

# 2014

Servicio de Pediatría.  
HGUA

Misión, Visión y Valores

PLAN DE CALIDAD



## [ MISIÓN, VISIÓN Y VALORES ]

Fecha de aprobación: septiembre de 2014

Fecha de inicio de implementación: octubre de 2014

Fecha prevista de revisión: 5 años



# ASPECTOS GENERALES

## JUSTIFICACIÓN

- Cualquier organización o empresa precisa un plan estratégico en la que se declare la Misión, Visión y Valores de nuestro trabajo. Esto es lo que tiene que desarrollarse también en una empresa de salud como es el Servicio de Pediatría del Departamento de Salud Alicante-Hospital General.
- Para alcanzar los mejores resultados de calidad, eficacia y eficiencia es necesario que los recursos organizativos, humanos y materiales del Servicio de Pediatría estén adecuadamente organizados y estructurados. Así entendida, como toda organización, el Servicio de Pediatría del HGUA tiene una finalidad o razón de ser (Misión), unos objetivos con vistas al futuro (Visión) y unos Valores que fundamentan tanto la gestión de la organización asistencial como la conducta de los profesionales implicados.
- La **Misión** permite concienciarnos de nuestra labor y es la razón de ser de una persona, equipo y empresa, con lo que le permite existir, lograr su sostenibilidad o rentabilidad. Define las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización.

La misión de la empresa es la respuesta a la pregunta, **¿para que existe la organización?** o la organización **HOY**.

- La **Visión** establece las metas y objetivos futuros que queremos llegar a alcanzar. El propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.

La visión de la empresa es la respuesta a la pregunta, **¿qué queremos que sea la organización en los próximos años?** o la organización en el **FUTURO**.

- Los **Valores** definen nuestra forma de trabajar y de existir para alcanzar nuestra visión. Define el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional.

El objetivo básico de la definición de valores corporativos es el de tener un **marco de referencia** que inspire y regule la vida de la organización. Los valores no deben ser elaborados únicamente por una persona (gerente, jefe, etc.), sino que deben ser el resultado de un trabajo en equipo.

Nada de esto funcionará si la Misión, la Visión o los Valores no son compartidos.

## OBJETIVOS

- Elaborar de forma conjunta la Misión, Visión y Valores del Servicio de Pediatría del Departamento de Salud Alicante-Hospital General.
- Difundir entre todo el personal que trabaja en el Servicio de Pediatría del Departamento de Salud Alicante-Hospital General (pediatras hospitalarios y de atención primaria, residentes, cirujanos pediátricos y otros especialistas médicos, enfermeras, auxiliares y personal de apoyo), así como en el resto del Departamento de Salud Alicante-Hospital General y, especialmente, entre los usuarios externos (familiares de los niños y adolescentes atendidos y población general).
- Hacer explícitos la Misión, Visión y Valores del Servicio de Pediatría del Departamento de Salud Alicante-Hospital General e implementarlo de forma clara en nuestro trabajo diario. Esto implica crear la Cultura Corporativa adecuada con la permanente interacción entre líderes, colaboradores y actores externos.

## DIRIGIDO A

- Personal sanitario del Servicio de Pediatría del Departamento de Salud Alicante-Hospital General: pediatras hospitalarios y de atención primaria, residentes, cirujanos pediátricos y otros especialistas médicos, enfermeras, auxiliares y personal de apoyo.
- Personal sanitario del HGUA, resto de centros sanitarios de Alicante y del resto de la Comunidad Valenciana.
- Usuarios externos: familiares de pacientes atendidos en el Servicio de Pediatría del Departamento de Pediatría Alicante-Hospital General y población general.

A continuación expresamos los **puntos esenciales** que deben marcar tanto la Misión, como la Visión y Valores del Servicio de Pediatría del Departamento de Salud Alicante-Hospital General.

## MISIÓN del SERVICIO DE PEDIATRÍA del HGUA

La finalidad primordial de la pediatría hospitalaria es garantizar a la población infantil la asistencia sanitaria especializada, asistencia que por su complejidad o circunstancias específicas no pueda ser debidamente realizada en el ámbito de la Atención Primaria. Esta asistencia estará siempre orientada a la calidad y basada en la experiencia científica, la innovación y mejora continua.

