

GLOSSARI TERMINOLÒGIC

Ajudes a la interpretació terminològica utilitzada en el document d'estàndards d'acreditació de centres d'atenció hospitalària aguda a Catalunya. Període 2013-2016.

Accessibilitat

Atribut dels sistemes sanitaris que fa referència a la possibilitat que tenen els ciutadans de rebre els serveis que els ofereix un sistema, en funció de la seva condició o estat de salut, en el moment i el lloc en què els necessitin, en quantitat suficient i a un cost raonable. Mesura el grau en què un sistema sanitari permet l'accés per gaudir de prestacions a un individu o grup. És una condició vinculada a la igualtat de distribució de serveis sanitaris.

Acreditació

L'acreditació d'una institució sanitària és el procés pel qual un centre sanitari s'incorpora a una verificació externa, que avaluarà el grau en què aquest centre assoleix un conjunt d'estàndards prèviament establerts. L'avaluació del centre sanitari es fa per part d'un òrgan "acreditador", que emetrà el corresponent dictamen en forma de certificat.

Aliats (partners)

Són persones o grups amb els quals l'organització té establert algun tipus d'aliança; proveïdors, altres institucions, etc.

Anàlisi de causa arrel (ACA)

Procés sistemàtic d'identificació dels factors causals o bàsics que van contribuir a l'aparició d'esdeveniments adversos o incidents. Les variacions en l'acompliment poden produir (i ho fan amb freqüència) resultats adversos inexplicats o indesitjats, incloent el risc d'un esdeveniment sentinella. L'anàlisi s'utilitza per fer una avaluació exhaustiva i centrada en el sistema d'incidents crítics o esdeveniments sentinella. Inclou la identificació de les causes i els factors que contribueixen al sistema, la determinació d'estratègies de reducció de riscos, i el desenvolupament d'un pla d'actuació i d'estratègies de mesura per avaluar l'eficàcia del pla esmentat.

Anàlisi modal de fallades i efectes (AMFE)

Mètode d'avaluació proactiu i prospectiu per identificar i prevenir problemes en els processos o productes abans que es produeixin. Analitza de forma estructurada i

sistemàtica els possibles modes de fallada d'un nou producte o procediment i identifica les conseqüències sobre el sistema i els riscos associats, a fi de detectar els problemes que cal millorar per assegurar-ne la fiabilitat i seguretat, abans que es produeixin. Proporciona no només una mirada sobre els problemes que poden ocórrer, sinó com serien de seriosos els efectes que es produirien en el cas que s'esdevinguessin

Assistència sanitària de cobertura pública

Prestació d'assistència sanitària facilitada pel Servei Català de la Salut als seus assegurats, a través dels contractes subscrits amb entitats proveïdores de naturalesa jurídica diversa. Catalunya disposa d'una xarxa assistencial, desplegada en el territori, formada per diferents tipologies de centres, que presten els seus serveis assistencials per donar resposta a les necessitats de salut dels ciutadans. Aquests centres sanitaris, mitjançant la gestió dels seus recursos, fonamentalment els professionals i la tecnologia, responen a la compra de serveis amb la provisió d'assistència i prestacions sanitàries

Atribucions

Característica d'una persona, ja sigui innata (habilitat i qualitat) o adquirida (coneixement i experiència), que està relacionada amb una actuació d'èxit en un lloc de treball. Fet d'atribuir o adjudicar un fet o una qualitat a una persona.

Avaluació del rendiment (appraisal performance)

Procediment mitjançant el qual els líders avaluen les persones que en depenen directament. Habitualment es du a terme amb una periodicitat anual i es realitza a través d'una entrevista personalitzada, estructurada segons un guió específic d'avaluació i que incorpora els conceptes i criteris pels quals la persona serà avaluada.

És una oportunitat de manifestar i modular les expectatives que l'organització té respecte de les persones que hi treballen i, alhora, de revisar objectius de desenvolupament professional a nivell individual, proposar i pactar accions de millora i establir objectius específics de formació.

