

TÍTULO DEL TRABAJO

CONSTRUCCIÓN DE MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y ACOGIDA EN UN EAP.
PROYECTO DE MEJORA SEGÚN EL MODELO EFQM

UNIDAD DOCENTE

Centro de Salud La Alamedilla

CIUDAD

Salamanca

COMUNIDAD AUTÓNOMA

Castilla y León

OTROS AUTORES**1º AUTOR**

NOMBRE: Pilar

APELLIDOS: Moreno González

2º AUTOR

NOMBRE: Luz Mª

APELLIDOS: Martínez Martínez

3º AUTOR

NOMBRE: Doradía

APELLIDOS: García Rabanal

4º AUTOR

NOMBRE: Ana Isabel

APELLIDOS: Hernández Domínguez

5º AUTOR

NOMBRE: Carmen

APELLIDOS: Ballesteros Río

6º AUTOR

NOMBRE: Manuela

APELLIDOS: Alonso González

¿EL ESTUDIO TIENE FINANCIACIÓN EXTERNA?

No

PALABRAS CLAVE

PALABRAS CLAVE 1: Quality

PALABRAS CLAVE 2: Organization

PALABRAS CLAVE 3: Primary health care

TEMATICA DE LA COMUNICACIÓN

GESTIÓN ATENCIÓN Y CALIDAD ASISTENCIAL

TIPO DE PRESENTACIÓN

COMUNICACIONES DE EXPERIENCIA

RESUMEN**OBJETIVOS DE LA EXPERIENCIA**

Los EAP han ido evolucionando y este nivel asistencial ha aumentando la diversidad y complejidad de sus funciones,tanto en tareas administrativas:gestión de usuarios,como en asunción de responsabilidades clínicas,sin olvidar incorporación de nuevas tecnologías especialmente la informatización completa.

Ello determina gran dificultad para conocer cambios y novedades que se producen,y condiciona pérdida de tiempo e insatisfacción para los trabajadores como para los

usuarios. Esta situación se produce especialmente cuando hay cambios en plantilla y acude nuevo personal o trabajadores eventuales.

DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Construcción de Manual de Funcionamiento y Acogida, que sirva para identificar y describir exhaustivamente la totalidad de actividades desarrolladas.

1.- Se realiza autoevaluación según modelo EFQM donde se identifica este área de mejora y es priorizado (criterios: viabilidad, tiempo e impacto sobre organización/clientes, y criterios 3, 5, 6 y 7 del modelo EFQM)

Utilización sistema REDER (Relevancia-Enfoque-Despliegue-Resultados-Evaluación-Revisión) para puesta en marcha.

2.- Elaboración documento general con cada una de las actividades que se desarrollan y otras informaciones: visión y misión, miembros EAP, características centro,...

Construido sobre índice con enlaces directos a cada uno de los documentos que explicitan tareas. Ubicado en todos y cada uno de los ordenadores del equipo, enlazado con página web del EAP, con acceso desde internet a información general y a dirigida al usuario, y desde intranet al documento total. Dotado de Buzón Sugerencias para aportaciones, de trabajadores y usuarios, para actualización por propietario.

CONCLUSIONES

Desarrollo de mapa de procedimientos identificando cada una de las funciones.

Futura guía para establecer áreas de mejora.

Acceso desde internet que permite uso por usuarios y oportunidad de conocer características del EAP, así como consejos y recomendaciones.

Objeto de reconocimiento y obtención sello de compromiso con calidad EFQM: +200-400.