

2014

Servicio de Pediatría.
HGUA

Funciones profesionales
médicos

PLAN DE CALIDAD



[FUNCIONES PROFESIONALES]

Fecha de aprobación: septiembre de 2014

Fecha de inicio de implementación: octubre de 2014

Fecha prevista de revisión: 5 años



Un Servicio Hospitalario de Pediatría es un conjunto de profesionales unidos en torno a un objetivo principal común: prestar la mejor asistencia sanitaria posible a los pacientes (niños y adolescentes) afectados de enfermedades de su especialidad, así como a sus familias.

Es importante que las líneas maestras del Servicio de Pediatría estén bien definidas desde el principio, como elemento vertebrador del grupo, Y, lógicamente, es prioritario regirse por los cuatro principios éticos básicos en la práctica médica: beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía. La planificación del Servicio debe girar en torno al paciente. La rigidez organizativa de los Hospitales, con unidades funcionales separadas en cuanto a estructuras y cometidos, choca con las conveniencias reales de los pacientes.

La estructura debe contemplarse en su integridad, no solo el personal facultativo que lo compone (médicos de plantilla, residentes...), sino también el personal de enfermería, auxiliares y todo el personal no sanitario. La gestión coordinada médica y de enfermería es, actualmente, imprescindible. El Servicio de Pediatría debe tener siempre presente su integración en una estructura hospitalaria (el HGUA) y, más ampliamente en un Departamento de Salud (Alicante-Hospital General), con unas características determinadas.

El Servicio de Pediatría es una organización al frente de la cual debe existir un responsable, el Jefe de Servicio. Es evidente que es jefe debe cumplir con creces la faceta de líder de grupo, líder que marque las pautas de actuación y cuyos conocimientos y nivel profesional sean incuestionables. Sus competencias superan las de su propia especialidad: debe estar en posesión de una buena capacitación técnica, que le permita hacer frente a las distintas situaciones clínicas que se puedan presentar, pero además, debe poseer una capacidad de liderazgo que garantice su aceptación por el resto de los miembros del servicio, promoviendo un ambiente de empatía y colaboración entre sus miembros. Su preparación clínica y científica debe favorecer y estimular el progreso en el conocimiento y, además, debe poseer sólidos conocimientos de gestión de los recursos propios de un servicio y saber planificar y organizar.

El Jefe de Servicio basa su trabajo en el liderazgo situacional y en la motivación de la plantilla (jefes de sección, médicos adjuntos, médicos residentes, enfermería, etc.), así como mantener una comunicación fluida basada en la responsabilidad, las relaciones y los argumentos. Y es por ello que es importante definir las funciones de todos los miembros del equipo médicos del Servicio de Pediatría del HGUA y que incluye también a los Jefes de Sección, Adjuntos y Residentes.

