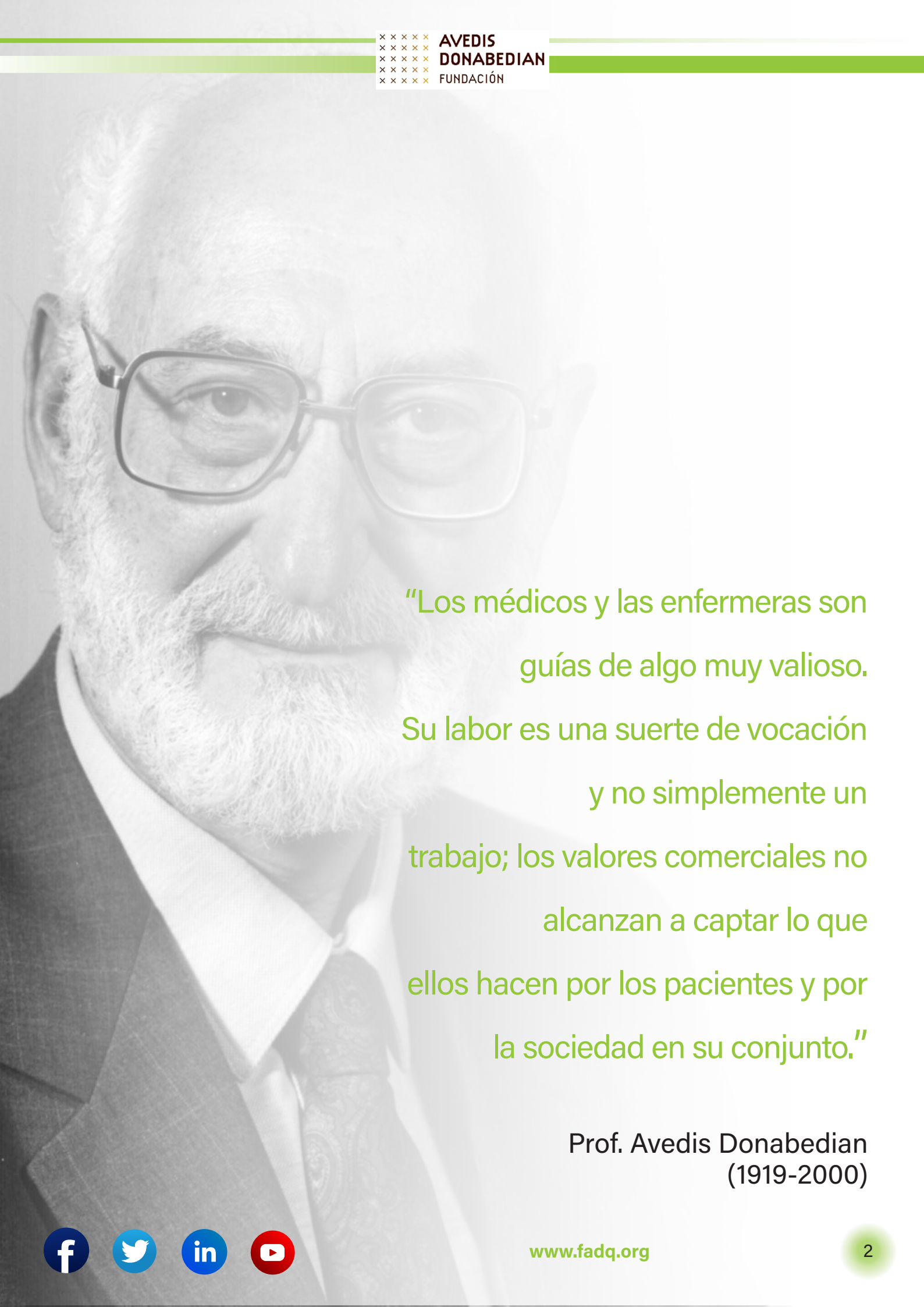
AVEDIS
DONABEDIAN
FUNDACIÓN

FUNDACIÓN AVEDIS DONABEDIAN

MEMORIA 2020



"Los médicos y las enfermeras son guías de algo muy valioso. Su labor es una suerte de vocación y no simplemente un trabajo; los valores comerciales no alcanzan a captar lo que ellos hacen por los pacientes y por la sociedad en su conjunto."

Prof. Avedis Donabedian
(1919-2000)

El año que, **distanciados**, trabajamos más **unidos** que nunca

Índice

Discurso de la Presidenta 4

Misión, Valores y Código deontológico 5

Año 2020, el año que lo cambió todo 6

Nuestro patronato 7

Nuestro equipo 8

Nuestros colaboradores 9

Self-management Europe 10

Proyectos destacados: 11

Investigación 11

Docencia 14

Evaluación y mejora de la calidad 18

Acto de reconocimiento al trabajo realizado y las lecciones aprendidas durante la pandemia COVID-19 28

VI Congreso Virtual Internacional en Calidad y Seguridad del Paciente 29

Publicaciones destacadas 30

Comunicación 31

Agradecimientos 32

¿Dónde estamos? 33

Discurso de la Presidenta

Escribo estas líneas justo cuando se empieza a vacunar de la **COVID-19**, en un marco en que, después de un año muy complicado por la pandemia, se empieza a ver la luz. Y es que el 2020 ha sido un año donde la atención se ha focalizado en la salud. Se ha puesto de manifiesto la importancia de planificar y de introducir cambios que nos permitan una capacidad de innovación y de reacción más alta.

Este 2020 ha sido un año de **aprendizaje, resiliencia y adaptación,** y en la Fundación hemos seguido trabajando con esfuerzo desde la distancia y con la mayor seguridad para todos.

En el **sector de la salud**, hemos continuado con el apoyo al **Sistema de Notificación de Eventos Adversos** del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, estamos colaborando en el **diseño de los indicadores de calidad de cinco sociedades científicas**, y estamos llevando a cabo la **evaluación externa de calidad de todos los Servicios y centros de atención de Urgencias de Cataluña.** En el ámbito europeo, hemos seguido participando en seis **proyectos de investigación punteros**, dos de los cuales están liderados desde nuestra Fundación.

Además, en el **ámbito social**, ha sido un año en el que hemos dado apoyo metodológico, entre otros, al encargo del *Departament de Treball, Afers Socials i Famílie*s para reformular el nuevo **modelo de promoción de la autonomía personal en el entorno de la comunidad** desde una visión integrada de los servicios sociales y de salud que contribuirá a modificar el modelo actual. También, hemos contribuido a reforzar el **plan nacional de prevención del suicidio** y hemos dado continuidad al **apoyo online a las necesidades psicosociales derivadas de la COVID-19 en adolescentes y jóvenes de riesgo**, a través del programa KONSULTA'M del *Ajuntament de Barcelona.*

En un futuro marcado por la incertidumbre, respuestas proactivas como **las alianzas y la innovación** son más importantes que nunca. En esta línea, este año hemos creado, en colaboración con otros socios europeos, el primer centro de investigación e innovación en empoderamiento y autocuidado de los pacientes al que hemos llamado ***Self-Management Europe.*** Su objetivo es poner al alcance del mayor número de personas el conocimiento y los recursos necesarios para mejorar su cuidado.

Desde nuestra **vocación docente e investigadora**, vemos cada año cómo crece el interés general por la gestión de la calidad y la seguridad de la atención y nos sentimos satisfechos de la gran aceptación que están teniendo el **máster y diploma de posgrado on-line** en **Gestión y metodología de la calidad y seguridad de la atención en salud** que, reconocido por la Universidad Autónoma de Barcelona, están cursando cada vez un mayor número de alumnos de distintos países. Asimismo, hemos seguido participando en seis **proyectos de investigación en el ámbito europeo y español**, uno de ellos como líderes ***(Comparing effectiveness of self-management interventions in 4 high priority chronic diseases in Europe - COMPAR-EU).***

Tras este año insólito para la humanidad, nos sentimos orgullosos de haber podido colaborar con nuestro trabajo en la mejora de la calidad en los ámbitos de salud y social, como os presentamos en nuestra Memoria.

