



# ICO NEWS

Publicació interna de l'Institut Català d'Oncologia

número 69

desembre 2005

## ICO sumari

La Dra. Cecília Sepúlveda, representant del càncer a l'OMS, visita l'ICO pàg.2

Programació i seguiment de la celebració dels 10 anys a la web de l'ICO pàg.3

Actes inclosos a la celebració dels 10 anys de l'ICO pàg.3

Entrevista a Anna Blasco, responsable de la Unitat d'Atenció al client de l'ICO l'Hospitalet. pàg.4

## ICO actualitat

### La Unitat de Braquiteràpia de l'ICO L'Hospitalet obté la Certificació ISO 9001:2000

**L'ISO 9001 es consolida com a norma de qualitat que acredita la certificació obtinguda pel nostre servei d'Oncologia Radioteràpica de l'ICO L'Hospitalet. La Unitat de Braquiteràpia ha assolit la certificació per primera vegada aquest mes de novembre, l'àrea de Teleteràpia ha passat l'auditoria de recertificació també aquest novembre, i el Servei de Física Mèdica i Radioprotecció també ha estat recertificat al complet. A més, cal recordar que recentment va obtenir el certificat ISO 9001:2000 el Servei d'Oncologia Radioteràpica de l'ICO Girona i estem treballant per aconseguir-ho també al Servei d'Oncologia Radioteràpica de l'ICO Badalona.**

Després d'un llarg procés de treball i esforç, la Unitat de Braquiteràpia del Servei d'Oncologia Radioteràpica de l'ICO L'Hospitalet ha obtingut la Certificació ISO 9001:2000 que dona garantia de qualitat als serveis realitzats.

Fa dos anys es va iniciar el procés per implantar un programa de qualitat a la unitat i ha culminat aquest any 2005 amb l'assoliment de la certificació. Es va crear el Comitè de Qualitat per posar en marxa tot el procediment, un comitè format per representants de la Unitat de Braquiteràpia i membres de la direcció, que es reuneixen mensualment per tal d'analitzar els indicadors de qualitat i realitzar la presa de decisions més òptimes.

Les primeres tasques van consistir en fer un anàlisi dels processos productius de la unitat i es van relacionar amb els de Radioteràpia. A partir de la definició del mapa de processos, es van anar documentant i es van redactar els processos i els Protocols tècnics d'implants, amb la important ajuda d'un sistema de registres. Un cop fet tot el procés documental, gran part del qual ja s'havia fet en el context del Model Europeu de Qualitat (MEQ) però requeria

una actualització, es va dur a terme la selecció dels indicadors de qualitat més adequats i la implementació del Model de Gestió de Qualitat. Aquest Model de Gestió de Qualitat és un cicle de mesura, anàlisi i millora. Amb els indicadors es mesura, a les reunions del Comitè de Qualitat s'analitzen i d'aquesta manera s'aconsegueix una millora en el servei.

Els dies 15, 16 i 17 de novembre es va realitzar l'auditoria externa, a càrrec de l'empresa BVQI, on es va procedir a la revisió de tot el sistema establert. Durant tot el procés s'ha comptat amb l'ajuda d'un consultor extern, el Sr. G. Rajaran.

Segons destaquen des de la Unitat de Braquiteràpia de l'ICO L'Hospitalet: *"No ha estat gens fàcil la implicació dels membres de la unitat, perquè no ha estat un procés fàcil, però mica en mica s'ha anat assumint i aplicant al treball del dia a dia. El Model de Qualitat no s'ha de veure com una cosa estranya sinó com una part de la realitat quotidiana. Si no s'integra a la dinàmica diària, qualsevol sistema de gestió de qualitat no funciona. Es tracta d'un procés diari. Braquiteràpia és una unitat en canvi permanent, per l'alta tecnologia que hi ha, s'han d'assumir els tractaments nous molt ràpidament i ens hem d'adaptar a nous procediments. Una forta implicació de la Direcció ICO és molt important en tot el procés d'obtenció de la certificació ISO 9001:2000."*