Com a criteri, l'avaluació del rendiment inclou aspectes relacionats amb els coneixements, amb les habilitats i amb les actituds.

L'avaluació del rendiment, efectuada pel líder, és coneguda per la persona avaluada, que pot acceptar-la o manifestar el seu desacord, argumentant-ho.

Calibratge

Procediment de comparació entre el que indica un instrument i el que hauria d'indicar, d'acord amb un patró de referència de valor conegut. El calibratge ha d'efectuar-se de manera periòdica. Els intervals s'han de definir d'acord amb el client, usuari i en funció de la freqüència i tipus d'utilització de l'aparell.

Capacitat

Conjunt de recursos i actituds que té un individu per poder desenvolupar una tasca determinada; funció o càrrec.

Cartera de serveis

Conjunt de tècniques, aplicació de tecnologia o de procediments, és a dir, cadascun dels mètodes, activitats i recursos, basats en el coneixement i experimentació científica, mitjançant els quals es fan efectives les prestacions sanitàries.

Conjunt de serveis i activitats que s'ofereixen en un centre o una organització sanitària.

En la normativa relacionada amb el Sistema Nacional de Salut s'empra el terme cartera de serveis com el conjunt de tècniques, tecnologies o procediments, pels quals s'entén cadascun dels mètodes, activitats i recursos basats en el coneixement i experimentació científica, per mitjà de les quals es fan efectives les prestacions sanitàries. S'articula, segons el Reial Decret Llei 16/2012, entorn les modalitats següents: la cartera comú bàsica de serveis assistencials, la cartera comú suplementària, la cartera comú de serveis accessoris i la cartera de serveis complementaris de les comunitats autònomes. Aquest concepte equival al Catàleg de serveis de cobertura pública, definit a Catalunya com el conjunt de les prestacions a les que té dret la població assegurada del CatSalut, independentment de l'organització i lloc on es fa efectiva.

Certificat d'acreditació

Document que emet l'òrgan acreditador, on es plasma el resultat del procés d'acreditació.

Client extern

Ciutadans receptors o beneficiaris de l'activitat o dels serveis dels centres sanitaris.

Client intern

Persona/es que formen part d'una organització desenvolupant-hi la seva activitat o col·laborant en la realització de les tasques pròpies de l'esmentada organització. Els clients interns són receptors i usuaris de les accions que l'organització presta, amb l'objectiu d'incrementar el valor inherent al capital humà disponible. En terminologia de gestió de processos, el client intern és la persona d'una organització que rep el resultat d'un procés anterior, realitzat en la mateixa organització. Tots els membres d'una organització són clients interns de l'etapa o procés anterior i proveïdors interns de l'etapa o procés següent.

Codi ètic

Declaració dels compromisos, valors i principis que regeixen una organització en relació a les seves activitats i a les seves relacions amb els clients, interns i externs, mercat, proveïdors i entorn.

Comissions

Grup interdisciplinari que facilita la participació i interrelació del personal. La denominació, les competències, la composició i el procediment de presa de decisions de cadascuna d'aquestes està fixada per la normativa interna de cada organització.

Continuïtat assistencial

Coordinació de l'assistència al pacient al llarg del temps i entre diferents professionals, serveis, centres sanitaris i nivells de l'assistència.

Competència

Capacitat o aptitud d'un professional per realitzar un treball o desenvolupar una funció en una organització.

Comptabilitat analítica

Conjunt ordenat dels registres econòmics d'una organització que té per objecte la captació, la mesura, la valoració i el control de la circulació interna dels valors de l'empresa amb l'objectiu de subministrar informació per a la presa de decisions.

Comptabilitat financera

Conjunt ordenat dels registres econòmics d'una organització que pretén donar una visió global de la seva activitat a través del seu compte d'explotació, i del seu estat patrimonial a través del balanç de situació.