¡Gracias por confiar en nosotros!

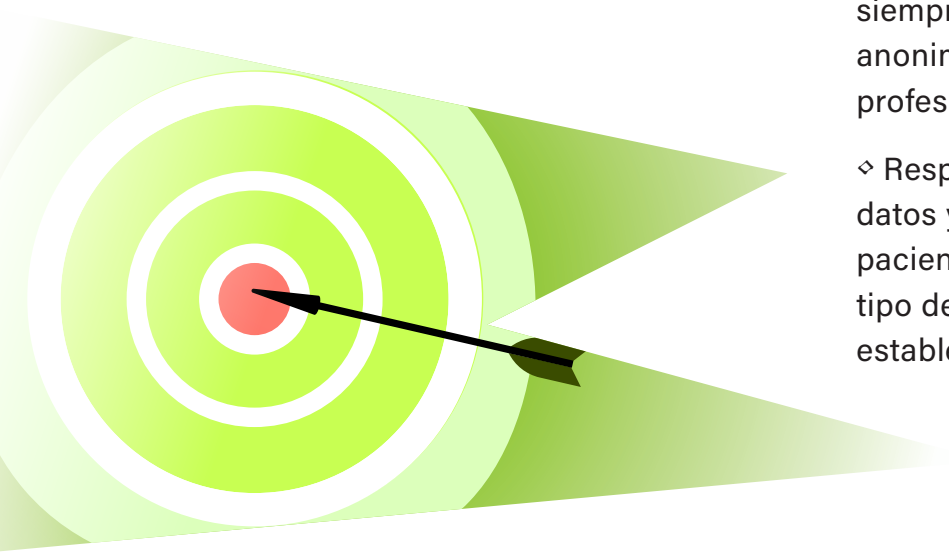
Rosa Suñol
Presidenta del Patronato

Misión

Nuestra misión es actuar como punto de encuentro y ser un nexo de colaboración y acercamiento entre el mundo universitario y académico, los ciudadanos, los profesionales y los centros y la Administración para la mejora de la calidad en la atención sanitaria y social.

Valores

- Compromiso para generalizar la calidad a todos los ambitos
- Alto nivel científico y aportación de valor en nuestras acciones
- Intercambio de conocimientos y creación de sinergias
- Innovación y desarrollo sanitario y social
- Independencia y credibilidad en todos los sectores
- Creación de ambientes laborales amigables



Código deontológico

- No intervenir en los conflictos de intereses que puedan existir en los centros en los que efectuemos trabajos
- Ser estrictamente neutral en la evaluación de los datos y resultados obtenidos
- Respetar todas las obligaciones éticas y deontológicas a las que puedan estar sometidos los profesionales en el ejercicio de su trabajo
- Informar periódicamente del proceso y progresos de los programas, de acuerdo a lo establecido con la institución que los lleva a cabo
- Preservar la confidencialidad y no difundir las informaciones recogidas en los centros
- No difundir los informes de resultados sin la autorización expresa de la institución que haya encarga el trabajo, y siempre preservando el anonimato del centro en cuestión y de sus profesionales
- Respetar la confidencialidad de los datos y el anonimato de los pacientes y usuarios incluidos en cualquier tipo de estudio, tal como establece la normativa legal vigente

Año 2020, el año que lo cambió todo

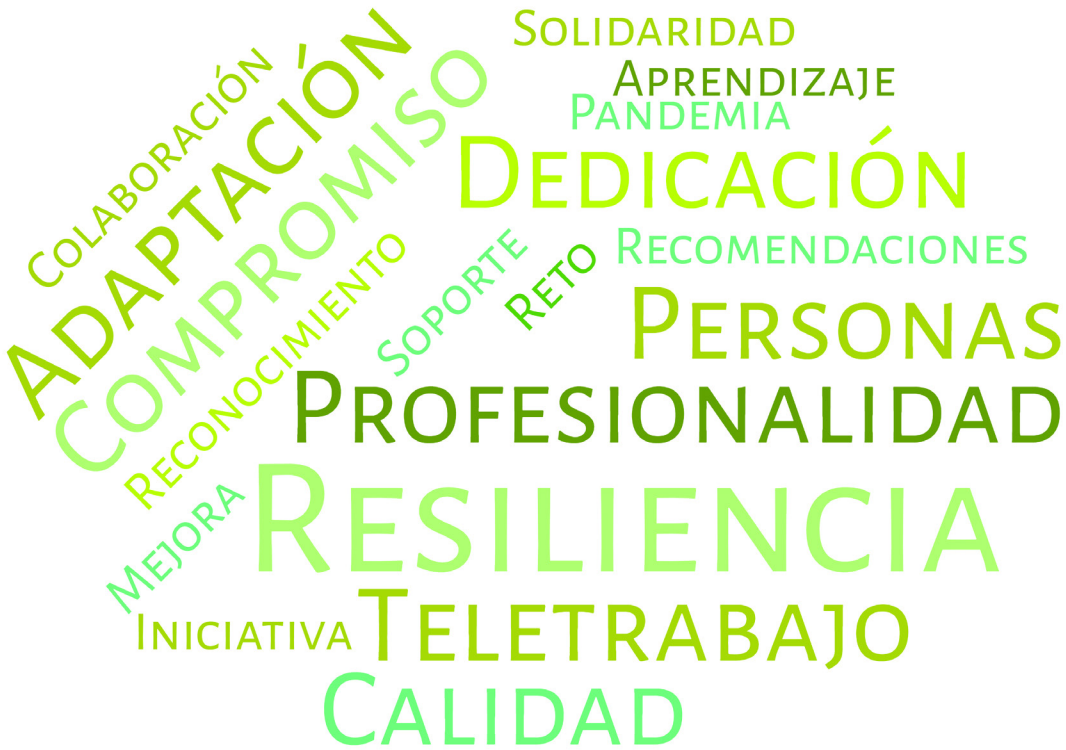
Ha sido un año de grandes acontecimientos del que nadie ha salido indemne debido al nuevo virus COVID-19, que rápidamente se fue extendiendo por el mundo. Nos confinó en nuestras casas y, desde entonces, no ha dejado de condicionar nuestras vidas. Ha puesto de manifiesto nuestra fragilidad física y la de los sistemas sociales, de salud y económicos. Aún así, también ha despertado una gran solidaridad, se han creado con éxito nuevos equipos de trabajo y se han conseguido importantes logros en tiempo récord.

Este año ha sido un año complicado para todos y también para nuestra Fundación. Con esfuerzo, resiliencia y dificultades nos hemos adaptado a la nueva situación de pandemia y hemos seguido todos adelante.

Nos avanzamos al confinamiento y optamos por el teletrabajo antes de que estas medidas fueran de aplicación general, porque la seguridad de nuestro equipo era nuestra prioridad en todo momento. Para ello, se facilitó todo el equipamiento necesario a nuestros profesionales y nuestra experiencia previa de teletrabajo y teleconferencias hizo que la adaptación fuese rápida y fácil.

Todo el equipo ha dado lo mejor de si para apoyarnos, seguir desarrollando los proyectos y fomentar nuevas iniciativas. En todo momento, ha primado la profesionalidad y la responsabilidad con nuestro trabajo, demostrando una resiliencia ejemplar.