Aquesta fita és molt important per què ha significat el reconeixement d'un treball portat a terme durant els últims dos anys en aquesta unitat, on la implicació de tot el personal ha fet possible aconseguir la certificació. Enhorabona



# ICO visita

## Primers contactes per una col·laboració entre l'OMS, l'ICO i el Departament de Salut de la Generalitat.

Aquest projecte de cooperació entre institucions permetrà convertir l'Institut Català d'Oncologia en un centre de referència en el tractament i recerca del càncer per la Organització Mundial de la Salut.

La doctora Cecília Sepúlveda, coordinadora del Programa de control del càncer de l'OMS ha visitat l'ICO L'Hospitalet – Hospital Duran i Reynals, per tal d'iniciar els primers contactes per desenvolupar un projecte de cooperació entre l'Organització Mundial de la Salut, l'Institut Català d'Oncologia i el Departament de Salut de la Generalitat.

A la visita, la representant de la OMS ha donat a conèixer el Programa de control del càncer que es desenvolupa a nivell mundial, un projecte que va des de la prevenció i la reducció dels factors de risc, fins a les cures pal·liatives. Segons ha comentat la Dra. Cecília Sepúlveda "Els objectius principals del programa són reduir la mortalitat a nivell mundial i millorar la qualitat de vida dels pacients".

Des de l'Organització Mundial de la Salut porten a terme una estratègia global sobre temes de càncer i això inclou una estreta col·laboració amb diferents organitzacions relacionades amb aquesta malaltia. "D'aquesta manera, s'enforça la lluita contra el càncer i es treballa d'una manera més sistemàtica i estructurada".

La doctora Cecília Sepúlveda s'ha reunit amb el Servei d'epidemiologia i registre del càncer, encapçalat per l'investigador Xavier Bosch, el Laboratori de Recerca Translacional i el Servei de Cures Pal·liatives, coordinats pel doctor Gabriel Capellà i el doctor Xavier Gómez-Batiste, respectivament. Aquestes reunions han reforçat la col·laboració entre l'ICO i la OMS en matèria d'epidemiologia (amb els estudis que es desenvolupen sobre la vacuna de coll d'úter), el programa de cures pal·liatives i l'assessorament tècnic en prevenció. Segons la Dra. Cecília Sepúlveda es tracta "d'una cooperació que permet el desenvolupament de programes integrals i efectius contra el càncer".

La coordinadora del Programa de control del càncer de l'OMS ha estat rebuda pel Dr. Ramon López, president de l'ICO, el director general de l'ICO, el Dr. Josep Maria Borràs, i representants del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.



La doctora Sepúlveda es va reunir amb representants del SERC i del Servei de Cures Pal·liatives

# ICObreus

### • Resolució de l'expedient pel brot de legionel·losi

El Departament de Salut Pública de la Generalitat de Catalunya ha comunicat la resolució de l'expedient sancionador obert a l'Institut Català d'Oncologia, pel brot de legionel·losi detectat el mes de febrer de 2005 a l'Hospital Duran i Reynals, on s'ha resolt una sanció de 90.000 Euros.

Des del moment de la detecció de la infecció s'ha procedit a efectuar totes les mesures preventives i terapèutiques efectives. S'ha procedit a remodelar l'estructura de l'aigua calenta sanitària, així com a instal·lar filtres antibacteriològics i un sistema de control complementari de desinfecció, seguint les recomanacions dels Serveis Territorials a Barcelona del Departament de Salut.