1. Ofrecer servicios de diagnóstico certero cuando se presenten síntomas de pérdida de salud, con la mayor precocidad posible.
2. Ofrecer tratamientos eficaces para las enfermedades de niños y adolescentes, lograr la restauración de su salud lo más rápidamente posible y evitar riesgos innecesarios.
3. Poner a disposición tanto de los enfermos y sus familias como de los profesionales responsables de la asistencia, los recursos, medios y métodos necesarios para una asistencia sanitaria de excelencia y calidad.
4. Ofrecer a los niños y sus familias, el trato tanto técnico como humano y personalizado que es exigible desde los puntos de vista de calidad.
5. Promocionar y colaborar en acciones que conduzcan al fomento de la salud de la población infantil, o que eliminen riesgos y eviten enfermedades, así como prevenir limitaciones físicas, psíquicas y sociales.
6. Ofrecer servicios que faciliten la rehabilitación de minusvalías, la rehabilitación e inserción social de los niños, surgidas a causas de enfermedad.
7. Promover la docencia y la investigación, como requisitos imprescindibles para alcanzar y mantener la formación continuada de los profesionales y la excelencia de la prestación de asistencia sanitaria.
8. Garantizar la libertad de elección. El desarrollo del Sistema Sanitario de la Comunidad Valenciana incluye, como exigencia de calidad, la libertad de elección por parte del paciente. Este criterio es válido no solo para médico general y pediatra de Atención Primaria, también se extiende a la elección de centro en Atención Especializada. La organización de la asistencia debe estar abierta siempre a la libre elección del paciente y su familia.
9. Atención centrada en la familia: realmente no es el niño “el paciente”, sino que “la familia es el paciente”. La preocupación, el miedo, la ansiedad de los padres ante el niño enfermo producen una distorsión en la familia que hay que abordar, además de que los padres son los que deciden por el niño, por lo que el pediatra debe asumir la información a los padres como parte inseparable de la atención al niño. En la actualidad se pretende que, aunque los niños ingresen en los hospitales, los padres no pierdan el papel de cuidadores y se impliquen durante el ingreso en todos los cuidados que debe recibir el niño. Por tanto, actualmente se habla de Pediatría centrada en la familia y este aspecto ha pasado a ser prioritario en la atención pediátrica. Esta filosofía de cuidados se recoge en los principios esenciales de la Ley de Autonomía de los Pacientes (ley 41/2002 de 14 de Noviembre).
10. Ofrecer áreas de atención pediátrica con un entorno físico adaptado a las especiales necesidades del niño y su familia, según se establece en la Carta Europea de los Niños Hospitalizados.

Todas sus actividades se orientan a satisfacer las necesidades y expectativas de la población, con criterios de equidad y máxima eficacia, apoyándose para ello en el compromiso activo e implicación de todo su equipo de personas. El factor diferencial de todo Servicio de Pediatría debe ser la reconocida humanización que aplicamos al cuidado de nuestros pacientes, nuestro primer objetivo será el bienestar de los recién nacidos, lactantes, preescolares, escolares, adolescentes y de sus familias.

## **VISIÓN del SERVICIO DE PEDIATRÍA del HGUA**

La Visión establece las metas y objetivos futuros que queremos llegar a alcanzar. Se pretende alcanzar la excelencia ofreciendo una Atención Especializada de alta calidad y logrando resultados que satisfagan plenamente a todos los implicados: pacientes, familias, profesionales, administración y conjunto de la sociedad. Para el logro de estos objetivos, consideramos que la asistencia pediátrica especializada debe:

1. Estar orientada a resultados.
2. Estar orientada hacia los niños y sus familias.
3. Estar orientado a la humanización en la relación médico-paciente, así con las familias y la sociedad.
4. Fomentar la cultura de la seguridad en la atención del paciente, cultura que deben liderar profesionales sanitarios y también los propios usuarios.
5. Mostrar una necesaria coherencia y alianza en el conjunto del sistema.
6. Fomentar la implicación de los profesionales.
7. Contemplar la formación continuada de los profesionales, la innovación y la mejora técnica permanentes.
8. Incorporar una política de colaboración y alianzas entre los diferentes centros y elementos del sistema sanitario. Especial interés en poner en marcha una actividad asistencial perfectamente coordinada e integrada con Atención Primaria, bajo el concepto claro de Departamento de Salud Alicante-Hospital General.
9. Contar con el liderazgo por parte de las autoridades en relación al logro de objetivos.
10. Continuar el liderazgo del HGUA en Alicante (y conseguir el liderazgo en la Comunidad Valenciana y en España) y proyectarse más allá de sus paredes a través del concepto de "hospital líquido", hospital 2.0 vinculado a las nuevas TIC (tecnologías de la información y comunicación), con especial relevancia de la Web social.