Al mismo tiempo, como no podía ser de otra forma, queremos dejar constancia de nuestro agradecimiento por el trabajo realizado por todos los profesionales del sector de salud y social. Su voluntad de seguir adelante en situaciones difíciles, su entrega y compromiso con el trabajo bien hecho son un ejemplo que nuestra organización quiere ayudar a generalizar.



"El mejor activo de la Fundación son las personas que la forman"

Nuestro patronato

Rosa Suñol
Presidenta

Francisco Javier Lafuente
Vicepresidente
Vicerrector de la UAB

Carlos Humet
Secretario
Director médico en el Hospital de Barcelona SCIAS

José Andrés Gorricho
Vocal
Miembro de la Junta Directiva
Consejero de Keralty

Miquel Vilardell
Vocal
Catedrático emérito de la Facultad de Medicina de la UAB

Ana Rodríguez
Vocal
Sociedad Española de Directivos de la Salud (SEDISA)

Núria Carrera
Vocal
Exdegana del Col.legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Àlvar Net
Miembro honorífico

Nuestro equipo

En la Fundación Avedis Donabedian contamos con un equipo multidisciplinar que nos permite abordar la mejora de la calidad asistencial desde diferentes puntos de vista y áreas de trabajo. De esta forma, desarrollamos proyectos de investigación, docencia y asesoramiento en el sector de salud y social dando respuesta a las necesidades de las personas, organizaciones y administraciones públicas.

En el año 2020, el equipo humano de la Fundación Avedis Donabedian ha estado formado por 22 profesionales de diversas disciplinas. Al mismo tiempo, hemos contado con el apoyo de 20 colaboradores externos en diversos proyectos. Damos las gracias a todo el equipo de la Fundación que, día a día, ha llevado a cabo los proyectos con profesionalidad y esfuerzo.

Director
Joaquim Bañeres

Subdirectoras
Pilar Hilarión
Carola Orrego
Rosa Maria Saura

Directora de Administración
Nuria Hidalgo

Directores de área
María del Mar Fernández
Francisco Raúl Restrepo

Directora de proyectos
Elisabet Herrera

Coordinadoras de proyectos
Marta Ballester
María José Bueno
Débora Koatz

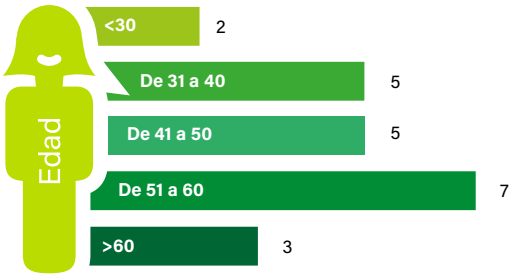
Técnicas de proyectos
Eugénie Pirat
Cristina Salrach

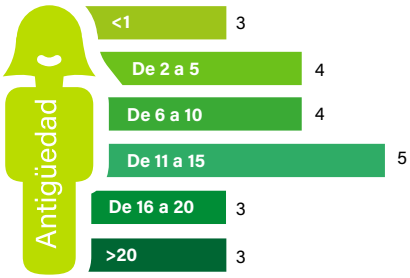
Investigadoras
Mariana Aparicio
Ana Isabel González
Helena Vall

Responsable TIC
Óscar Córdova

Responsable del equipo administrativo
Assumpta Pons

Equipo administrativo
Caterina Fernández
Neus Gabà
Elisenda Grau
Ester Llach





Gracias por vuestro apoyo continuo en la mejora de la calidad

Nuestros colaboradores

La Fundación Avedis Donabedian cuenta con un excelente grupo de colaboradores, que forman los diferentes equipos de asesores, profesores, investigadores y evaluadores, que, con su gran experiencia en el sector y su profesionalidad hacen una gran labor en nuestros proyectos.

Adriana Ceausu

Ailish M. J. Maher

Álvaro Muñoz

Anne Murray

Antonio Fernández

Carme Valls

David Parés

Enrique Pérez

Genís Carrasco

Jessica Hanae Zafra

José Antonio García

Josep Datzira

Kevin Arturo Pacheco

León Bertone

Louise Caroline Meadley

Maria del Mar Cervera

María Dolores Ramiro

Mireia de No Honrubia

Sofia Nieto

Susana Lorenzo

Self-management Europe

Como *spin-off* del **proyecto COMPAR-EU**, hemos constituido el primer **centro europeo para avanzar en la investigación e innovación en el empoderamiento y el autocuidado del paciente**, junto a ***Netherlands Institute for Health Services Research*** (**NIVEL**) y **Optimedis**.

El centro tiene como **misión** apoyar a todas las partes interesadas en la toma de decisiones, creando y difundiendo conocimientos innovadores, para un mejor autocuidado y empoderamiento del paciente, con especial énfasis en las enfermedades crónicas.

En estos momentos de auge de la investigación para conseguir que los pacientes desempeñen un papel activo en su atención, es preciso un **enfoque más efectivo** para revertir este propósito en nuevas iniciativas y proyectos de implementación.

Con ello, pretendemos desarrollar el potencial de todos los implicados con el fin de crear una sociedad que fortalezca el empoderamiento y el autocuidado de las personas con enfermedades crónicas, acercándoles tanto el conocimiento ya existente como el futuro a la realidad diaria de su atención.

En ***Self-management Europe***, contamos con **Institute for Medical Technology Assessment, Centro Cochrane Iberoamericano, Fundació Privada Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, University of Ioannina,** como miembros afiliados, y con el soporte de **European Patient Forum**. En un futuro próximo, nos planteamos desarrollar una red de conocimiento con otras organizaciones de intereses similares.

Proyectos destacados: Investigación

Comparing effectiveness of self-management interventions in 4 high priority chronic diseases in Europe (COMPAR-EU)

El proyecto **COMPAR-EU**, que se inició en 2018 y está coordinado por el **Instituto Universitario Avedis Donabedian**, tiene como objetivo **mejorar el autocuidado de las personas con enfermedades crónicas e identificar qué intervenciones son las más efectivas.** En este año 2020, se ha desarrollado una plataforma web interactiva para transformar los resultados en productos útiles.

Cabe destacar que la Dra. Carola Orrego, subdirectora del Instituto, ha pasado a ser la nueva coordinadora del proyecto.

Aunque ha sido un año marcado por la pandemia y el confinamiento, se pudo celebrar un taller presencial en Barcelona el 17 y 18 de febrero de 2020. Se celebraron sesiones teóricas y prácticas sobre R Studio, incluyendo una fructífera discusión sobre el modelo aditivo para NMA y su implementación en este proyecto.

Asimismo, de manera on-line, pudimos realizar el encuentro anual del grupo de *partners*, que suposo un importante progreso en la evaluación de la evidencia para las intervenciones de autogestión y el desarrollo de ayudas para la toma de decisiones.

El apoyo a la autogestión es aún más importante en tiempos de COVID-19 y se debe garantizar la continuidad de la atención de los pacientes. Desde aquí, se ha hecho un llamamiento a las partes interesadas para **promover y apoyar la autogestión como estrategia base en la planificación de la salud para hacer frente a la COVID-19.**

En el proyecto COMPAR-EU contamos con la participación de los pacientes desde la selección de resultados hasta el pilotaje de la plataforma final a través del protocolo que hemos publicado para analizar intervenciones complejas y de autocuidado, a través de la combinación de metaanálisis de red, análisis de rentabilidad y análisis contextual.

Organizaciones implicadas:
European Patient's Forum (Bélgica)
Institute for Medical Technology Assessment (Países Bajos)
Netherlands Institute for Health Services Research (NIVEL) (Países Bajos)
Fundació Privada Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (Catalunya)
Optimedis AG (Alemania)
Universidad de Ionanina (Grecia)

Este proyecto ha recibido financiación del programa de investigación e innovación Horizon 2020 de la Unión Europea en virtud del acuerdo de subvención nº 754936.