### • Nou curs de postgrau dins del projecte e-oncologia

La nova proposta formativa de postgrau es titula: "**Fundamentos Metodològics de la Investigación en Oncología: Herramientas Epidemiológicas y Bioestadísticas**" i és un **curs d'e-learning** que l'ICO porta a terme en col·laboració amb la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Aquest curs forma part del projecte **e-oncologia**, el primer projecte educacional dedicat a la formació virtual en oncologia en llengua espanyola amb una formació personalitzada assistida per docents de primer nivell. És un curs aplicat dirigit a tots els professionals dels àmbits de l'oncologia, cancerologia, epidemiologia i salut pública amb l'objectiu de formar en els principis i mètodes de l'epidemiologia, prevenció i control del càncer.

Mes informació: [www.e-oncologia.iconcologia.net](http://www.e-oncologia.iconcologia.net)

### • V Jornada d'atenció oncològica de la Costa de Ponent a Sant Sadurní d'Anoia.

El 18 de novembre es va celebrar la cinquena Jornada d'atenció oncològica de la Costa de Ponent, amb l'objectiu de compartir un model d'atenció oncològica entre hospitals de la Regió Sanitària. Una jornada que va ser presentada pel president de l'ICO, el Sr. Ramon López, i que va incloure debats sobre el cribatge en càncer colorectal, els models de circuit de diagnòstic ràpid en oncologia, els protocols d'atenció a les urgències oncològiques i l'impacte de les noves quimioteràpies en la pràctica assistencial.

### • Premis a professionals de l'ICO Badalona

El 26 de novembre, al Teatre Municipal de Sant Feliu de Guíxols, va tenir lloc la "Nit dels metges" organitzada pel COMB, on es van lliurar els premis a l'excel·lència professional. En l'apartat de Medicina Assistencial en Atenció Hospitalària va ser premiada la Dra. Fuensanta Milla Santos, Llicenciada en Medicina i Cirurgia per la Universitat de Barcelona, especialista en Hematologia i Hematoteràpia i Cap de Servei del Laboratori d'Hematologia de l'ICO Badalona.

A l'apartat de Recerca Biomèdica un dels premiats a l'excel·lència professional va ser el Dr. Rafael Rosell Costa, Llicenciat per la Universitat de Barcelona, especialista en Hematologia i Hemoteràpia, Medicina Interna i Oncologia Mèdica, i Cap de Servei d'Oncologia mèdica de l'ICO Badalona.

## Programació i seguiment de la celebració dels 10 anys a la web de l'ICO



La pàgina web de l'Institut Català d'Oncologia dona a conèixer la celebració dels 10 anys de la institució amb un espai reservat a aquesta commemoració.

A la pàgina web de l'ICO es pot consultar tota la programació que s'està organitzant per celebrar els 10 anys, i al mateix temps, es mostra un resum històric de la institució, acompanyat d'un recull d'imatges que il·lustren aquesta primera dècada de vida.

Un repàs per la història de l'Institut Català d'Oncologia a través de fotografies i imatges que podeu consultar a la pàgina web:

[www.iconcologia.net](http://www.iconcologia.net)

## Acte de benvinguda als professionals de l'Hospital Universitari de Bellvitge



### Un acte d'apropament institucional entre l'Institut Català d'Oncologia i l'Hospital Universitari de Bellvitge, coincidint amb el desè aniversari de l'ICO.

Els professionals de l'Hospital Universitari de Bellvitge, encapçalats pel gerent del centre, el doctor Berenguer, van participar el passat divendres 11 de novembre a l'acte de benvinguda organitzat per l'Institut Català d'Oncologia, amb motiu del 10è aniversari de la institució. Aquest acte institucional té l'objectiu de reforçar els vincles entre els professionals dels dos centres, per tal de treballar plegats per oferir una millor assistència de cara a la ciutadania. La recepció dels professionals de l'HUB va tenir lloc a la nova cafeteria de l'ICO L'Hospitalet – Hospital Duran i Reynals, que recentment es posarà en servei de cara al personal, pacients i familiars de la institució.

## Visites a l'ICO en motiu de la celebració dels 10 anys

Coincidint amb els 10 anys de l'ICO, s'estan organitzant trobades amb institucions i entitats, per tal de donar a conèixer l'Institut Català d'Oncologia, difondre la seva activitat i poder establir llaços de col·laboració en diferents àmbits.

