos, mediante acuerdo en el Consejo Interterritorial, para cada una de las patologías o procedimientos diagnósticos o terapéuticos. Estos criterios están referidos a la experiencia, recursos, indicadores y sistemas de información de los servicios y unidades.
- Los criterios comunes y terminología aprobada en el Comité de Designación de 20 de Diciembre de 2017 para homogeneizar los criterios de designación de cada uno de los procedimientos.
- Los requisitos genéricos establecidos para el caso de que el servicio o unidad de referencia del Sistema Nacional de Salud se constituya en base a una alianza entre centros acordados en el Comité de Designación de Centros, Servicios y Unidades de Referencia el 21/02/2013.
- Los criterios comunes de calidad y seguridad teniendo en cuenta los elementos clave priorizados en la Estrategia de Seguridad del Paciente del Sistema Nacional de Salud (2015-2020) del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

Cada estándar del manual se compone de una serie de elementos descriptivos (código, enunciado y aclaraciones) e indica cuáles son los documentos e indicadores asociados.

Los manuales de evaluación estarán disponibles en formato PDF y en el entorno web CSUR-Evaluación.

El entorno CSUR-Evaluación facilita el proceso de evaluación de la manera más cómoda y personalizada posible, permitiendo:

- La accesibilidad desde cualquier puesto o lugar de trabajo al proceso de evaluación del centro, servicio o unidad, con un acceso seguro a través de perfiles de usuario.
- Actuar como gestor documental de toda la información generada en el proceso de evaluación.

ACSA consensuará y comunicará a los responsables del servicio o unidad, con una antelación mínima de **un mes**, la fecha establecida para la realización de la visita de evaluación. Asimismo enviará una **Agenda de Evaluación** con información detallada sobre los circuitos de evaluación y los horarios de la jornada de visita.

Fase de evaluación

Ejecutada la fase anterior, ACSA realizará una evaluación del servicio o unidad solicitante, que conlleva un estudio de las evidencias y documentos aportados durante la fase de autoevaluación, una visita de evaluación y la elaboración de un informe de evaluación, asignando para ello un **equipo evaluador** que estará formado por evaluadores capacitados.

El servicio o unidad será informado, con una antelación mínima de **7 días hábiles**, sobre los miembros del equipo evaluador indicando su nombre y el centro de trabajo al que pertenecen.

La visita de evaluación tendrá carácter puntual y muestral y tendrá como fin la comprobación de la conformidad del servicio, de los procesos y resultados así como de las instalaciones con respecto al manual de estándares correspondiente. Durante el proceso de evaluación, el equipo evaluador también podrá identificar buenas prácticas del centro, unidad o servicio.

Como norma general las visitas se realizarán en una sola jornada de 9:00 a 18:00 con un equipo de dos evaluadores, donde uno de ellos tendrá el rol de Jefe de Equipo. En el caso de que el servicio o unidad tenga ubicados sus recursos en más de un centro, y en función de las dimensiones y la distancia entre ellos, se valorará la necesidad de incorporar más evaluadores o bien, ampliar la agenda a dos jornadas de visita.

Al final de la visita, el equipo evaluador elaborará un **informe** con la información recopilada durante la misma, y se pondrá a disposición del servicio o unidad para su conocimiento. El informe del equipo evaluador no condicionará la decisión sobre la acreditación.

El informe de evaluación, será puesto a disposición de la unidad responsable de la acreditación de servicios y unidades de referencia del Sistema Nacional de Salud del Ministerio de Sanidad a través de la aplicación informática CSUR-Evaluación para que pueda tomar su decisión sobre la acreditación.

Los informes emitidos respecto a los estándares del manual están referidos a la situación de la unidad o servicio en el momento de su emisión o evaluación, quedando por tanto eximida ACSA de toda responsabilidad derivada de los efectos ante terceros que pudiera tener cualquier modificación respecto a la situación analizada.

3> Independencia, imparcialidad e integridad

Durante la ejecución del proceso de evaluación, ACSA desarrollará las acciones oportunas con el objetivo de garantizar la imparcialidad e independencia de sus actuaciones.

Todos los evaluadores firman un compromiso para evitar su intervención en visitas de evaluación cuando exista algún tipo de vínculo personal o profesional con la unidad o servicio, que pudiera afectar a la objetividad de sus decisiones.

Esta obligación tiene como consecuencia el derecho de la unidad o servicios a expresar su rechazo total o parcial de los integrantes del equipo evaluador, dentro del plazo de los 7 días posteriores a la definición del mismo, siempre que éste se produjese por la existencia de hechos pasados o presentes que puedan afectar a la objetividad de las decisiones de los mismos. La entidad podrá recusarlos por escrito aportando los motivos que entiende pudieran comprometer su independencia e imparcialidad. En este caso ACSA analizará los motivos aducidos y decidirá sobre el cambio en la composición del equipo evaluador, comunicando su decisión al solicitante.

Los informes de evaluación se sustentan exclusivamente en la veracidad de los datos facilitados por el centro a través de la aplicación informática Evaluación-CSUR y en los obtenidos en las visitas de evaluación, garantizándose así la imparcialidad e independencia en la toma de decisiones. Ni las personas, ni los procesos ni las actividades que desarrolla ACSA fuera del ámbito de esta licitación representan una amenaza para la independencia, la imparcialidad y la integridad de los procesos de evaluación técnica.

4> Confidencialidad y custodia de documentos

ACSA garantiza el mantenimiento de la confidencialidad y custodia de toda la información obtenida durante el proceso de evaluación.

ACSA utilizará toda la información, documentos y datos de las empresas a los que tenga acceso durante los procesos de evaluación para los fines exclusivos de la evaluación contemplados en este documento, y tratará dicha información, documentos y datos de manera estrictamente confidencial.

Se exceptúa de esta obligación, la información y documentación que deba ser aportada por ACSA al MSCBS para el adecuado desarrollo de los procesos de evaluación y la toma de decisiones sobre la acreditación. En caso de identificarse buenas prácticas durante el proceso de evaluación, el MSCBS podrá solicitar posteriormente autorización expresa a los responsables legales del centro, servicio o unidad donde fueran identificadas, para su uso como elementos de ayuda para otras unidades o servicios.

ACSA proporcionará claves de acceso a los responsables del MSCBS designados para la supervisión del proyecto para facilitar la accesibilidad a la información de interés a través de la aplicación informática CSUR-Evaluación. Así mismo, se dará claves de acceso a los directores médicos, a los gerentes de los centros y a los responsables de la comunidad autónoma, que podrán visualizar toda la información, documentos y mensajes de la zona de comunicación del proyecto al que estén vinculados.

Para asegurar esta confidencialidad, ACSA cumple con lo dispuesto en la Ley 15/1999 de 13 de diciembre, para la Protección de Datos de Carácter Personal y Privado, y el reglamento que la desarrolla, estando inscrita en el correspondiente registro dispuesto al efecto, así como las actualizaciones que se consideren necesarias consecuencia de la entrada en vigor de la nueva reglamentación de protección de datos.

ACSA garantiza que todos los profesionales que puedan acceder a información sobre las entidades, han adquirido un compromiso de confidencialidad.

Documento General de Evaluación CSUR