FUNCIONES del JEFE DE SERVICIO

- **Coordinación:** de las actividades profesionales de sus miembros y de la utilización de los medios materiales disponibles. Mantener un espíritu de equipo en base a unas líneas de trabajo y a un proyecto común. Revisar la asignación de responsabilidades de los Jefes de Sección, Adjuntos y Residentes. Ajustar la actuación a protocolos clínicos diagnósticos y científicos consensuados. Controlar las vacaciones reglamentarias, permisos personales y profesionales. Debe atraer, retener y fomentar la interacción entre las personas que componen la unidad, demostrar su capacidad para formar equipos, y que estos sean los mejores en términos de competitividad e innovación. También debe procurar la solución de conflictos.
- **Asistenciales:** diseñar, programar y participar en las labores asistenciales del Servicio. Estar en disposición de atender cualquier necesidad asistencial que le sea solicitada por el resto de los miembros del servicio. Evaluación e incorporación de las diferentes técnicas y material cuya adquisición pueda suponer un beneficio.
- **Docencia:** cumplir y hacer cumplir el programa de formación de pregrado y de formación MIR de la especialidad de Pediatría. Contribuir al establecimiento de contactos con especialistas de otros hospitales. Colaborar en la puesta en marcha de actividades docentes y de formación continuada del Servicio, del Hospital y del Departamento de Salud, bien directamente o en colaboración.
- **Científicas:** proponer líneas de trabajo e investigación con la participación de todos los miembros del servicio. Promover la formación de grupos de trabajo que permitan progresar en la adquisición de conocimientos y responsabilizarse de su aplicabilidad a la práctica clínica diaria. Liderar y favorecer el desarrollo de proyectos de investigación.
- **Gestión:** el servicio debe funcionar como unidad homogénea, cuyo centro es el paciente. Todos los recursos deben ser administrados con criterios que permitan su utilización óptima, en beneficio del paciente, de los miembros del servicio y del propio hospital. Debe mantener actualizados todos los sistemas que permitan evaluar de forma continua los indicadores de actividad y calidad del servicio e introducir las medidas correctoras precisas si se perciben desviaciones.
- **Relaciones con la dirección:** de la dirección del hospital emanan las directrices básicas de funcionamiento. Las relaciones entre el Jefe de Servicio y la Dirección deben ser fluidas, permanentes y bidireccionales, de tal forma que la información esté en posesión de ambos niveles en tiempo real. Los objetivos deben ser planteados desde la perspectiva de la mejora continua en el trabajo, siendo imprescindible la participación de todos los miembros de la unidad. Debe formar parte de los órganos de participación hospitalaria, según se determine en la normativa vigente.
- **Relaciones con otros servicios:** debe fomentarlas, especialmente importante en el Servicio de Pediatría del HGUA, en donde es prioritario una buena y fluida relación con las diversas especialidades pediátrica y con otras especialidades que desbordan el ámbito de la Pediatría, pero que tienen franca relación (Obstetricia, Cirugía Infantil, Traumatología y Ortopedia Infantil, Anestesiología Infantil, Medicina Intensiva, Radiología Infantil, etc.).
- **Relaciones con Pediatría de Atención Primaria:** punto clave para un funcionamiento integrador de la Pediatría, de forma que las relaciones bidireccionales sean fluidas, continuas y constantes. Y que nos hace pensar en el concepto ampliado de Departamento de Salud más que en el concepto concreto de Hospital.
- **Relaciones con Enfermería:** se trata de otro de los eslabones básicos del Servicio, tanto a nivel operativo como estratégico. Participan en los mismos procesos asistenciales, mantienen los mismos compromisos de calidad, gestionan recursos y mantienen relaciones preferentes y continuadas con los enfermos y sus familiares.
- **Relaciones con otros hospitales:** principalmente con los hospitales (públicos y privados) de la provincia de Alicante, pero también del resto de la Comunidad Valenciana y del país, a fin de que el Servicio de Pediatría del HGUA pueda generar intercambio de información, formación y conocimiento, así como posibles estudios

multicéntricos.

- **Relaciones con las sociedades científicas:** debe participar en todos los foros de discusión, reuniones y congresos tanto de la especialidad como de otras afines a ella. Debe existir una especial vinculación con la Asociación Española de Pediatría (AEP), la Sociedad Valenciana de Pediatría (SVP), la Asociación de Pediatría Extrahospitalaria de Alicante (APEPA), así como aquellas sociedades de especialidades pediátricas.
- **Análisis de resultados:** al finalizar el año realizará la Memoria Anual sobre la actividad científico-asistencial del Servicio. Los indicadores de actividad y calidad, previamente establecidos, serán la fuente de información que permitan conocer el resultado de los objetivos pactados. Asimismo serán la base para el planteamiento y discusión de los planes de actuación para el año siguiente y los acuerdos de gestión.

FUNCIONES del JEFE DE SECCIÓN

- Liderar la Sección, coordinando las actividades profesionales de sus miembros y la utilización racional y responsable de los recursos materiales de los que se encuentre dotado.
- Informar verbalmente y/o por escrito al Jefe de Servicio sobre cualquier asunto relevante, a su juicio, relacionado con el mismo.
- Asistir responsablemente a los enfermos que tenga asignado, en cuanto en su atención directa como en la correcta utilización de los medios diagnósticos y terapéuticos que se apliquen.
- Participar en las labores asistenciales del Servicio en todas sus vertientes, con las limitaciones que se determinen junto con el Jefe de Servicio.
- Colaborar en las actividades docentes y de formación continuada del Servicio y del Hospital, en la medida que se le señale por el Jefe de Servicio.
- Participar en los programas de investigación del Servicio, bien directamente o en colaboración, de acuerdo y con la autorización expresa de la Comisión de Investigación para cada uno de ellos.
- Formar parte de los órganos de participación hospitalaria, según se determine en la normativa vigente.
- Sustituir al Jefe de Servicio en sus funciones, por ausencia o delegación de aquél, o a requerimiento de la Dirección del Hospital.
- Realizar la Memoria Final anual sobre la actividad de la Sección.
- Planificar la Sección elaborando normas de funcionamiento en las distintas actividades. Concretar el cometido específico para cada puesto de trabajo y las obligaciones que presenta asignando las responsabilidades a cada miembro de la unidad. Establecer las normas sobre el funcionamiento de la unidad: hospitalización, sala, consultas externas, urgencias, admisión y altas de pacientes, contenido de los informes de alta y gestión de listas de espera.
- Definir los procesos terapéuticos y de trabajo que integran el funcionamiento de la unidad.
- Definir los indicadores que faciliten la evaluación.
- Planificar la atención continuada: vacaciones, congresos, salientes de guardia, etc.