Red de Investigación en Servicios de Salud en Enfermedades Crónicas (REDISSEC)

Formamos parte de esta red colaborativa que trabaja en el camino hacia la excelencia en los campos de la investigación, el desarrollo y la innovación, con el fin de proporcionar evidencia sobre las mejores prácticas y organizaciones, con el horizonte de la mejora en los resultados de la asistencia sanitaria prestada a los pacientes crónicos en España.

Este año, la **VIII Jornada del REDISSEC** tuvo lugar del 3 al 5 de noviembre de 2020 de forma on-line. Debido a la pandemia, estaba dedicada a la investigación de servicios sanitarios en COVID-19 para **reflexionar sobre qué y cómo puede aportar esta red al ámbito sanitario desde la investigación de servicios de salud.** A su vez que se dieron a conocer resultados preliminares de proyectos de investigación en curso.

Se ha diseñado también la **nueva web** y se ha hecho difusión desde las redes sociales de las aportaciones de los grupos que conforman la red en enfermedades crónicas en España.

Developing the University of Tartu to a well-networked PATient SAFEty research center in Estonia (PATSAFE)

La Seguridad del Paciente es, en la actualidad, un serio problema de salud pública que afecta a todos los países. Este proyecto quiere mejorar el potencial y las capacidades de investigación del **Instituto de Medicina Clínica de la Universidad de Tartu (ICM-UT)** en Estonia con el fin de mejorar y fortalecer el conocimiento y las habilidades en métodos, técnicas y experiencia para la investigación de la seguridad del paciente.

Desde el Instituto Universitario Avedis Donabedian, junto con **IQ Healthcare (IQ-HC)**, hemos desarrollado una **alianza de intercambio de conocimientos duradera que permite a ICM-UT capitalizar sus logros actuales y superar las lagunas en la excelencia científica en el campo de la investigación sobre seguridad del paciente.** Para ello, se ha desarrollado una formación a distancia específica y de calidad para convertir la Universidad de Tartu en un centro de investigación PATient SAFEty bien conectado en Estonia.

Patient-reported Indicator Surveys (PaRIS)

PaRIS es una iniciativa de la OCDE para realizar encuestas de indicadores informados por los pacientes, en la que los países trabajan juntos para desarrollar, estandarizar e implementar **una nueva generación de indicadores que midan los resultados y las experiencias de la atención médica que más les interesan a las personas.** El seguimiento de estos indicadores a nivel internacional proporcionará nuevas herramientas para mejorar la política y la práctica de la atención de la salud.

La encuesta internacional de personas que viven con enfermedades crónicas será la primera de su tipo en evaluar los resultados y las experiencias de los pacientes tratados en atención primaria en todos los países. Preguntando sobre aspectos como el acceso a la atención médica y los tiempos de espera, así como la calidad de vida, el dolor, el funcionamiento físico y el bienestar psicológico.

Proyectos destacados: Docencia

Diploma de Posgrado y Máster on-line en Gestión y metodología de la calidad y seguridad de la atención en salud Edición IV (2020-2022)

En el Instituto Universitario Avedis Donabedian-UAB creemos que la formación es clave para introducir la mejora de la calidad en las organizaciones.

En nuestra oferta formativa, **el diploma de posgrado on-line en Gestión y metodología de la calidad y seguridad de la atención en salud** consta de 3 módulos dedicados a la calidad y 2 dedicados a la seguridad.

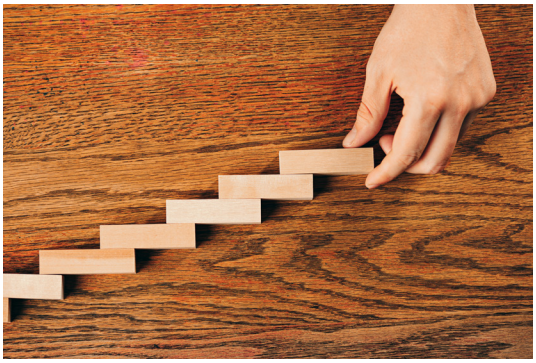
El **máster on-line Gestión y metodología de la calidad y seguridad de la atención en salud** consta de 8 módulos dedicados a la calidad, 5 módulos dedicados a la seguridad y el Trabajo Final de Máster. Igual que el diploma, se basa en experiencias reales de implementación de mejoras y metodologías.

Este año, debido a la pandemia, se ha constatado la importancia y las ventajas de la formación a distancia. En nuestro caso, hemos detectado un **aumento del interés por la formación en calidad y seguridad de la atención** entre los profesionales de salud de más de 10 países de Europa y Latinoamérica.

En consecuencia, la 4ª edición del diploma de posgrado y del máster on-line ha empezado con un importante incremento del número de alumnos.

A continuación, se describen algunos ejemplos de los cursos realizados, dirigidos a profesionales individuales y a organizaciones interesadas en la mejora de la calidad y de la seguridad de la atención.

Curso on-line de Evaluación y mejora de la calidad en el sector salud



Como novedad, este año hemos ofrecido un nuevo curso que incorpora elementos innovadores y una actualización rigurosa de la temática. Se trata de una **introducción al ciclo de mejora en sus primeras fases, la identificación de problemas y el diseño de estrategias de mejora con técnicas cualitativas y herramientas cuantitativas.** Este ciclo permite identificar oportunidades de mejora de la calidad, establecer su origen y diseñar e implementar los cambios necesarios.

El programa y los contenidos son los mismos que los primeros módulos del máster on-line Gestión y metodología de la calidad y seguridad de la atención en salud de la Universidad Autónoma de Barcelona. En consecuencia, los alumnos tienen la oportunidad de iniciar su formación en la gestión de la calidad con un nivel universitario y, si lo desean, continuar su formación con el programa completo. En esta primera edición, ha tenido muy buena acogida y ha servido para despertar el interés de los alumnos en esta materia.

Taller formativo: Análisis causa raíz de incidentes relacionados con la seguridad del paciente

Taller formativo dirigido a los componentes de los núcleos de seguridad de la organización para tratar, entre otros, **la magnitud del problema de la seguridad de los pacientes**, en cuanto a frecuencia, impacto y capacidad de prevención; la definición de aspectos básicos de la taxonomía de la seguridad clínica; el modelo de gestión de riesgos: enfoque sistémico; el concepto de evento centinela, sus componentes y análisis; y el apoyo a las segundas víctimas de incidentes relacionados con la seguridad del paciente.

Mejora del bienestar emocional durante la hospitalización pediátrica (proyecto e-pract)

Centros hospitalarios con hospitalización pediátrica

Los proyectos e-pract son **proyectos colaborativos** para la mejora de un aspecto específico de la atención. Se basan en la utilización de **nuevas tecnologías** y en la disponibilidad de un **paquete de recursos para la mejora de la práctica**.

Con el proyecto e-pract de **Mejora del bienestar emocional durante la hospitalización pediátrica**, se pretende que los centros participantes consigan generalizar y consolidar la aplicación de **buenas prácticas en la evaluación y el manejo de la atención emocional,** en concreto la evaluación correcta y sistemática del estado emocional, la presencia de los padres en las unidades especiales, el control del dolor en los procedimientos menores, el soporte a los niños y adolescentes en situación terminal, y el cómo hacer la transición desde los cuidados sanitarios pediátricos a los de adultos en pacientes con enfermedades crónicas.