Concurrents

Entitats que ofereixen similars productes o serveis en un determinat àmbit, tant en un marc sense competència, com amb competència regulada.

Contrareferent

Aplicat a l'entorn sanitari, s'entén com a contrareferent d'una organització aquell/s dispositiu/s assistencial/s del/s qual/s es rep un determinat flux de clients.

Demanda

Necessitats assistencials de les persones en forma d'ús o sol·licitud d'ús dels serveis assistencials.

Demora

Diferència entre el dia de la indicació i el dia de la realització de l'atenció, com per exemple, primeres visites de consulta externa, exploracions, intervenció quirúrgica.

Direcció executiva

Vèrtex estratègic de l'organització. Assimilable a Direcció general, gerència.

Disponibilitat

Mesura del tipus, del volum i de la localització de l'oferta de recursos sanitaris, respecte a les demandes o necessitats d'un individu o un grup.

Eficiència energètica

Optimització del consum d'energia primària amb l'objectiu d'augmentar el rendiment dels seus processos de transformació, així com de l'aprofitament òptim dels serrells d'energia o matèries primeres, no transformades (perdudes), donant-los una utilitat paral·lela a la principal.

S'obté ,generalment, mitjançant un conjunt de tècniques que s'apliquen per millorar el rendiment d'una instal·lació industrial.

Els sistemes denominats eficients des del punt de vista energètic són cada vegada més necessaris, tant per competitivitat econòmica, ja que suposen un aprofitament més gran dels recursos, com per respecte al medi ambient. L'objectiu és produir més amb la menor afectació possible del medi ambient mitjançant, per exemple, una disminució de les emissions contaminants.

No s'ha de confondre l'eficiència energètica amb les energies renovables.

Energia co-generada

Energia elèctrica generada amb alta eficiència, gràcies a l'aprofitament del calor que genera.

Enquesta

Procediment per obtenir informació objectiva, mitjançant preguntes dirigides a una mostra d'individus representativa de la població.

Enquesta activa/passiva

S'entén com a enquesta activa aquella en què l'organització és qui cerca la resposta dels seus clients de forma activa. S'entén com a enquesta passiva aquella que és contestada per iniciativa del mateix client, a qui se li facilita el qüestionari passivament.

Entitat avaluadora de centres sanitaris

Establiment tècnic especialitzat subjecte a autorització per part del Departament de Salut, que exerceix funcions de verificació dels criteris tècnics que són d'aplicació en els centres sanitaris per obtenir l'acreditació. Són entitats externes sense vinculació amb les organitzacions en procés d'acreditació, que auditen la qualitat dels centres sanitaris,

d'acord amb els estàndards d'acreditació vigents en cada moment. Les entitats avaluadores no poden ser al mateix temps assessores de l'esquema d'acreditació.

Entitats assessores

Entitats o persones jurídiques externes a les organitzacions avaluades en procés d'acreditació, que poden donar suport tècnic als centres que s'acrediten. Aquestes entitats no poden ser al mateix temps entitats avaluadores del model d'acreditació.

Equip de direcció

Estructura col·legiada integrada per membres directius de l'organització.

Efecte/esdeveniment advers (EA)

Fet perjudicial per a la salut del pacient causat com a conseqüència del tractament o per una complicació mèdica i no per la malaltia de fons i que dona lloc a una hospitalització prolongada, a una discapacitat en el moment de l'alta mèdica o ambdues coses. Segons l'"Estudio Nacional sobre los Efectos Adversos Ligados a la Hospitalización", (ENEAS), és aquell accident o incident recollit en la història clínica del pacient que li ha causat o ha pogut causar un dany, lligat sobretot a les condicions de l'assistència.

L'OMS, en el "Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente", es refereix a "incident amb danys" (esdeveniment advers) com un incident que causa dany al pacient.

Estructura organitzativa

Arquitectura organitzativa formada per càrrecs amb responsabilitat orgànica reconeguda dins de l'organització.

