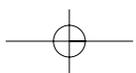
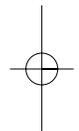
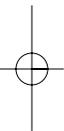


MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

AVANZANDO EN CALIDAD EFQM

40. PONENCIA: **Teresa Sanz Cuesta**
 Gerencia de Atención Primaria del
 Área 9 de la Comunidad de Madrid



MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

Atención Primaria del Área 9 del Servicio Madrileño de la Salud es una Organización Pública de Servicios Sanitarios cuyo fin es identificar y dar respuesta a las necesidades y demandas de salud, del individuo y la comunidad, en su ámbito geográfico de actuación, en el marco de la Atención Primaria de Salud, en colaboración con Atención Especializada y demás instituciones y recursos sociosanitarios, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de su población en un marco de equidad y uso eficiente de recursos.

En el Área 9 trabajan más de 800 profesionales (médicos, pediatras, enfermeras, matronas, fisioterapeutas, trabajadores sociales, auxiliares de enfermería, administrativos, celadores, odontólogos, higienistas dentales y farmacéuticos) distribuidos en 17 Centros de Salud y 2 Consultorios locales para prestar asistencia sanitaria a una población de 389.460 habitantes, distribuida en los municipios de Leganés, Fuenlabrada, Humanes de Madrid y Moraleja de En medio.

Se oferta a la población 37 servicios asistenciales agrupados en Servicios de Atención al Niño, al Joven, a la Mujer y al Adulto.

<p><u>Servicios de Atención al Niño</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta Niños • Vacunaciones Infantiles de 0-14 a. • Revisiones del Niño Sano de 0-23 meses. • Revisiones del Niño Sano de 2-5 a. • Revisiones del Niño Sano de 6-14 a. • Educación para la Salud en centros educativos. 	<p><u>Servicios de Atención al Adulto-Anciano</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta Adultos. • Vacunación de la Gripe. • Vacunación del Tétanos. • Vacunación de la Hepatitis B a grupos de Riesgo. • Prevención de Enfermedades Cardiovasculares. • Atención a Pacientes Hipertensos. • Atención a Pacientes Diabéticos. • Atención a Pacientes Crónicos: EPOC • Atención a Pacientes Hipercolesterolémicos. • Atención a Pacientes con VIH-SIDA. • Educación para la Salud a Diabéticos • Educación para la Salud a Otros Grupos • Atención Domiciliaria a Inmovilizados. • Atención a Pacientes Terminales. • Atención al Consumidor Excesivo de Alcohol. • Prevención y Detección de Problemas en el Anciano. • Cirugía Menor. • Atención al Joven. • Deshabituación Tabáquica.
<p><u>Servicios de Atención a la Mujer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Captación y valoración de la mujer embarazada. • Preparación al Parto. • Visita Primer Mes de Posparto. • Información y Seguimiento de Métodos Anticonceptivos. • Vacunación de la Rubéola. • Diagnóstico Precoz del Cáncer de Cerviz. • Diagnóstico Precoz del Cáncer de Mama. • Atención al Climaterio. 	
<p><u>Servicios de Unidades de Apoyo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratamientos Fisioterapéuticos Básicos. • Tratamientos Psicoterapéuticos. • Prevención de la Caries Infantil. 	

MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

Presentamos el resumen de una memoria de evaluación realizada en el año 2004, siguiendo el modelo EFQM y que nos mereció el V Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público de la Comunidad de Madrid.

Criterio 1. Liderazgo

- Hemos definido nuestra misión, visión y valores, con la participación de 115 profesionales del Área. Su difusión se realizó mediante el envío de un boletín a cada uno de los trabajadores.
- Anualmente el Equipo Directivo evalúa los objetivos del año anterior, define los del año en curso y elabora un contrato (Programa de Actuación Sanitaria) que negocia con cada uno de los Equipos de Atención Primaria.
- Anualmente se realizan Jornadas de trabajo con mandos intermedios para definición de objetivos y estrategias.
- El Equipo directivo ha recibido formación en gestión de calidad, modelo EFQM y gestión por procesos, participando como docentes en los cursos de calidad que se imparten a los profesionales del Área.
- El Equipo directivo ha elaborado el mapa de procesos del Área y lidera los grupos de trabajo que están elaborando los procesos críticos.
- El Equipo directivo y mandos intermedios analizan y contestan sistemáticamente las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios.
- Ha promovido el desarrollo de estudios cualitativos para conocer la percepción de los usuarios, analizando sus resultados con los mandos intermedios y proponiendo mejoras concretas.

Criterio 2. Política y estrategia.

- Hemos elaborado nuestro Plan Estratégico 2002/2006. En él se plantean 10 líneas estratégicas con 69 iniciativas de mejora, agrupadas en 3 grandes ejes: profesionales, procesos y ciudadanos.
- Para su elaboración se tuvieron en cuenta datos sociodemográficos, económicos, la opinión de los profesionales, y se recogió información relevante del entorno mediante encuestas a ayuntamientos, asociaciones de vecinos y de autoayuda, Atención Especializada y Salud Pública.
- Anualmente se definen los Objetivos del Área y se despliegan a los 22 Equipos de Atención Primaria. Para su elaboración se tiene en cuenta la evaluación de los objetivos

MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

del año anterior y las aportaciones de los mandos intermedios recogidas en reuniones periódicas y en unas jornadas de evaluación.