Los **principales beneficios** de este proyecto son:

- Aporta soluciones científicas a problemas reales de los centros en el contexto actual
- Centrado en la implantación de medidas de alto impacto con esfuerzo moderado
- Proyectos centrados en la acción, incluyen sistemas de trabajo y herramientas operativas (protocolos de trabajo, escalas, instrumentos de evaluación, etc.)
- Importante carga formativa para un alto porcentaje de la plantilla del centro
- Permiten la comparación de resultados y el benchmarking entre centros
- Incluyen materiales y soporte y asesoramiento personalizado y grupal

Los **Cursos del e-pract de Mejora del bienestar emocional** son:

- Mejora del bienestar emocional de niños y adolescentes hospitalizados (curso básico)
- Valoración y apoyo emocional de la infancia hospitalizada
- Apoyo emocional para la infancia y adolescencia con enfermedad avanzada
- Comunicación para la atención de la infancia hospitalizada
- Presencia de padres y familia las 24 horas en hospitalización y unidades especiales
- Manejo del dolor por procedimientos dolorosos en pediatría
- Continuidad y coordinación de la atención

Proyectos destacados: Evaluación y mejora de la calidad

Soporte a la acreditación *Joint Commission International*

La acreditación Joint Commission International (JCI) es específica del ámbito sanitario (Hospital, Centro de atención primaria o Centro de atención ambulatoria) y es un reconocimiento externo e internacional a la calidad de los centros.

Desde el Instituto Universitario Avedis Donabedian guiamos y asesoramos a organizaciones que quieren optar a esta acreditación durante todo el proceso. Les ofrecemos formación y soporte para facilitar el trabajo y rentabilizar el esfuerzo de sus profesionales.

Nuestra intervención consiste en un proceso interno -enriquecedor y motivador-, que garantiza el cumplimiento de los requisitos de los estándares de la JCI. Para ello, es necesario aplicar un conjunto de cambios coordinados e interrelacionados para mejorar los sistemas de trabajo de la organización. Con este fin, el Instituto Universitario Avedis Donabedian:

- **Capacita a los profesionales** de la organización para que conozcan los requisitos del modelo de referencia
- **Identifica los aspectos que debe mejorar la organización**
- **Presta soporte metodológico y técnico** para la planificación de mejoras y el rediseño de procesos
- **Guía a la organización en la implantación de cambios** y evaluación de la efectividad de las mejoras

Apoyo al desarrollo y consolidación del sistema de notificación y aprendizaje para la seguridad del paciente (SINASP). Plan de trabajo para 2019-2020

Ministerio de Sanidad

Tiene como objetivo el soporte al desarrollo y consolidación del **Sistema de notificación y aprendizaje para la seguridad del paciente (SiNASP)** durante 2019 y 2020. A lo largo de este proyecto:

- Se han mantenido las **actividades de apoyo** a los gestores de las Comunidades Autónomas adheridas al proyecto.
- Se ha puesto en marcha una **nueva plataforma de formación on-line** para los profesionales de los centros que utilizan el SiNASP.
- Se ha elaborado **un nuevo curso dirigido a los gestores** locales del SiNASP.
- Se ha desarrollado una **nueva página web.**
- Se ha comenzado la construcción de **una nueva versión de la aplicación de notificación y gestión SiNASP.**
- Se ha publicado un **boletín de revisión de los incidentes** relacionados con errores de diagnóstico en atención primaria.
- Se ha realizado el **informe anual** de los incidentes notificados al SiNASP en 2019, incluyendo una revisión de aquellos relacionados con la gestión organizativa y recursos de los centros, cuya notificación ha aumentado notablemente tanto en hospitales como en atención primaria.

Sistema de Notificación y Aprendizaje para la Seguridad del Paciente (SiNASP)

Nuevo boletín de actualidad SiNASP

Se ha publicado el boletín de junio de 2020 con la revisión de notificaciones recibidas de enero a mayo. También incluye acciones puestas en marcha durante la COVID-19 por algunos gestores locales.

2020-09-04 11:36:05

An integrated assesment, monitoring, evaluation and quality improvement system (AMEQUIS) for the European Reference Networks (ERNs)

Este proyecto europeo financiado por **European Commission. Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency. Health Unit**, y que se extiende desde diciembre de 2020 hasta enero de 2022, busca **proporcionar a la Comisión la asistencia técnica adecuada para el desarrollo de un sistema integrado de evaluación, seguimiento, evaluación y mejora de la calidad (AMEQUIS) de las ERNs**, con el fin de:

- Evaluar cualquier nueva solicitud de ERN o HCP
- Monitorizar las actividades realizadas y los entregables producidos desarrollados por las ERNs aprobadas y sus miembros.
- Evaluar las ERNs
- Mejorar el sistema ERN sobre la base de un enfoque de sistema de mejora continua de la calidad (PDCA)
- Desarrollar un modelo AMEQUIS integrado

En Europa, alrededor de 30 millones de personas sufren entre 5.000 y 8.000 enfermedades complejas raras o de baja prevalencia. Sin embargo, el acceso al diagnóstico y al tratamiento de alta calidad es limitado, así como la evidencia de la investigación. Las 27 ERN europeas abordan esta situación con la **puesta en común de conocimientos y recursos creando una base rigurosa y transfronteriza sobre estas afecciones médicas complejas y raras**. Así, se ha detectado la necesidad de integrar el actual sistema de seguimiento continuo con los procesos de valoración y evaluación tras un ciclo de actuaciones para la mejora de la calidad, que se llevará a cabo en 4 fases:

- Actualización y mejora de la metodología de evaluación, el manual y las herramientas para las nuevas ERN y para los HCP que deseen unirse a las ERN nuevas o ya establecidas
- Análisis y mejora del actual Sistema de Monitorización Continuo de las ERN y desarrollo de un marco de Indicadores Clave de Desempeño (KPI) de las ERN y un Sistema de Información y Monitorización Continuo
- Desarrollo de la metodología de evaluación, manual de evaluación y herramientas
- Desarrollo de un Sistema de Mejora de la Calidad ERN y del modelo integrado y herramientas AMEQUIS

El **Instituto Universitario Avedis Donabedian** coordina este proyecto en el que también participa **Netherlands Institute for Health Services Research (NIVEL).**

European Reference Networks

Funded by the Health Programme of the European Union

Auditoria de los dispositivos de atención urgente del sistema sanitario integral de utilitzación pública de Cataluña (SISCAT)

El Instituto Universitario Avedis Donabedian da soporte al Departament de Salut, en concreto al CatSalut, para llevar a cabo la auditoría de los dispositivos de atención urgente del sistema sanitario integral de utilización pública de Cataluña (SISCAT), es decir, los servicios de urgencias de hospitales, CUAP y SEM.

El objetivo de este proyecto es:

- **Medir el grado de implementación de los ejes claves del Plan Nacional de Urgencias de Cataluña (PLANUC)**
- **Comprobar las características estructurales y de procedimientos de todos los servicios de urgencias de Atención Primaria (CUAP), Hospitalaria y Servicio de Emergencias Médicas (SEM)**
- **Verificar la información aportada por los centros de urgencias de atención primaria (CUAP) centros hospitalarios, y centros de Coordinación e Información del SEM para conocer la exhaustividad de la notificación y la fiabilidad de la información de los datos que se envían al CatSalut del Conjunto Mínimo Básico de Datos de atención urgente del SISCAT**
- **Disponer de una recopilación sistematizada del proceso de atención a las urgencias con el fin de analizarlo, optimizarlo y que sirva para desarrollar instrumentos de mejora**

La evaluación se concibe como una dinamización del proceso de aprendizaje de la organización y de cambio. Por eso, el equipo de evaluadores formado para este fin respetan los principios de transparencia, imparcialidad, objetividad, confidencialidad, enfoque constructivo y orientación a la mejora de la calidad.