FUNCIONES del MÉDICO ADJUNTO

- Conocer, cumplir y hacer cumplir las normas de funcionamiento del Servicio de Pediatría del HGUA, en especial las que afecten a su Servicio y a su Sección.
- Colaborar y responsabilizarse de la labor asistencial así como de la actividad docente e investigadora que se le indique.
- Pasar visita a los enfermos ingresados en la unidad, especialmente a los enfermos a su cargo.
- Informar a los padres y familiares de la evolución del paciente ingresado.
- Pasar las consultas externas asignadas y realizar los informes que se deriven de esta actividad.
- Realizar (y potenciar) labores de docencia, investigación y publicación.
- Supervisar y coordinar las funciones del Médico Residente y/o estudiantes de medicina que directamente se le asignen, especialmente si tiene funciones de profesor asociado o profesor honorario del Departamento de Pediatría de la Universidad Miguel Hernández.
- Realizar las misiones específicas de organización que le sean encomendadas.
- Cumplir los módulos de guardias asignados.
- Asistir a las sesiones comunes del servicio y participar activamente en ellas.

FUNCIONES del RESIDENTE

- Conocer y cumplir las normas y funcionamiento del Servicio de Pediatría del HGUA y Departamento de Pediatría Alicante-Hospital General, en especial las que afecten a su Servicio. Conocer bien, y desde el principio, el Libro de Residentes del HGUA.
- Desempeñar la misión asistencial que se le encomiende, con responsabilidad gradual acorde con su grado de formación.
- Pasar visita con el médico adjunto encargado de planta.
- Escribir las órdenes de tratamiento, bajo supervisión del médico adjunto.
- Asistir a las sesiones y participar activamente según el cronograma determinado por los Tutores de residentes.
- Ayudar en el mayor número de procedimientos, ir progresando en los mismos según capacidad individual y con asistencia del médico adjunto.
- Hacer los informes de alta.
- Realizar las historias de los pacientes nuevos y escribir el seguimiento de evolución de los pacientes ingresados.
- Cumplir los módulos de guardia que se le indiquen.
- Ayudar e integrarse en los trabajos de publicación, congresos e investigación que se realicen en la unidad.
- Coordinar toda su actividad (asistencial, docente e investigadora) con el conocimiento y visto bueno de los Adjuntos de la sección en la que esté rotando, de su Tutor de Residente y del Jefe de Servicio de Pediatría.

GESTIÓN BASADA EN EL PROFESIONALISMO y EL LIDERAZGO DE EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS

- Fomentar el trabajo en equipo y desarrollar visiones compartidas, mejorar la comunicación interna.
- Establecer que el Jefe de Servicio actúe como facilitador de herramientas de trabajo, delegando tareas y responsabilidades y facilitando el intercambio de información.
- Desarrollar perfiles de puestos y competencias.
- Favorecer el dinamismo de equipos y la movilidad del personal.
- Avanzar en la promoción e incentivación de los profesionales.
- Crear unas bases imprescindibles para que gestores y médicos se sienten negociar los valores y la visión de un hospital:
 1. las partes deben reconocer sus respectivos poderes (gerentes fuertes frente a médicos unidos)
 2. en el sentimiento de pertenencia a la institución es donde se deben buscar los valores por compartir;
 3. se debe disponer de un grueso suficiente de médicos de prestigio que estén dispuestos a luchar por el hospital.
- Propuesta para la reducción de separación entre los poderes en los hospitales, las “4 C”: Curación (médicos), Cuidados (enfermería), Control (gerentes) y Comunidad (financiadores).
- En la Figura se expone la necesidad de generar una alianza estratégica basada en valores compartidos entre las “4 C” y que rompan las brechas horizontales y verticales entre los distintos estamentos.