Factors clau d'èxit

Són aquells que donen satisfacció i cobreixen les expectatives principals dels grups d'interès de l'organització. Per exemple, per a un proveïdor, el termini de pagament; per al comprador de serveis, l'eficiència i la satisfacció del client etc.

Factor d'impacte

És el valor assignat anualment a les revistes on s'han publicat els articles originals. Aquest índex reflecteix el nombre de vegades que una revista determinada és citada en la bibliografia d'altres articles publicats en un conjunt de revistes biomèdiques, dividit pel nombre d'articles originals totals publicats en la revista citada, en els dos darrers anys.

Fitxer índex de clients

Registre de tots els pacients atesos amb capacitat de recerca múltiple, tant en l'àrea d'hospitalització, com en consulta externa i en la unitat d'urgències.

Fons de maniobra

Diferència entre l'actiu circulant i el passiu circulant.

Flux de caixa (cash-flow)

Concepte comptable que defineix la diferència entre els ingressos i les despeses que existeixen en una determinada entitat i per a un període concret. S'interpreta com el benefici obtingut abans d'impostos i sense la comptabilització de les amortitzacions.

Gestió del coneixement

Acció de detecció, captura, desenvolupament, ordenació i difusió de l'actiu intangible que suposa el conjunt dels coneixements, experiències i habilitats de totes les persones que formen l'organització.

Grups d'interès (stakeholders)

Són aquelles organitzacions, entitats, associacions, empreses o agrupacions d'individus amb interessos respecte a l'organització. Poden ser l'Administració (en tots els seus nivells), els proveïdors, els compradors de serveis, el personal voluntari, les entitats financeres, les associacions de veïns, de clients o de consumidors, les entitats docents, els sindicats, etc. Tots els grups d'interès tenen dipositades unes determinades expectatives respecte a l'organització, de la qual esperen uns determinats comportaments. No totes les expectatives podran ser satisfetes per l'organització, però sí que és necessari que aquesta les conegui, interactui amb els representants dels grups d'interès i defineixi el grau de cobertura de les necessitats i expectatives de cadascun d'ells.

Malgrat que el personal de l'organització també és un clàssic grup d'interès, el fet que aquest sigui tractat més extensament en l'apartat corresponent al Criteri 3, l'exclou d'aquesta accepció terminològica.

Grups Focals

Tècnica qualitativa d'investigació que permet la detecció de problemes i situacions millorables. S'utilitza per a l'avaluació de la qualitat percebuda o dels serveis per part del usuari. S'estructura en forma de grup de persones usuàries del servei sanitari a avaluar, amb un mínim de 4 participants i un màxim de 10. El grup és dirigit per un moderador, que segueix un guió d'aspectes a avaluar, prèviament establerts.

Instrucció Tècnica

Document que recull la seqüència d'operacions, requisits i activitats realitzades en l'àmbit concret de determinats llocs de treball.

Líders

Directius o comandaments intermedis.

Llista d'espera

Nombre de clients pendents de rebre l'atenció sanitària i temps per fer-se efectiva la programació, tant quirúrgica com d'exploracions.

Línia executiva

Estructura organitzativa composta pels comandaments intermedis de l'organització.

Manual de procediments

Conjunt d'instruccions estructurades i ordenades que contenen els procediments i on s'hi inclouen també les instruccions i normes corresponents a la formulació, l'elaboració, la identificació, la conservació, l'accés, la revisió i la reavaluació periòdica d'aquests procediments.

Mercat natural

Clients reals més els potencials.

Missió

La missió d'una organització, genèricament entesa, és el reconeixement explícit de la seva raó de ser amb identificació del/s producte/s o servei/s que fa, del mercat al qual els dirigeix i de com els produeix o serveix. Inclou el reconeixement dels valors essencials que guien la seva actuació com a elements fonamentals de la seva pròpia "personalitat" com a organització i que la diferencien de les altres amb què puguin coincidir en productes o serveis i mercats. Alhora, determina les polítiques bàsiques a seguir respecte als principals grups d'interès (clients externs, clients interns, entitats pagadores, proveïdors, comunitat, Administració, etc.).