Partiendo del diseño de indicadores y criterios consensuados con CatSalut para disponer de información válida y fiable sobre la atención de los pacientes en los diferentes dispositivos de urgencias, al finalizar el proyecto cada servicio de urgencias y cada centro obtendrán un informe con los resultados de su evaluación, que servirá de referencia a CatSalut y a los propios centros para detectar oportunidades de mejora.

Proyecto de apoyo para el diseño y la evaluación de la convocatoria territorial de proyectos sociales de Cataluña

Equipo de Convocatorias sociales de la Fundación "la Caixa"

La Fundación "la Caixa", a través de sus ayudas sociales, apoya numerosos proyectos sociales y solidarios relacionados con **la inclusión social, la lucha contra la pobreza infantil, el apoyo a la autonomía, la atención al envejecimiento, a la discapacidad y la enfermedad, la interculturalidad, la acción social en el ámbito rural o la inserción sociolaboral,** entre otros.

Este proyecto tiene como objetivo apoyar la realización de la convocatoria territorial de Cataluña y realizar la evaluación de las solicitudes recibidas.

Para su consecución, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- **Apoyo directivo la realización del proceso:** ayuda para la clarificación del alcance, propuesta de enfoque, propuesta de posible adjudicación en base a los criterios establecidos, consultas, etc.
- **Preparación de la convocatoria:** revisión de las bases, propuesta de los criterios de evaluación y apoyo para el proceso de ajuste del sistema informático
- **Realización de la evaluación:** Formación de los evaluadores, realización de la evaluación, supervisión y verificación de calidad
- **Análisis de resultados**: limpieza de bases de datos, análisis de resultados
- **Discusión de resultados preliminares** con las personas técnicas de la Fundación "la Caixa" y redacción del informe

Los aspectos metodológicos más destacados han sido:

- Simplificación de las hojas de solicitud
- Evaluación por personal altamente experto en servicios sociales
- Supervisión de la calidad de la evaluación

Soporte para el diseño de un servicio o programa de atención domiciliaria infantil (0-3 años) a partir del análisis de experiencias existentes

Servicio de Apoyo de Programas Sociales de la Gerencia de Servicios de Bienestar Social. Área de Atención a las Personas de la Diputación de Barcelona

Tiene como objetivos **analizar experiencias existentes** de modelos de atención infantil domiciliaria, a nivel nacional e internacional; **proveer el apoyo técnico y metodológico** para diseñar el modelo de servicio o programa de atención infantil domiciliaria, con participación de los agentes clave del territorio e **identificar los facilitadores** para el futuro desarrollo del servicio o programa de los Ayuntamientos de la provincia de Barcelona.

Diagnóstico de la situación e identificación de oportunidades de mejora de la calidad de los servicios prestados por el Instituto de Diagnóstico por la Imagen

Instituto de Diagnóstico por la Imagen (IDI)

La finalidad de este proyecto es prestar el apoyo y el **asesoramiento necesario al equipo de profesionales del IDI para elaborar el diagnóstico basal en materia de calidad y proponer las áreas y las oportunidades de mejora** susceptibles de implementación. Están en marcha 3 grupos multidiciplinares de discusión siguiendo una metodología de análisis cualitativa para identificar nuevas áreas que puedan ser incorporadas a su programa de calidad.

Proyecto de identificación de instrumentos y herramientas existentes para la valoración de la vulnerabilidad social de niños y adolescentes

Instituto Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Barcelona

El objetivo es **identificar los instrumentos o los criterios para la vulnerabilidad social de niños y adolescentes atendidos por el sistema de servicios sociales básicos y de trabajo social del sistema de salud, a nivel nacional e internacional.** Nuestra participación se ha concretado en un informe que incluye una propuesta justificada de qué instrumento escoger, contenidos recomendados y metodología sugerida para el desarrollo de la siguiente fase de prueba, validación o adaptación del instrumento propuesto.

Soporte para elaboración del plan nacional de prevención del suicidio 2020-2024

Plan Director de Salud Mental y Adicciones del Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya

Este proyecto plantea apoyar la elaboración del Plan Nacional de Prevención del Suicidio, que da respuesta a las Estrategias 2017-2020 del Plan Director de Salud Mental y Adicciones, concretamente a la acción de **evaluar y consolidar las rutas asistenciales de la depresión en toda Cataluña, poniendo énfasis en la detección, la intervención precoz y el riesgo de suicidio.**

Para ello, se ha previsto revisar la bibliografía y documentación existente sobre prevención del suicidio, identificar las principales líneas estratégicas del Plan en función de las necesidades detectadas y prioridades establecidas de forma consensuada, proponer los objetivos y acciones del Plan de prevención para dar respuesta a sus objetivos, apoyar el consenso de las medidas priorizadas y definir el Plan de Gobernanza.

Soporte metodológico y operativo para la redefinición del programa de atención a las personas sin hogar. Modelo conceptual, técnico y organizativo de la atención.

Instituto Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Barcelona

Tiene como objetivo dar soporte metodológico y operativo en la redefinición del Programa de atención a las personas sin hogar, a partir de un proceso participativo con los departamentos y los agentes clave implicados.

Para ello, se han priorizado las siguientes acciones: **efectuar un análisis** de la cartera de servicios vigente; **identificar los rasgos esenciales** del Modelo BCN de atención a las personas sin hogar; **identificar los aspectos técnico-metodológicos clave** y los resultados esperados comunes del programa de atención, e **identificar los resultados esperados específicos** de mujeres sin hogar atendidas.

Dinamización y secretaría técnica de un espacio de reflexión con un grupo de expertos para identificar grandes líneas estratégicas del futuro modelo de autonomía y atención a las personas que precisen de soporte de larga duración en el entorno comunitario en Catalunya

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Catalunya

El objetivo es dinamizar y conducir la secretaría técnica de la consulta a expertos para identificar las necesidades y los cambios que se deben hacer para afrontar los retos actuales y futuros del Modelo de Autonomía y de atención a las personas que precisen apoyo de larga duración en Cataluña, con un **abordaje transversal, que incluye los ámbitos de las personas mayores, de las personas con discapacidad o diversidad funcional y de enfermedad mental.**

Para ello, se han identificado los rasgos fundamentales del **Modelo necesario en un futuro a 7 años**; se han descrito los cambios necesarios y debatido su aplicabilidad para alcanzar las necesidades actuales y futuras; se han priorizado las líneas maestras identificadas y se han definido las acciones priorizadas.

Soporte técnico para la definición de las principales responsabilidades, elaboración de plan de trabajo y diseño de indicadores de calidad de las coordinaciones territoriales de Incorpora

Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa"

Tiene como objetivo a**daptar la responsabilidad de las coordinaciones de Incorpora y de la dinamización de las redes al nuevo plan estratégico del Programa Incorpora,** definiendo mejor los contenidos y servicios de las coordinaciones y de la dinamización de las redes de los territorios considerados prioritarios; elaborando un plan de trabajo para mejorar las coordinaciones y unificación de criterios adaptados a los Territorios y evaluando el rendimiento del trabajo de las coordinaciones y de su contribución al desarrollo del nuevo plan estratégico.

incorpora de "la Caixa"

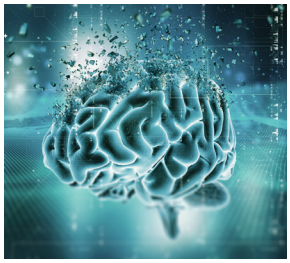
Diseño de un software para la "Implementación de un sistema de gestión de la calidad de la donación de órganos en el Reino de Arabia Saudita"

DTI Foundation

Nuestra intervención ha consistido en el diseño de un software específico para el proyecto "*Implementation of a quality management system on organ donation in the Kingdom of Saudi Arabia*", con el objetivo de **generar automáticamente los resultados de 18 indicadores de calidad del proceso de donación de órganos**. Una vez diseñado el software se procedió a verificar su funcionalidad y la fiabilidad de los resultados generados.