El Servicio de Pediatría del HGUA debe impulsar y proporcionar asistencia gestionada con la máxima eficacia, eficiencia, efectividad, seguridad, humanización, flexibilidad y calidad (comparadas con los mejores hospitales nacionales e internacionales) en el ámbito de la patología habitual de este servicio, debido a que tiene que alcanzar el objetivo de ser el hospital de referencia en Alicante de todas las áreas de la pediatría.

En el Servicio de Pediatría del HGUA queremos seguir creciendo (y que nos reconozcan) como centro de referencia en aspectos concretos de nuestra atención pediátrica a recién nacidos, lactantes, preescolares, escolares y adolescentes, la cual pretende ser:

- Eficaz, eficiente y efectiva.
- Segura para el paciente.
- De alta calidad asistencial y tecnológica.
- Con criterios de humanización global.
- Ética, profesional y responsable.
- Coordinada con los diferentes niveles asistenciales.

## VALORES del SERVICIO DE PEDIATRÍA del HGUA

Los Valores definen nuestra forma de trabajar y de existir para alcanzar nuestra misión y visión. El objetivo básico de la definición de valores corporativos es el de tener un marco de referencia que inspire y regule la vida de la organización.

Los 12 valores clave que debe integrar el trabajo en equipo en el Servicio de Pediatría del Departamento de Alicante-Hospital General son:

1. **Equipo.** Trabajo colaborativo entre todos los profesionales del Servicio de Pediatría y entre las distintas áreas de trabajo. Colaboración entre las secciones y unidades que componen el Servicio de Pediatría (Sección de Neonatología, Sección de Lactantes, Sección de Preescolares-Escolares, Sección de Onco-Hematología Infantil, Unidad de Cardiología Infantil, Unidad de Endocrinología Infantil, Unidad de Gastroenterología Infantil, Unidad de Nefrología Infantil, Unidad de Neumo-Alergia Infantil, Unidad de Neurología Infantil, Unidad de Psicología Infantil, Unidad de Hospitalización a Domicilio Pediátrica y Urgencias de Pediatría y las de nueva creación), pero también colaboración con Atención Primaria del Departamento de Salud Alicante-Hospital General y con la Atención Especializada del resto de hospitales de la provincia.

El paciente es el centro de referencia y actuación del Servicio de Pediatría del Departamento de Salud Alicante-Hospital General, tanto el paciente dentro del hospital como una vez dado de alta. El niño y adolescente vive (y es atendido) en comunidad, con todos los recursos de la atención especializada (en el hospital) y de la atención primaria (en los centros de salud). Potenciar la interrelación entre estos dos estamentos es prioritario, con accesibilidad a las prestaciones y asistencia humanizada, cuidando el entorno familiar. Porque sin el trabajo en equipo nada es posible, aunque sean importantes las individualidades. Porque, en palabras de Raúl Seixas, “Un sueño que se sueña solo, es tan solo un sueño que se sueña solo. Pero un sueño que se sueña juntos es realidad”.

2. **Liderazgo.** El HGUA, como centro hospitalario de liderazgo en la Comunidad Valenciana, debe fomentar la creación de un ambiente propicio para la innovación, para compartir los hallazgos y aportes tanto individuales como en grupo, destinados a mejorar la atención pediátrica en todos los campos de nuestra misión. Liderazgo que debe abarcar los tres ámbitos de un hospital universitario y que engloba los aspectos asistenciales (en primer lugar), pero también docentes y de investigación.

Un hospital líder en la pediatría del siglo XXI que intente resolver la ecuación entre “lo deseable, lo posible y lo apropiado” en un entorno sembrado de incertidumbre, variabilidad en la práctica clínica, aumento de demanda y limitación de recursos.