El 22 de novembre el Sr. Dídac Pestaña, vice-president executiu de la Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), el Sr. Jaume Vendrell, gerent de la Mancomunitat de Municipis de l'AMB i el Sr. Francesc Santacana, coordinador general del Pla Estratègic Metropolità, van visitar l'ICO L'Hospitalet – Hospital Duran i Reynals i es van reunir amb el president de l'Institut Català d'Oncologia, el Dr. Ramon López. Aquest acte institucional té l'objectiu d'apropar l'Institut Català d'Oncologia als representants del Pla Estratègic Metropolità, mostrar les seves instal·lacions i explicar les tasques tant en els àmbits de recerca, docència com assistència que es desenvolupen a l'ICO.

La visita que han realitzat a les instal·lacions els ha portat a veure el Laboratori de Recerca Translacional, la Planta d'Hospitalització, les Unitats Funcional, Consultes Externes i el Servei de Radioteràpia i Braquiteràpia de l'ICO L'Hospitalet- Hospital Duran i Reynals.

També en motiu de la celebració dels 10 anys de l'ICO, el passat 30 de novembre, representants del Servei Català de la Salut van visitar les instal·lacions de l'ICO L'Hospitalet. Van assistir a la trobada el Sr. Xavier Conill, cap de la secretaria tècnica del CatSalut, i les Sres. Àlicia Àvila i Mònica López, membres del Servei Català de la Salut.



## Dra. Anna Blasco, responsable de la Unitat d'Atenció al Client de l'ICO L'Hospitalet-Hospital Duran i Reynals



### Quins són els teus estudis i com et vas iniciar en el món laboral?

La meua formació és d'administrativa, vaig fer el batxillerat i vaig estudiar primer de psicologia a través de la universitat a distància, ja de gran. Els meus inicis laborals van ser a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau al 1970. Vaig començar treballant com a auxiliar administrativa, en jornada reduïda perquè estudiava de nit, al cap de dos anys vaig incrementar la jornada laboral. Posteriorment amb vaig poder promocionar treballant a diferents serveis mèdics de l'hospital i els últims 9 anys vaig ser la secretària del servei d'urgències generals.

Durant la meua vida laboral a l'Hospital de Sant Pau, on hi vaig estar un total de 17 anys, destacaria la meua vinculació en temes sindicals. Vaig ser representant sindical en l'època no democràtica, i en la democràcia vaig exercir com a secretària de Comitè d'Empresa.

### Quines eren les principals reivindicacions sindicals en aquell moment?

Eren sobretot temes d'horaris laborals i de prestacions socials. També es reivindicava l'equiparació econòmica entre els diferents estaments professionals del centre. Hi va haver força reivindicacions de caire social, una d'elles va ser la lluita per aconseguir una guarderia a l'Hospital, cosa que va ser una gran fita i un model a seguir en aquell moment.

Un dels moments més importants va ser en els primers anys de democràcia, quan el comitè d'empresa va signar el primer conveni col·lectiu amb la representació de tots els estaments professionals del centre, fins i tot hi havia representants dels metges residents. Es va aconseguir millores laborals així com un augment econòmic bastant important, d'un 8%, per a tot els estaments del centre. Un conveni molt representatiu, que va ser llargament negociat, gairebé 24 h seguides que va requerir de la mediació del conseller de sanitat d'aquell moment, el Dr. Espasa.

### Perquè vas deixar l'Hospital de Sant Pau i què vas fer a continuació?

Vaig marxar de l'Hospital per qüestions familiars l'any 1987. Em traslladava a viure a Alacant, tenia dues criatures, una d'elles recent nascuda i vaig pensar que podia ser el moment de deslligar-me del centre.