La missió s'explicita i es difon en el si de l'organització, cercant l'adhesió dels qui hi treballen i dels qui s'hi relacionen, i compromet els responsables a actuar coherentment amb els seus continguts.

La missió no és immutable i per tant requereix la revisió periòdica i l'adaptació.

La missió és part fonamental en la formulació del Pla estratègic d'una organització.

No conformitats

Incompliment d'un requisit.

Òrgan de govern

Concepte que, expressat de forma singularitzada (l'òrgan de govern d'una organització), s'assimila a la representació autoritzada de la propietat del centre sanitari.

Organització

Estructura social que està formada per els recursos humans, els materials i els tècnics, que formem un sistema de relacions d'interacció, per produir bens i/o serveis.

Concepte que, entès de forma singular (l'organització), és assimilable al conjunt del centre sanitari objecte d'avaluació.

Persones

Són tots els qui tenen adquirit algun compromís amb l'organització.

Pla estratègic

Instrument de planificació i gestió global de l'organització, a curt, mitjà i llarg termini, que li permet establir les prioritats en la seva acció. El Pla estratègic incorpora la definició de la missió, la visió, els valors i les polítiques de l'organització, la determinació dels objectius estratègics a assolir, les estratègies que els desenvolupen i els objectius tàctics, operatius i els plans d'acció que permeten dur-lo a terme. Per això, identifica les oportunitats i les amenaces del seu entorn i del mercat, així com les fortaleeses i les debilitats de la mateixa organització.

El Pla determina terminis d'execució i responsables, i se sustenta en l'assignació dels recursos necessaris per a la consecució dels objectius fixats.

El Pla estratègic ha de ser un instrument d'evolució contínua en què periòdicament es revisa la seva efectivitat i es prioritzen noves línies d'acció que el retroalimenten.

Els continguts essencials del Pla estratègic han de ser coneguts i reconeguts per la mateixa organització, la qual identifica les seves actuacions específiques com a elements coadjuvants del Pla, reforçant l'adhesió dels professionals que la componen.

Pla de qualitat

Instrument de planificació i gestió global de l'organització pel que fa a la qualitat i a l'impuls de millora contínua cap a l'excel·lència. El Pla de qualitat, com un dels elements "naturalment" constituents del Pla estratègic de l'organització, prioritza i fixa els objectius de qualitat a assolir, els programes i els plans d'acció que els han de fer possibles, l'estructura que dona suport a l'organització per dur-los a terme, els terminis i els responsables de l'execució.

El Pla de qualitat és, així mateix, un procés continu de revisió, renovació i retroalimentació permanent.

Prestador extern

Proveïdor de serveis sanitaris que no forma part de la cartera de serveis de l'organització i que la seva activitat no depèn d'un únic referent. També inclou les característiques de mantenir autonomia, tant de gestió, com de facturació, respecte dels seus clients i és independent orgànicament i funcionalment d'altres institucions.

Exemple; laboratori d'anàlisi que presta serveis a un o diversos hospitals, a d'altres tipus de centres sanitaris, a professionals independents etc.

Procediment

Manera específica de realitzar una activitat o un procés.

Procés

És tota seqüència d'activitats associades que afegeixen un valor a un producte, per a un client concret.

Processos clau

Activitats que tenen una prioritat dintre de l'estratègia de l'organització. Generalment són els que, en un moment donat, tenen un impacte més gran sobre la satisfacció dels clients i els resultats de l'organització. En general, la responsabilitat de la seva gestió recau directament sobre els líders.

Procés continu de comparació (benchmarking)

Procés continu de comparació de productes, serveis i pràctiques de l'organització al llarg del temps amb si mateixa (benchmarking intern) o amb organitzacions del sector o d'altres sectors (benchmarking extern). Implica la recerca de les millors pràctiques, tant internes com externes.