3. **Alianza.** Intentar romper las barreras de separación entre los cuatro poderes de los hospitales, las denominadas “4 C” (curación= médicos; cuidados= enfermería; control= gerentes; comunidad= financiadores). Para ello, el primer paso es la identificación de valores compartidos que guíe las negociaciones y las relaciones entre los poderes; y el segundo paso es la necesidad de generar una alianza estratégica basada en valores compartidos.

El objetivo de esta alianza es llevar adelante un proyecto integrador de iniciativas, coordinador de acciones y proyectos, consensuable con el Servicio de Pediatría y con Dirección-Gerencia. Para ser un proyecto que se base en la confianza mutua entre facultativos y dirección, el compromiso con el paciente y sus necesidades y nexo de unión para todo el Servicio de Pediatría (jefes, adjuntos, residentes, enfermeras, auxiliares, etc.), tanto en atención hospitalaria como en atención primaria.

4. **Excelencia.** Nos comprometemos a alcanzar y mantener un nivel de excelencia en todo lo que hacemos. Excelencia orientada a los tres protagonistas del sistema sanitario: profesionales, gestores y, especialmente, a los pacientes (y familiares). Excelencia que contribuya a una gestión de calidad total y que permita establecer un feed-back continuo de mejora, que nos haga mejores profesionales.

Debemos estandarizar un plan de mejora continua en la práctica habitual y abogar en todo momento por la excelencia clínica, principalmente en los “momentos de la

verdad". El Servicio de Pediatría del HGUA tiene que abogar por una trayectoria asistencial, docente e investigadora de primera línea (como corresponde a sus recursos humanos y materiales) y con objetivo claro: mejorar la salud del individuo y de la población.

5. **Humanización.** Nos esforzaremos considerablemente por hacer de la experiencia del paciente un modelo de atención de primera calidad a través del tratamiento avanzado, con apoyo compasivo y gran participación y comunicación con los familiares. El gran avance de la Pediatría en el siglo XX fue el tecnológico, pero en el siglo XXI el gran avance se encuadra dentro de lo que denominamos como Humanización de la atención o atención centrada en la familia.

Hay que estimular la creación de un hospital orientado al paciente, apoyándose en todos los movimientos conocidos de humanización: Hospital Amigo de los Niños, Hospital sin Dolor, Hospital de Ositos de Peluche, Child Life, etc.

6. **Seguridad.** La seguridad del paciente incluye las actuaciones orientadas a eliminar, reducir y mitigar los resultados de los eventos adversos de la asistencia sanitaria evitables, al tiempo que propicia un cambio cultural que destierre todo atisbo de cultura reactiva que culpabilice a los profesionales por sus errores.

Trabajar por una cultura de seguridad del paciente y potenciar la creación de unidades de gestión de riesgo. Porque el impacto sanitario, social y económico de los eventos adversos convierte su estudio en una prioridad en el Servicio de Pediatría del HGUA: porque si este impacto es importante en adultos, es especialmente sensible en recién nacidos, lactantes, escolares y adolescentes. Entre todos (profesionales sanitarios y pacientes) hemos de cambiar la cultura de la "culpa" por la cultura del "conocimiento". Todo ello conllevará a: 1) prevenir lo fácilmente evitable; 2) no hacer aquello que es inadecuado o innecesario y, además, comporta riesgo; 3) hacer más improbable lo difícilmente evitable.

7. **Prevención cuaternaria.** Es importante prevenir el exceso de diagnóstico, tratamiento y prevención médica, donde hay que tener muy claro que "más no siempre es mejor" y bajo el principio de "primum non nocere". Porque debemos ofrecer la máxima calidad con la mínima cantidad de intervenciones y en el lugar más cercano al paciente y es por ello que, junto a la prevención primaria, secundaria y terciaria, no debiéramos olvidar la prevención cuaternaria, ante la necesidad de controlar la iatrogenia de la propia medicina.

Porque la prevención cuaternaria también nos acerca al hecho de ahorrar en sanidad con criterio clínico: reducir la demanda inapropiada, reducir las estancias inadecuadas y mejorar la gestión de camas, actualizar protocolos y guías para mejorar resultados y costes, reducir pruebas diagnósticas inútiles o redundantes, reducir las actuaciones desproporcionadas y reducir visitar sucesivas innecesarias.