Va ser llavors quan em vaig matricular a la UNED (la Universidad Nacional de Educación a Distancia) per estudiar psicologia. Al 1990 torno a Barcelona i al 1991 va sortir l'oportunitat de començar a treballar al què en aquell moment era l'Àrea oncològica de la Ciutat Sanitària i Universitària de Bellvitge, com a secretària del Dr. Pau Viladiu.

### Què destacaries d'aquesta primera època?

Vaig treballar com a secretària de direcció des de 1991 fins a 1998, primer de l'àrea oncològica fins al 1995 i després de l'Institut Català d'Oncologia. Es pot dir que he viscut el procés de creació de la institució.

En aquell anys, es va anar dotant l'Hospital Duran i Reynals de serveis i unitats assistencials per portar a terme l'atenció oncològica. Es va potenciar la formació dels comitès de tumors amb la participació dels facultatius especialistes de l'Hospital de Bellvitge. S'obren les unitats d'hospitalització d'Hematologia, Oncologia i Cures Pal·liatives. Es crea el Servei d'Epidemiologia i Registre del càncer, el Servei de Prevenció i Control del Càncer, la Unitat de Psicooncologia. Entre 1996 i 1998 a més de la tasca de secretària de direcció, em vaig encarregar de la coordinació de les secretàries de serveis assistencials com a responsable administrativa.

### Quan vas començar a treballar a la Unitat d'Atenció al Client i quina tasca hi desenvolupes?

L'any 1999, començo a treballar a la Unitat d'Atenció al Client, amb certa por i molt de respecte pel que suposava. La idea bàsica era donar a conèixer la unitat com a un "referent" per als dubtes, queixes o consultes dels usuaris, i no només com un lloc per a dipositar les reclamacions i suggeriments. Un lloc on els nostres usuaris poguessin exposar i expressar la seva opinió en relació als nostres serveis.

Al 1999 teníem unes 40 reclamacions, uns 12 suggeriments i menys agraïments, avui dia hem arribem a una mitja de 200 reclamacions, 50 suggeriments i uns 20 agraïments.

L'any 2000 s'inicia el programa de Segones Opinions i s'incorpora a la Unitat, l'Ada Martos. És un Programa dirigit a malalts que ja han estat diagnosticats a altres centres i desitgen tenir una segona opinió en relació a un tractament proposat, és a dir, confirmació de tractament o bé possibilitat d'alternatives terapèutiques. Any rere any ha anat creixent la demanda, i actualment estem en 290 segones opinions sol·licitades. Col·laborem amb el Programa d'Educació Sanitària dirigida a malalts i familiars, i coordinem l'Equip de Voluntariat del centre.

### Quines són les principals reclamacions que rebeu?

El temps d'espera per a la visita és una de les reclamacions més recurrents, així com les queixes de les instal·lacions: obres, confort, temperatura...

També està apareixent la insatisfacció que produeix no tenir massa clar quin és el metge de referència, ja que tenen la sensació que passen per moltes mans, i s'introdueix certa desconfiança. A nivell assistencial el treball en equip és bo, però de cara al pacient a vegades crea confusió.

En general, penso que s'exposa tot allò que segurament qualsevol de nosaltres exposaríem com a malalts o com a familiars de malalts.

La queixa i el suggeriment ens els hem de prendre com uns avisos d'allò que podem o hauríem d'intentar canviar, modificar, millorar. Hem d'interpretar la queixa i el suggeriment com una oportunitat de millora perquè és l'exposició directa d'allò que el malalt, usuari li produeix insatisfacció, decepció, o tot allò que creu que amb la seva opinió ens pot ajudar a millorar, ja no tant per a ells mateixos però sí per a futurs malalts i usuaris.

### Quines són les teves aficions?

Bàsicament el meu temps lliure l'he dedicat a l'atenció dels meus fills i la meua família. M'agrada anar al cinema, veure exposicions pictòriques i els caps de setmana fer alguna excursió o anar a l'Empordà. Fa poc he començat classes de ball.



# ICO us desitja Bones Festes i Felicitat 2006