Diseño y elaboración de un panel de indicadores para evaluar la calidad de los procesos de esquizofrenia, depresión mayor y trastorno bipolar

Fundación Española de Psiquiatría y Salud Mental, la Sociedad Española de Psiquiatría y la Sociedad Española de Psiquiatría Biológica



El objetivo es **identificar los criterios de calidad más relevantes y validar los indicadores desarrollados en el documento Criterios de Calidad en Psiquiatría**, en cuanto a instrumentos de medida de la calidad; **preparar una guía práctica** para abordar el trabajo de campo de la evaluación con indicadores, de forma sencilla y accesible a todos los dispositivos; y **realizar una prueba piloto** para verificar la validación y la factibilidad de los indicadores seleccionados como relevantes.

Para ello, se han seleccionado de forma consensuada con los profesionales los criterios más relevantes, y a partir de aquí se han diseñado los indicadores correspondientes para cada uno de los criterios seleccionados de manera que sea factible su aplicación y fiable su resultado. Está en marcha una de las 2 pruebas piloto para comprobar la factibilidad de generación automática de los indicadores. Para los indicadores no automatizables se plantean alternativas estadísticamente válidas para reducir el trabajo evaluativo.

Dinamización de los KONSULTA'M con el fin de dar una mejor respuesta a los adolescentes y jóvenes de la ciudad, cuya salud se encuentra en riesgo con motivo del confinamiento actual y del desconfinamiento progresivo posterior

Departamento de salud del Ayuntamiento de Barcelona

Este apoyo metodológico ha implicado **diseñar estrategias de empoderamiento de los profesionales del Programa Konsulta'm y de la red comunitaria con la que se relaciona** para dar respuesta urgente a las necesidades de apoyo emocional en adolescentes y jóvenes con riesgo de trastorno de salud mental debido al impacto de la pandemia por COVID-19.

Servicio de consultoría para la implementación de la herramienta de cribado y valoración común a todas las areas básicas de entes locales

Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Catalunya

SSM-CAT

Su objetivo es **ofrecer el servicio de consultoría y apoyo técnico y metodológico para la implementación de la herramienta de cribado y valoración común *Self-Sufficiency Matrix* en catalán *(SSM-CAT)* y castellano *(SSME)* a todas las Áreas Básicas de Servicios Sociales *(ABSS)* de Cataluña.**

El *SSM-CAT (y ES)*, que es una herramienta traducida y adaptada culturalmente al catalán y al castellano, proviene de la *Self-Sufficiency Matrix (SSM)* en su adaptación holandesa (*SSM-D)*, y esta herramienta ha sido elegida de forma consensuada por enfocarse en una visión positiva de la autonomía de la persona, y porque permite identificar la evolución de los cambios en la situación de la persona desde el empoderamiento personal y de apoyo de su entorno relacional y cuidador, en caso de ser necesario.

Enmarcada en este proyecto, el 19 de mayo de 2020 se llevó a cabo una sesión sobre **Segmentación y Estratificación en Servicios Sociales**, que tuvo gran acogida por los profesionales del sector.

Diagnóstico de situación a nivel de atención a las personas en el Espaicaixa Francesc d'Assís en el marco del progama Invulnerables

Espaicaixa Francesc d'Assís

El objetivo de este proyecto es elaborar el diagnóstico de situación a nivel de la atención a las personas que se ofrece en el Espaicaixa Francesc d'Assís en el marco del Programa Invulnerables, identificando los principales elementos de la situación actual.

Para elaborar el diagnóstico, se plantea utilizar el marco conceptual del modelo de gestión de la *European Foundation for Quality Mangement (EFQM)* que se basa en las relaciones entre lo que consigue una organización y cómo se gestiona.

Fruto de este proyecto, el equipo del Instituto Universitario Avedis Donabedian - UAB entregará un informe diagnóstico de situación a nivel de atención a las personas en el *Espaicaixa Francesc d'Assís* en el marco del Programa Invulnerables y aquellas directrices estratégicas que emerjan del análisis.

Acto de reconocimiento al trabajo realizado y las lecciones aprendidas durante la pandemia COVID-19

La Fundación Avedis Donabedian convoca, desde hace 32 años, una edición anual de **Premios Avedis Donabedian a la Calidad**. La pandemia por COVID-19 ha convertido el 2020 en un año excepcional, también para nuestros Premios.

En el momento de abrir la convocatoria pensamos que, en una situación tan especial, no podíamos limitarnos a otorgar unos premios a unos centros o unos profesionales en concreto, sino que era el momento de **agradecer el trabajo, el esfuerzo y la calidad** de todo un sector que estaba, y está, luchando día a día por el bien común.

Por ese motivo, este año hemos reconvertido nuestro acto de entrega de Premios Avedis Donabedian a la Calidad, en un **Acto de reconocimiento al trabajo realizado y las lecciones aprendidas por los profesionales y centros del sector de salud y social durante la pandemia por COVID- 19.** Bajo el lema **¡Seguimos adelante! ¡Profesionalidad, calidad e innovación!,** hemos dado voz a representantes de diferentes colectivos para que nos expusieran su vivencia y el aprendizaje que han adquirido a lo largo de estos últimos meses.

El acto tuvo lugar el 12 de enero de 2021, a las 19:00 h. en el Auditorio Axa de Barcelona, cumpliendo con todas las recomendaciones sanitarias del momento, y fue **retransmitido en directo** para llegar a todas aquellas personas que nos quisieron acompañar. Estuvieron presentes las personas que nos hicieron partícipes de sus experiencias y los representantes de los patrocinadores de este reconocimiento, que les entregaron un pequeño detalle de agradecimiento. A lo largo de las intervenciones, disfrutamos de breves piezas musicales que se intercalaban en el hilo conductor del acto.

La bienvenida institucional corrió a cargo de la Dra. Rosa Suñol, Presidenta del Patronato de la Fundación Avedis Donabedian y, para el cierre, tuvimos el honor de contar con la Hble. Sra. Alba Vergés, *Consellera de Salut del Govern de Catalunya.*

Intervenciones:
Dr. Ricard Ferrer – Presidente de la Sociedad Española de Medicina Intensiva, Crítica y Unidad Coronaria (SEMICYUC)
Sra. Carme Valls – Enfermera jefe. Área de Urgencias y Enfermos críticos del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Dr. Joan Solà – Director del Área Socio-sanitaria y Dependencia de la Fundació Sanitària de Mollet
Sr. Antonio Hernando – Paciente
Dra. Remedios Martín – Secretaria de la Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria (SEMFYC)
Sra. Paqui Moreno – Presidenta de la Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria (SEFAC) de Cataluña
Dr. Celso Arango – Presidente de la Sociedad Española de Psiquiatría (SEP)

VI Congreso Virtual Internacional en Calidad y Seguridad del Paciente

Por sexto año consecutivo, hemos organizado el **VI Congreso Virtual Internacional en Calidad y Seguridad del Paciente (y seminario)**, siendo la temática principal: "La calidad y la Seguridad del Paciente en tiempos de Pandemia... y después". Se han analizado las experiencias y los aspectos referentes a la implementación de los procesos de calidad y seguridad del paciente en el actual contexto mundial. Como todos los años, se llevó a cabo el reconocimiento a una vida dedicada a la mejora de la calidad, que en esta ocasión correspondió al **Dr. Dante Graña,** presidente de la **Fundación Avedis Donabedian de Argentina**.

