

COMUNICACIÓN AL IV CONGRESO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CASTILLA-LEÓN. ZAMORA 2004.

Primer autor: Rodríguez Martín C.

Otros autores: Alonso González M, Ballesteros Río C, Gómez Miguel E, Morán Corredera MJ, Moreno González P.

Centro de trabajo: Centro de La Alamedilla. Tel. trabajo: 923 126591

Nombre y dirección para correspondencia: Carmela Rodríguez Martín

Av. Comuneros 27-31. Ciudad: Salamanca CP: 37003

Tel.domicilio: 923 121982, Tf movil 635542886

E-mail: carmelarroma@hotmail.com

TÍTULO: Implantación del Modelo EFQM de Autoevaluación en el Centro de Salud

Objetivo: Evaluar la aplicabilidad del Modelo EFQM como herramienta de para identificar áreas de mejora en un centro de salud.

Metodología:

Se ha desarrollado la aplicación del modelo EFQM en un centro de salud urbano en tres fases sucesivas:

1ª Fase:

- Cuatro sesiones de formación en el modelo EFQM para todo el EAP.

2ª fase:

- Creación de una comisión de EFQM de 6 miembros (cuatro enfermeras y dos médicos) para:
- Aplicar el cuestionarios del modelo EFQM adaptado para la evaluación de la atención primaria por SCLMFyC, SEMERGEN y SACYL al EAP.
- Identificación de puntos fuertes y áreas de mejora.

3ª Fase:

- Priorización de las áreas de mejora identificadas, mediante el método Delphy, con la participación de todos los miembros del EAP. Los criterios de priorización utilizados fueron: extensión, vulnerabilidad, gravedad y factibilidad.
- Agrupación en áreas de mejora de los problemas priorizados
- Creación de grupos de trabajo para analizar y proponer actividades de mejora

Resultados:

Se identificaron 97 puntos fuertes y 121 áreas de mejora por la comisión EFQM.

Se incluyeron en la priorización 95 de las 121 áreas identificadas. Se excluyeron 26 por estar la solución fuera del alcance del EAP.

Se priorizaron 21 áreas de mejora y se agruparon en:

- Problemas de comunicación y participación en la organización del EAP.
- Problemas de información de los usuarios y gestión de procesos administrativos.
- Problemas en el funcionamiento y explotación de las herramientas informáticas
- Problemas con la formación del personal eventual.

Los equipos de mejora que se crearon fueron:

- Mejora de la dinámica de equipo.
- Mejora de la atención en mostrador de recepción
- Mejora del programa informático de gestión de historia clínica.
- Mejora del rendimiento de la biblioteca y página WEB
- Intervención sobre la contratación de personal en sustitución.

Conclusiones:

El cuestionario EFQM es un instrumento útil para identificar áreas de mejora en atención primaria.

El método Delphy se ha mostrado útil para priorizar las áreas de mejora identificadas por el EFQM.

Los grupos de mejora parecen la herramienta adecuada para analizar y proponer actividades de mejora de las áreas identificadas.

Es necesario una posterior evaluación para valorar la efectividad del modelo EFQM en la solución de problemas y mejora de calidad en el ámbito de la atención primaria.

Palabras clave: Quality. EFQM, Primary care

Comunicación libre

Tipo: Oral

Medios de proyección: PC+ Cañon.