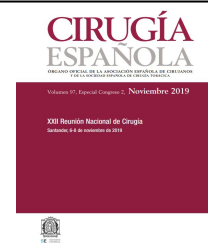




# Cirugía Española



[www.elsevier.es/cirugia](http://www.elsevier.es/cirugia)

## P-449 - ANÁLISIS DE LOS AGENTES FACILITADORES EN EL MODELO EFQM APLICADO A UN SERVICIO QUIRÚRGICO

*Estaire Gómez, Mercedes<sup>1</sup>; Valverde Mantecón, José Miguel<sup>1</sup>; Sarria Santamera, Antonio<sup>2</sup>; Martín Fernández, Jesús<sup>1</sup>*

<sup>1</sup>Hospital General Universitario de Ciudad Real, Ciudad Real; <sup>2</sup>Instituto de Salud Carlos III, Madrid.

### Resumen

**Objetivos:** Describir el proceso de autoevaluación, según una adaptación del Modelo EFQM (Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), en un Servicio Quirúrgico de un Hospital Público de Tercer Nivel centrándonos en cinco de los nueve criterios que lo componen, los "agentes facilitadores".

**Métodos:** El proceso de Autoevaluación se llevó a cabo durante 6 meses. El modelo original presenta un marco de trabajo no prescriptivo y se compone de nueve criterios y 32 subcriterios. Los nueve criterios se diferencian en dos partes: el grupo formado por los llamados "Agentes Facilitadores" y el grupo de criterios "Resultados". Nuestro enfoque de autoevaluación ha sido la "Autoevaluación por Cuestionario", considerado el más sencillo, el más rápido en su aplicación y el que requiere menos recursos. Nuestra adaptación del Modelo ha resultado en 9 criterios y 27 subcriterios (5 menos que el Modelo original). A cada uno de los 27 subcriterios del Modelo Adaptado se le ha asignado una puntuación. Para facilitar la valoración de cada subcriterio hemos construido un cuestionario con un número de preguntas para cada subcriterio en sí, fusionando algunos subcriterios. También hemos incorporado al cuestionario en la escala de valoración, la evaluación mediante la matriz de puntuación REDER, que es el método utilizado para puntuar una autoevaluación o memoria de acuerdo al Modelo EFQM. La puntuación global máxima es de 1.000, repartiendo 500 puntos para los agentes facilitadores y 500 para los resultados. El equipo evaluador estaba formado por 5 personas.

**Resultados:** La puntuación media global tras las reuniones de consenso de los evaluadores fue de 321,48 puntos, de los cuales 138,04 corresponden a los Agentes Facilitadores. La puntuación en el criterio Liderazgo fue de 24,35, en Estrategia de 25,16, en Alianzas y Recursos 41,61 (siendo este el mejor valorado) y en Procesos, Productos y Servicios de 27,25. Valorando de 1 a 100, primero individualmente y después por consenso la importancia y viabilidad de las áreas de mejora, se identificaron dentro de los cinco Agentes facilitadores 5 áreas de mejora que podrán ser incorporadas al plan de acción. Ordenadas por puntuación según importancia y viabilidad son: "Implementar la colaboración con otros Servicios", subcriterio 4a "Gestión de las alianzas externas"; "Optimización de los espacios arquitectónicos del Bloque obstétrico, Unidad de Reanimación y Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria", subcriterio 4c "Gestión de edificios, equipos y materiales"; evaluar la satisfacción de nuestros usuarios mediante encuestas de satisfacción, subcriterio 5a "Orientación al cliente"; realizar y documentar mapas de procesos propios del Servicio, subcriterio 5a "Orientación al cliente"; establecer sistemas para canalizar la opinión de los diferentes grupos de interés identificando áreas de mejora en los procesos del Servicio, subcriterio 5c "Gestión del proceso de mejora continua".

**Conclusiones:** La autoevaluación ayuda a las organizaciones, grandes y pequeñas, del sector privado o público, a trabajar de un modo más eficaz y eficiente avanzando hacia la excelencia asistencial. La reflexión realizada fue muy positiva para la cohesión e impulso de la organización.