

PROGRAMA CIENTÍFICO

Martes, 8 de octubre de 2002

9,30-14,30 h Taller 1

Instrumentos de Evaluación de Calidad y Eficiencia en los Servicios Sanitarios

Salvador Peiró Moreno. Unidad de Investigación en Servicios de Salud. Escuela Valenciana de Estudios en Salud (EVES).

Manuel Marín Gómez. Fundación de Investigación en Servicios de Salud. Valencia.

Ricard Meneu de Guillerna. Fundación de Investigación en Servicios de Salud. Valencia

María Pilar Astier Peña. Servicio de Medicina Preventiva y Gestión de Calidad. Hospital de Navarra.

Taller 2

Gestión por Procesos: Implantando la Calidad Total en el día a día

Oscar Moracho del Río. Gerente Hospital de Zumarraga.

Rosa M. Valverde Citores. Gestora del proceso de Biblioteca.

Patrocinado por PFIZER

Taller 3

Utilización de la Perspectiva Cualitativa en la Construcción de Herramientas de Medida: Elaboración de Cuestionarios"

Idoia Gaminde Inda. Servicio de Docencia, Investigación y Desarrollo Sanitarios. Departamento de Salud. Gobierno de Navarra.

Carmen Silvestre Busto. Servicio de Medicina Preventiva y Control de la Calidad. Hospital de Navarra. Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Taller 4

Gestión Ética en la Asistencia Sanitaria ¿Cómo Evaluarla?

Alberto Urtiaga de Vivar Frontelo. Presidente de FORÉTICA

Mª Rosa Fernández Espina. Coordinadora de Garantía de Calidad, UGC, del Centro de Diagnóstico Biomédico Hospital Clínico de Barcelona.

Germán Granda. Director Técnico de FORÉTICA.

Patrocinado por AMMA Recursos Asistenciales

Taller 5

Cuánto y Cómo de la Información en la Sanidad"

Javier Olave Lusarreta. Director de Diario Médico. *Federico Irujo Martínez.* Jefe de Gabinete del Consejero de Salud del Gobierno de Navarra.

José Joaquín Betelu Corcuera. Subdirector de Atención Primaria del Servicio Navarro de Salud Responsable del Plan de Urgencias de Navarra.

José María Alfaro Bernal. Director de la Agencia de Comunicación Alfaro y Berango.

Luis Berango Irizar. Director de la Agencia de Comunicación Alfaro y Berango.

Patrocinado por PFIZER

Taller 6

Herramientas Metodológicas Enfermeras: Estrategias de Operativización"

Mª Teresa Luis Rodrigo. Profesora Titular de Enfermería Médico-Quirúrgica. Escuela de Enfermería de la Universidad de Barcelona.

Ana Cariñena Lezaun. Enfermera del Centro de Salud de Elizondo.

Blanca Marín Fernández. Profesora Titular de Escuela Universitaria. Área de enfermería. Universidad Pública de Navarra.

Yolanda Montes García. Profesora Titular de Escuela Universitaria. Área de enfermería. Universidad Pública de Navarra.

Taller 7

Planificación Estratégica Orientada a la Mejora de la Calidad

José Garrido Vila. Consultor senior. Calidad y Dirección.