Processos de suport

Són aquells processos que donen suport als processos de generació i distribució de serveis i productes que constitueixen l'activitat de l'organització.

Són tots aquells processos facilitadors dels processos clau, proporcionen productes i serveis sense els quals un procés clau no podria operar, o seria deficient. La seva aportació a la creació de valor als clients és indirecta, però la seva importància en el compliment i assoliment dels objectius de l'organització és similar a la que tenen els processos clau.

Protocol

Conjunt d'usos i normes consensuats, expressats de forma ordenada i escrita, referits a l'activitat del personal assistencial, basats en l'evidència científica.

Quadre de comandament

Document estructurat i d'edició periòdica que incorpora les dades de producció, productivitat, econòmiques, de qualitat i d'altres que l'organització o una determinada unitat funcional consideren bàsiques per a la gestió i el control.

Quota de mercat

Fracció o percentatge del total del mercat disponible o del segment de mercat que cobreix una determinada organització.

Reclamació

Expressió de l'opinió del ciutadà en relació amb un acte o procés assistencial, com a conseqüència de l'atenció sanitària rebuda en un centre, servei o establiment sanitari, que no l'ha satisfet i de la qual el ciutadà n'espera una actuació. nou 2013

Anàlisi de reclamacions i suggeriments

Avaluació sistemàtica de les reclamacions i dels suggeriments sobre les disfuncions del servei rebut, que permet, d'acord amb la informació obtinguda, promoure la introducció de millores per tal d'incrementar la qualitat del servei.

Referent

Aplicat a l'entorn sanitari, s'entén com a referent d'una organització aquell dispositiu assistencial al qual la primera deriva la demanda que no pot atendre. L'organització actua en aquest cas com a referidora.

Residus

Substància o objecte del qual el generador o posseïdor s'ha després o té la intenció o obligació de desprendre-se'n. En el cas dels centres sanitaris, independentment dels estrictament sanitaris, també s'han de tenir en compte:

- Olis: industrials i de cuina
- Animals morts d'experimentació
- Draps, paper i cartró
- Vidres
- Piles
- Matalassos, instrumental, aparells, mobiliari, etc.
- Productes químics de laboratori i altres (ex. mercuri dels termòmetres)
- Plaques de radiologia.

Residus minimitzats

Residus generats que, mitjançant un conjunt d'operacions aplicats en origen han estat reduïts a la mínima quantitat possible i/o perillositat, al mateix temps que reciclats.

Residus valoritzats

Residus dels quals s'han aprofitat els recursos que hi contenen, mitjançant procediments que no posin en perill la salut humana alhora que sense utilitzar mètodes que puguin causar perjudicis al medi ambient.

Seguretat dels pacients

Segons l'OMS, la seguretat dels pacients és la reducció del risc de dany innecessari associat a l'atenció sanitària fins a un mínim acceptable. Fa referència a les nocions col·lectives dels coneixements del moment, als recursos disponibles i al context en què es prestava l'atenció, ponderats davant del risc de no dispensar el tractament o de dispensar-ne un altre.

Procés en què una organització proporciona atencions que es manifesten per l'absència o la reducció de la incidència de lesions accidentals atribuïbles als processos d'atenció sanitària.

Garantir la seguretat dels pacients implica l'establiment de sistemes operatius i processos que minimitzin la probabilitat d'errors i maximitzin la probabilitat d'interceptar-los.

Sistema de gestió

Conjunt de l'estructura, l'organització, les responsabilitats i els processos que estableixen i els recursos que s'empren per portar a terme la gestió de l'organització.

Sistema d'informació

És un sistema format per persones, dades, activitats, i en conclusió, el conjunt de recursos que processen la informació d'una organització.

Servei subcontractat

Servei que forma part de la cartera de serveis del centre que el té contractat i depèn majoritàriament o significativa d'un únic referent.