- Mensualmente elaboramos un cuadro de indicadores de actividad que se distribuye a todos los directivos y mandos intermedios.
- Anualmente realizamos una Memoria de Gestión, y en el año 2003 realizamos nuestra primera Autoevaluación EFQM.
- Desde 1992 disponemos de un sistema de información que nos permite obtener mensualmente un cuadro de mandos con indicadores de actividad asistencial, administrativa, consumo de servicios, derivación a especializada, etc. Anualmente se revisa este sistema, lo que ha permitido la inclusión de la actividad de administrativos y auxiliares de enfermería en el 2001.

Criterio 3. Personas.

- Se realizan planes de acogida en incorporaciones de las ofertas públicas de empleo
- Tenemos un sistema propio de movilidad interna, acordado con la Junta de Personal.
- Están definidos los puestos de trabajo de 6 categorías profesionales
- El plan de formación anual se realiza en base a las líneas estratégicas.
- Tenemos una aplicación informática que permite conocer el perfil de formación de los profesionales.
- Tenemos una política de licencias y ayudas para facilitar la formación.
- Desde el puesto de trabajo se dispone de acceso a la Biblioteca virtual de nuestra organización.
- Se fijan criterios de evaluación de desempeño profesional para la asignación de incentivos.
- Tenemos definidos los puestos de Director de equipo y Responsables, así como el procedimiento de nombramiento. Este año se ha redefinido la función de director de equipo y se ha consensuado los valores que deben desarrollar.
- Se está desarrollando una línea específica de mejora del clima laboral.
- Disponemos de Intranet, accesible desde todos los puestos de trabajo, donde están toda la documentación que se elabora, de utilidad tanto para su trabajo como para su relación laboral.
- Se dispone de un buzón de sugerencias en la Web interna.

**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

- Disponemos de un Servicio de Prevención y un Comité de Seguridad y Salud. Disponemos de un análisis ergonómico de los puestos de trabajo
- Se ha realizado un estudio de estrés emocional en los profesionales.

Criterio 4. Alianzas y Recursos.

- Nuestra principal alianza es Atención Especializada y nuestro objetivo es conseguir la continuidad del proceso asistencial al ciudadano entre los dos niveles asistenciales (Atención Primaria/Atención Especializada)
- Hemos realizado jornadas conjuntas entre profesionales de Primaria y Especializada para favorecer la comunicación y con resultado de propuestas concretas de actuación
- Hemos elaborado conjuntamente 3 programas de salud y 10 guías de actuación
- Hemos trabajado conjuntamente en estudios de mejora de la calidad y adecuación de las derivaciones de Primaria a Especializada así como Informe de Enfermería al Alta Hospitalaria.
- Nos coordinamos con otras Instituciones: Ayuntamientos, Salud Pública, y Universidades
- Participamos en los Consejos de Salud de los Municipios
- Participamos en Foro de Inmigrantes del Ayuntamiento de Fuenlabrada
- Participamos en las Mesas de Salud, que coordinan y planifican la educación sanitaria en centros educativos, con otras Instituciones.
- Realizamos formación pregrado de Enfermería y Fisioterapia y postgrado de Medicina Familiar y Comunitaria y Matronas.
- Se potencia el uso racional de recursos, desarrollando proyectos de mejora en cada departamento
- Se desarrolla el conocimiento de herramientas informáticas con estructuras de apoyo.
- Disponemos de aplicaciones informáticas propias de apoyo a la gestión.
- Se dispone de una estructura de asesoramiento y evaluación de proyectos de investigación.

Criterio 5. Procesos

- En el momento actual (2005) estamos elaborando nuestro modelo de gestión por procesos que hemos denominado Gestión de Innovaciones e incluye tres subprocesos: Gestión de Oportunidades, Diseño de Procesos y Gestión del Despliegue.

MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

- Hemos elaborado de forma coordinada con Atención Especializada los Programas de Atención a la Mujer, al Niño y al Adulto, y se realizan actualizaciones de forma sistemática.
- También tenemos 20 Guías clínicas, donde se definen actividades, responsabilidades y mecanismos de coordinación entre estamentos y niveles asistenciales.
- Hemos elaborado 6 Guías de educación para la salud.
- Se han realizado traducciones al árabe, inglés y francés de algunos folletos informativos.
- Se han identificado 168 Procesos de enfermería
- Disponemos de un manual que incluye 22 procesos de las Unidades Administrativas.
- Con el fin de garantizar la calidad de los procesos se han diseñado sistemas de acreditación de programas, de proyectos de educación para la salud y de proyectos de calidad.

Criterio 6. Resultados en los clientes

- Desde 1997 realizamos una Encuesta anual de satisfacción de usuarios de los Equipos de Atención Primaria. En el año 2002 el nivel de satisfacción global fue alto (88,6%).