A este **evento**, que, como es habitual, se ha realizado on-line y en español, han asistido profesionales de más de 13 países y se ha contado con la participación de más de 20 ponentes internacionales provenientes de más de 7 países. Además de las ponencias presentadas en 6 videoconferencias, se ha destinado un espacio para posters, 5 minicursos, biblioteca y videoteca virtuales.

Este evento ha sido dirigido por la **Fundación Avedis Donabedian** en colaboración con la **International Society for Quality in Health Care (ISQua)** y otras importantes sociedades de calidad e instituciones de países latinoamericanos y de habla hispana entre las que se encuentran la **Sociedad Chilena de Calidad Asistencial** (SOCCAS), la Asociación de Calidad en Salud del Perú (ASOCALP), **la Fundación Avedis Donabedian de Argentina** y el **Departamento de Salud Pública de la Facultad de Medicina de la Fundación Universidad Barceló en Argentina**.

Publicaciones destacadas

Ballester M, Orrego C, Heijmans M, Alonso-Coello P, Versteegh MMM, Mavridis D,... **Sunol R**. Comparing the effectiveness and cost-effectiveness of self-management interventions in four high-priority chronic conditions in Europe (COMPAR-EU): a research protocol. BMJ Open. 2020 Jan 19;10(1):e034680

+ Info

Toledo-Chávarri A, Ramos-García V, **Koatz D**, Torres-Castaño A, Perestelo-Pérez L, Ramírez-Puerta AB,... **Orrego C, González-González AI, Ballester M**. Co-design process of a virtual community of practice for the empowerment of people with ischemic heart disease. Int J Integr Care. 2020;20(4):1–13.

+ Info

Hilarión P, Koatz D, Bonet P, Cid J, Pinar I, Otín JM,... **Sunol R**. Implementation of the individual placement and support pilot program in Spain. Psychiatr Rehabil J. 2020 Mar;43(1):65–71.

+ Info

Saura RM, Riera M, Von Wichmann M, Álvarez-Cascos A, Ramón Blanco J, Camino X. Indicadores de calidad asistencial de Gesida para la atención de personas que viven con el VIH. 2020.

+ Info

Niño de Guzmán E, Martínez-García L, **González-González AI**, Heijmans M, Huaringa J, Immonen K,... **Orrego C**. The perspectives of patients and their caregivers on self-management interventions for chronic conditions: a protocol for a mixed-methods overview. F1000Research. 2020 Feb 18;9:120.

+ Info

Garcia-Elorrio E, Arrieta J, Arce H, Delgado P, Malik A, **Orrego C**, et al. The COVID-19 Pandemic: A Call to Action for Health Systems in Latin America to Strengthen Quality of Care. Int J Qual Heal Care. 2020;1–2.

+ Info

Polok K, Pilecki Z, Kutaj-Wasikowska H, Kutryba B, **Sunol R**, Pilecki G, et al. Time from admission to surgery in Polish patients with hip fractures: temporal trends in the last decade and association with duration of hospitalization and in-hospital mortality. Polish Arch Intern Med. 2020 Jun 25;130(6):506–11.

+ Info

Perestelo-Perez L, Alvarez-Perez Y, Rivero-Santana A, Ramos-García V, Duarte-Díaz A, Torres-Castaño A,... **Orrego C**. The effectiveness of a web-based decision aid for patients with hip osteoarthritis: study protocol for a randomized controlled trial. Trials. 2020;

+ Info

Braithwaite J, Clay-Williams R, Taylor N, Ting H, Winata T, Arnolda G,... **Sunol R**. Bendin the quality curve. Int J Qual Heal Care. 2020 Feb 6;32(Supplement—1):1–7.

+ Info

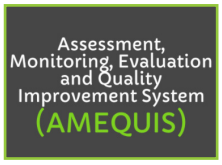
Comunicación

Páginas más visitadas

Máster y Posgrado online en Gestión y metodología de la calidad y la seguridad de la atención en la salud

Premios Avedis Donabedian a la Calidad

Assessment, Monitoring, Evaluation and Quality Improvement System (AMEQUIS)



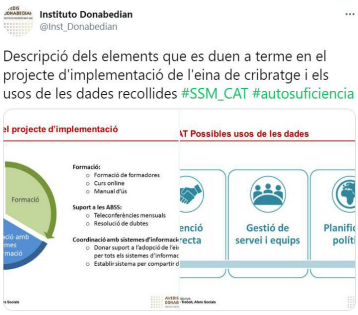
75.093

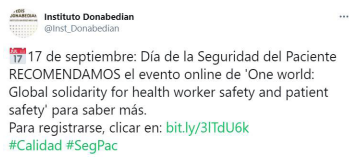
Visitas web

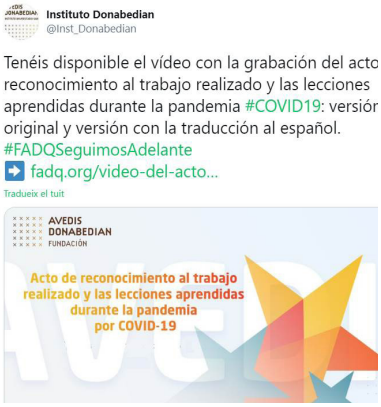
24.913

Usuarios

Tuits destacados







Hemos superado los **2.000** seguidores en Twitter

+2.000 seguidores

+8.000 contactos

+71.000 visitas

+600 seguidores

+300 visualizaciones

Agradecimientos

Ajuntament de Barcelona
Cardiorreal
Clínica Rotger desde 1944 Grupo quirónsalud
Clínica Universidad de Navarra
/Salut
Generalitat de Catalunya Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
DIAVERUM
Diputació Barcelona
DTI DONATION & TRANSPLANTATION INSTITUTE
Esteve Teijin
European Commission
SaludMadrid FIIBAP FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN BIOSANITARIA DE ATENCIÓN PRIMARIA Servicio Madrileño de Salud
FUNDACIÓ HOSPITAL DE l'Esperit Sant
Fundació "la Caixa"
FundacióPereMata Terres de l'Ebre
Fundació Sant Francesc d'Assís
FSG FUNDACIÓN SEIMC-GESIDA
Fundació Tutelar Ripollès
GESAT SAM Gestió Sanitària Assistencial Tortosa
Gestió de Serveis Sanitaris
HC marbella
HOSPITALCLINICA BENIDORM
HOSPITAL COMARCAL AMPOSTA
ICO Institut Català d'Oncologia
LA UNIÓ Associació d'Entitats Sanitàries i Socials
Lundbeck
Medtronic
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE SANIDAD
NIVEL Research for better care
quirónsalud La salud persona a persona
Parc Sanitari Sant Joan de Déu
SENSAR Sistema Español de Notificación en Seguridad en Anestesia y Reanimación
UAB Universitat Autònoma de Barcelona
UNIVERSITAT DE BARCELONA
Hospital Universitari Dexeus Grupo quirónsalud
vithas
XARXA SANTA TECLA Sanitària i Social a Tarragona des de 1171
Sanitas PARTE DE Bupa
CENTRO MÉDICO TEKNON Grupo quirónsalud

¿Dónde estamos?

Barcelona

C/ Provença 293, pral.
08037 Barcelona – España
Tel: (34) 93 207 66 08
fad@fadq.org

Madrid

Paseo de la Castellana, 141. Ed. Cuzco IV
28046 Madrid – España
Tel: (34) 91 749 80 46
fad@fadq.org

Bogotá

Carrera 7A No 123-24. Of. 503
Bogotá – Colombia
Tel: (57) 1 744 99 76
fadlatinoamerica@fadq.org