L'organització que el contracta forma part de manera activa amb els processos de gestió, com per exemple, organització, gestió, reglaments interns de funcionament, facturació de clients, etc.

Suggestiment

Proposta o opinió que pot oferir qualsevol ciutadà per tal de millorar els aspectes tant estructurals, com de funcionament en relació als serveis rebuts.

Taxa mitjana anual

Comptabilització de períodes anuals del mes en curs més l'acumulat dels onze mesos anteriors. Permet la comparació entre períodes anuals complets i evita l'efecte de la temporalització.

Tecnologia assistencial

Equipaments relacionats directament o indirectament amb l'atenció al client. Per tant, en resten exclosos les instal·lacions o els equipament fixos, com per exemple, calderes, aire condicionat, ascensor, etc.

Temps d'espera per ser atès

Diferència entre l'hora de programació i l'hora en ser atès. Aquesta definició s'aplica en el cas de la consulta externa, ja que la visita és programada.

Traçabilitat

Conjunt de procediments preestablerts que permeten conèixer la trajectòria d'un producte des de la seva incorporació a l'organització fins al seu últim destí.

La traçabilitat es basa en el registre dels indicis que deixa un producte mentre transita per la cadena abans d'arribar al consumidor final. L'objectiu de la traçabilitat és reconstruir la història i recorregut de cada producte, identificant l'origen dels seus components, les característiques dels processos aplicats i la distribució i localització final del producte.

Unitat funcional

Recursos o factors productius organitzats, dedicats a l'obtenció de productes o resultats concrets, que actuen d'una manera harmònica i que estan sota control d'un centre de decisió únic.

Validació

Comprovació del grau en què un instrument de mesura aconsegueix el propòsit per al que es va dissenyar, mesura el que pretén mesurar o serveix per a la finalitat per la qual ha estat construït. Associada a l'assistència sanitària és la comprovació d'un conjunt de dades per determinar si el seu valor es troba dins d'un límits de fiabilitat.

Valoració de residus

Conjunt d'operacions amb l'objectiu que un residu torni a ser utilitzat parcialment o totalment. Comprèn bàsicament el seu reciclatge o reutilització.

Valors

Els valors d'una organització són els principis filosòfics que marquen una determinada forma d'actuar i que la diferencien de les altres, formen la cultura de l'organització. Totes les organitzacions en tenen, ni que sigui implícitament. Pel fet de formar part de la missió s'entén que són reconeguts i explicitats i, en comunicar-los, comprometen a actuar en un determinat sentit i a fer-ho amb coherència i consistència.

Verificació

Confirmació mitjançant aportació d'evidència objectiva que s'ha complert amb els requisits i normes específiques previstes.

Verificació versus calibratge

Alguns instruments, aparells o equips clínics han de ser sotmesos a un calibratge periòdic (anual, biennal, o altra periodicitat), mitjançant un instrument, aparell o equipament que es denomina "patró", amb l'objectiu de determinar la seva exactitud. Alhora, i també de forma periòdica, l'aparell és revisat per tal de comprovar i assegurar-ne la seva operativitat i el seu funcionament adequats (verificació) en relació al rang, unitats establertes, peces en posició correcta, col·limadors, sondes, etc.

Aquests instruments, aparells i/ o equipaments estan sotmesos a un calibratge periòdic (amb un càlcul d'incertesa i correcció) i a una verificació, que assegura el seu funcionament òptim amb els paràmetres especificats.

Visió

Component matisat de la missió, en què s'expressa allò que es vol arribar a ser. És a dir, és una projecció de la missió cap al futur.

Voluntats anticipades

Instruccions expressades lliurement per una persona major d'edat i amb capacitat plena dels seus atributs mentals, que han de tenir-se en compte, quan per circumstàncies específiques no pugués expressar-les personalment. Ha de tenir-se en compte que el concepte de voluntat anticipada no pot incorporar previsions contràries a l'ordre jurídic i la bona pràctica clínica.