

COMUNICACIÓN A LAS IV JORNADAS DE CALIDAD DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CASTILLA-LEÓN. BURGOS 2005.

Autores: Mendoza Petite A., Gil Gregorio A., Gil Rodríguez C., Gómez Miguel E. Morán Corredera M.J., Ballesteros Ríos C.

Centro de trabajo: Centro de La Alamedilla.

Tel. trabajo: 923 126591

Nombre y dirección para correspondencia: Av. Comuneros 27-31. Ciudad: Salamanca C.P.: 37003

Correo electrónico: carmelarroma@hotmail.com

TÍTULO: Diseño de un proyecto de mejora del funcionamiento interno en periodos vacacionales.

Objetivo: Mejorar el funcionamiento del equipo en todas sus áreas durante los periodos vacacionales.

Definición del problema: el 67% de los profesionales del equipo aprecia una falta notoria en la organización de las diferentes actividades durante los periodos vacacionales.

Dimensión estudiada: - Científico-técnica
- Accesibilidad y satisfacción de los profesionales

Metodología:

El problema se identifica al aplicar el cuestionario de auto-evaluación EFQM

Se identifican 10 causas mediante tormenta de ideas:

- Organización interna: 5
- Organización externa: 1
- Profesionales: 2
- Usuarios: 2

Se realiza una encuesta de satisfacción entre los profesionales previa a la intervención y al año de la misma. Se diseña una intervención para 6 causas en Mayo-Junio del 2005.

Los criterios de calidad definidos son 4:

- Existencia de un documento de acogida para cada estamento profesional.
- Existencia de un documento individual de cada profesional que facilite el trabajo a los sustitutos.
- Colocación de carteles informativos para los usuarios en todas las dependencias del centro.
- Existencia de una hoja de registro de incidencias para todos los profesionales.

Conclusiones:

- La mayor parte de las causas identificadas corresponden a la organización interna, siendo posible su solución con una intervención adecuada sobre las áreas identificadas.

- Después de los periodos vacacionales hay un aumento de la consulta a demanda, del número de pruebas diagnósticas extraviadas y de quejas verbales por parte de los usuarios
- Existe una situación de mal funcionamiento del equipo en casi todas las áreas en los periodos vacacionales.
- El problema se considera de gran magnitud al afectar a todos los estamentos.