8. **Plasticidad.** La plasticidad es a las organizaciones lo que la resiliencia a las personas. Esa capacidad de adaptarse a los momentos y circunstancias. Ahora que vivimos un momento de crisis general en España es el momento de demostrar que esa plasticidad sirve para sacar lo mejor de uno mismo, de su servicio y del HGUA. Porque no es cuestión de más recursos (humanos, estructurales o materiales), sino de una mejor gestión de los mismos.

La oportunidad de las crisis es una constante en los tres últimos encuentros sobre los "Diez temas candentes de la Sanidad española": 2011: "El momento de hacer más con menos"; 2012: "Dos agendas simultáneas: recortes y reformas"; 2013: "Para que la crisis económica no se transforme en una crisis de salud pública".

9. **Cerebros de obra.** Implantar una nueva cultura operativa para conseguir gestionar no "mano de obra", sino "cerebros de obra" y, con ello, los profesionales sanitarios (los mejores "cerebros de obra" que se conocen) se sientan integrados en la organización.

Gestionar cerebros de obra implica: 1) dar al equipo espacio para decidir, delegar por confianza; 2) conocer bien el rol directivo, porque dirigir es servir y aceptar que la gente del equipo es mejor que usted; 3) hacer entender que lo importante no es tanto hacer, sino hacer hacer; 4) dirigir para lograr la integración, y conseguir no traer problemas,

sino traer soluciones.

10. **Gestión de calidad total.** En busca de una sanidad de calidad, eficaz, efectiva, eficiente, segura, humana y próxima, una gestión óptima en sus distintos niveles: gestión de la asistencia sanitaria individual (= eficacia), gestión de los procesos asistenciales (= efectividad) y gestión de la utilización de los recursos (efectividad).

Una gestión que implique un cambio de paradigma y un abordaje integral: pasar del concepto de Hospital al concepto de Departamento de Salud, de gestión del caso a gestión del proceso integrado, de proceso integrado a proceso personalizado, de gestión del siniestro a gestión del riesgo, de prevención social a prevención personalizada, de sanitarista a salubrista, de hospital sólido a hospital líquido.

11. **Hospital “líquido”.** Es decir, un Hospital 2.0 (H20), un hospital que utiliza todos los medios de las nuevas tecnología de información y comunicación (pero especialmente la Web 2.0 o Web social) para salir de sus paredes y comunicarse con los pacientes (sus familiares y la sociedad), con los profesionales y con otros centros sanitarios.

Un hospital “líquido” en Pediatría presenta: 1) Proyectos centrados en los pacientes (la familia y la sociedad): portal del paciente, portal de juegos y enfermedades, consejos para niños, familias y sociedad, etc.; 2) Proyectos dirigidos a los profesionales: E-learning y Webcasting, área única on-line; redes sociales; etc.; 3) Proyectos centrados en los hospitales; telemedicina, aula de formación, etc.

El futuro de la sanidad del siglo XXI se enfoca hacia varios puntos clave, como son la humanización, la seguridad, el empoderamiento de los pacientes y sus familias y las tecnologías de la información y comunicación. Todo ellos se conjuga perfectamente con la idea de caminar hacia un hospital “líquido” (dejando atrás conceptos de hospitales “gaseosos” o “pétreos”), un hospital que sale de sus paredes y se expande como un fluido por la sociedad. Y para ello utiliza los recursos de la red social para hacerse visible y presente y servir al ciudadano (al usuario, al paciente) y a la sociedad más allá de su estructura física.

12. **Compromiso.** Con los pacientes y sus familias, con el hospital y el departamento de salud, con la comunidad y la sociedad. Compromiso y sensibilidad, que significa reconocer y respetar los diversos orígenes de las familias que atendemos (de diferentes países, culturas, religiones y niveles sociales) como de nuestros compañeros de trabajo de todos los Departamentos de Salud de la provincia (que nos derivan los casos más complicados). La Misión, Visión y Valores del HGUA implica que nuestro trabajo queremos:

- Hacerlo bien (calidad profesional).
- Hacerlo mejor (desarrollo).
- Hacerlo juntos (equipo).
- Hacerlo (compromiso).

Queremos HACERLO.... con las “4 H”.