Los aspectos peor valorados fueron el tiempo de espera para entrar en consulta y la facilidad para conseguir cita.

Los aspectos mejor valorados fueron el trato de los profesionales, la atención domiciliaria y el tiempo dedicado en consulta.

- También hemos realizado a iniciativa propia una Investigación cualitativa sobre percepción de los usuarios.
- En el 2002 se decidió elaborar el Informe Usuario. Este documento integra toda la información procedente del usuario (reclamaciones, sugerencias, encuesta de satisfacción, estudio sobre tiempo de espera y atención en consulta) e identifica áreas de mejora a nivel de Área y de EAP.
- Hemos elaborado nuestra Carta de Servicios.

Criterio 7. Resultados en las personas.

- En el 2001 realizamos una Encuesta de satisfacción laboral entre los profesionales de los Equipos de Atención Primaria.

La satisfacción global se situó en el punto neutro.

Los factores mejor valorados fueron: satisfacción con el equipo, con el grado de autonomía, con la definición de objetivos y tareas y la satisfacción intrínseca.

MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE

Los factores peor valorados fueron: satisfacción con la retribución y con la carga de trabajo.

- Con el objetivo de complementar la información de la encuesta de satisfacción llevamos a cabo una Investigación cualitativa sobre los profesionales.

Los valores clave identificados para todos los profesionales fueron: Trabajo en equipo y comunicación interna.

Los ejes básicos que articulan la producción discursiva para cada grupo profesionales fueron en los médicos el exceso de demanda asistencial. En enfermería la identidad profesional y su papel en Atención Primaria y en los administrativos la frustración por las dificultades para prestar un buen servicio.

Criterio 8. Resultados en la Sociedad.

- Hemos llevado a cabo encuestas sobre la percepción de las relaciones a los 4 ayuntamientos y a las 50 asociaciones de vecinos y autoayuda.
- Se asiste a reuniones periódicas con los Consejos de Salud municipales.
- Tenemos una participación activa en foros comunitarios y convenios.
- Colaboramos con las asociaciones de nuestra zona prestando locales para sus actividades o colaborando profesionalmente en sus jornadas.
- Tenemos un convenio con "Onda Fuenlabrada" por el que colaboramos semanalmente en un programa de radio sobre salud. Desde el 2000 se han realizado un total de 98 intervenciones.
- Actualmente tenemos un programa de televisión semanal en Localia Fuenlabrada. Se han realizado 24 programas.
- Desde el año 2000 hemos realizado más de 70 comunicaciones a congresos y de 105 publicaciones científicas en libros y revistas.

Criterio 9. Resultados clave.

- Actividad asistencial:

El número de consultas por médico y día ha aumentado en los últimos años, tanto para Medicina de Familia (44 pacientes/día en 2003) como para Pediatría (31,5 pacientes/día en 2003) y ha permanecido estable para Enfermería (18,9 pacientes/día en 2003).

- Calidad asistencial:

El Índice sintético de cartera de servicios en 2003 está por encima de la media de Madrid, ocupando el 2º lugar de las 11 áreas de Atención Primaria.

MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE

Destaca la alta cobertura de los siguientes servicios: educación para la salud en centros educativos, información y seguimiento de métodos anticonceptivos, screening de cáncer de mama, prevención de enfermedades cardiovasculares y prevención y detección de problemas en el anciano.

- Uso racional del medicamento:

De los 15 indicadores de calidad de prescripción en la Comunidad de Madrid, en 12 de ellos nuestro área obtuvo mejores resultados que la media de la Comunidad.

La prescripción de medicamentos genéricos ha aumentado de forma constante, situándose en la 2ª de las 11 áreas de Madrid.

El precio medio por envase es menor que la media de la comunidad.

- Eficiencia económica:

El gasto por habitante dedicado a personal, bienes y servicios y farmacia es ligeramente inferior al de Madrid.

Conclusiones:

- Hemos orientado nuestras iniciativas de mejora en tres grandes ejes: profesionales, procesos y ciudadanos.
- Recogemos la opinión de los profesionales, fomentamos su participación en grupos de trabajo y estimulamos su formación.
- Hemos desarrollado herramientas informáticas propias al servicio de los profesionales y la gestión sanitaria.
- Estamos desarrollando nuestro modelo de Gestión por Procesos y trabajando en procesos clave que han sido identificados escuchando la voz de los ciudadanos y profesionales.
- Tenemos un amplio desarrollo de Guías Clínicas, Protocolos y Programas de Salud, que son actualizados sistemáticamente para incorporar las últimas evidencias científicas.
- Colaboramos de forma habitual y planificada con los medios de comunicación locales (prensa, radio y televisión).
- Nuestro compromiso con los ciudadanos lo hemos plasmado en nuestra Carta de Servicios, que ha servido de base para la elaboración de la carta marco de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid.
- Nuestros resultados en cobertura de Servicios asistenciales, así como en indicadores de calidad asistencial están por encima de la media de Madrid.