14,30-16,30 h **Almuerzo de Trabajo**

16,30-20,00 h **Continuación de Talleres**

Miércoles, 9 de octubre de 2002

Sala Navarra

Defensa de Póster nº 1 a nº 135

8,00-9,00 h Hall

Recepción y entrega de documentación

9,00-9,30 h Sala Roma

Inauguración del XX Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial

9,30-10,30 h Sala Roma

Conferencia Inaugural

10,30-11,00 h Hall Versalles

Pausa - Café

11,00-12,00 h Sala Florencia 1

Mesa 1. Satisfacción y Clima Laboral de los Profesionales

Comunicaciones 1 a 5

Sala Florencia 2

Mesa 2. Calidad percibida por el cliente interno

Comunicaciones 6 a 10

Sala Uzama

Mesa 3. Calidad en consultas externas

Comunicaciones 11 a 15

Sala Roncal

Mesa 4. Mejora de la calidad a través de la opinión del cliente

Comunicaciones 16 a 20

Sala Bardenas-Belagua

Mesa 5. Gestión por procesos: ámbito general

Comunicaciones 21 a 25

12,00-14,00 h	Sala Roma	<p>Sesión Plenaria 1. Continuidad en la Atención y Cuidados Sanitarios <i>Gestión por procesos asistenciales integrados en el sistema sanitario público de Andalucía</i> Antonio Torres Olivera. Director General de Organización de Procesos y Formación. Consejería de Salud. Junta de Andalucía.</p> <p>Obstáculos y elementos facilitadores para la implantación de la gestión por procesos en instituciones sanitarias Joaquín Membrado Martínez. Director General de Calidad y Dirección.</p> <p>Mejorando la gestión de las listas de espera en Canadá Tom Noseworthy. Profesor y Director del Centre for Health and Policy Studies, de la Universidad de Calgary.</p> <p>Patrocinado por MSD</p>
14,00-16,30 h	Almuerzo de Trabajo	
16,30-18,30 h	Sala Roma	<p>Sesión Plenaria 2. Otorgando protagonismo al paciente <i>Responsabilidad civil en la asistencia sanitaria. Solución extrajudicial de los conflictos</i> Manuel Iglesias Cabero. Magistrado de la Sala IV del Tribunal Supremo.</p> <p>Arbitraje médico: experiencia mexicana Carlos Tena Tamayo. Comisionado Nacional de Arbitraje Médico en México.</p> <p>Comisiones de conciliación e indemnización, en Francia Isabelle Lucas-Baloup. Avocat à la Cour de Paris.</p>
18,30-20,00 h	Sala Londres	<p>Mesa 6. Certificación por normas ISO Comunicaciones 26 a 33</p> <p>Sala Florencia 1 Mesa 7. Aprendiendo de los errores: medicamentos Comunicaciones 34 a 41</p> <p>Sala Florencia 2 Mesa 8. Detección de aspectos de no-calidad en atención sanitaria Comunicaciones 42 a 49</p> <p>Sala Ulzama Mesa 9. Sistemas de Información como herramientas de mejora de la comunicación Comunicaciones 50 a 57</p> <p>Sala Roncal Mesa 10. Calidad en los registros enfermeros Comunicaciones 58 a 65</p> <p>Sala Bardenas-Belagua Mesa 11. Experiencias de coordinación en distintos ámbitos Comunicaciones 66 a 73</p>

Jueves, 10 de octubre de 2002

9,30-11,30 h	Sala Navarra	<p>Defensa de Póster nº 136 a nº 201</p>
9,30-11,30 h	Sala Roma	<p>Sesión Plenaria 3. Selección de mejores comunicaciones</p>
		<p>1ª "Programa incidentes de medicación: Implementación, resultados y recomendaciones para su prevención" M.D. Robles Antúnez, M. Castella Kastner, C. Codina Jañé, J. Massó Muniesa y M. Tuest Creus</p>
		<p>2ª "Evaluación externa de indicadores de calidad consensuados en los centros de atención y seguimiento en drogodependencias" P. Hilarión Madariaga, R. Suñol Sala, R. Pujol y J. Colom</p>
		<p>3ª "Indicadores de calidad y actividad para la gestión clínica" A. Sáinz Rojo, M. Alonso Durán, J.R. Martínez Alonso, A. Núñez Gutiérrez, A. Asensio y F. García López. Hospital Puerta de Hierro, Dirección de Calidad.</p>
		<p>4ª "Vía clínica quirúrgica del cáncer colo-rectal diseñada mediante información del proceso de ámbito Nacional" P. Ruiz-López, E. Rodríguez-Cuéllar, J. Alcalde-Escribano, J.I. Landa-García, R. Villeta-Plaza y E. Jaurrieta-Mas</p>
		<p>5ª "Estimación del cupo máximo que permite trabajar con calidad en medicina general" A. Brugos Larumbe, F. Guillén Grima, F. Mallor Giménez y C. Fernández Martínez</p>
11,30-12,00 h	Hall Versalles	<p>Pausa - Café</p>
12,00-14,00 h	Sala Londres	<p>Mesa 12. Necesidades y expectativas de los usuarios Comunicaciones 74 a 85</p>
	Sala Florencia 1	<p>Mesa 13. Modelos de gestión y acreditación Comunicaciones 86 a 97</p>
	Sala Florencia 2	<p>Mesa 14. Gestión de la calidad de los sistemas de información Comunicaciones 98 a 109</p>
	Sala Ulzama	<p>Mesa 15. Protocolos, guías y vías de práctica clínica Comunicaciones 110 a 121</p>
	Sala Roncal	<p>Mesa 16. Calidad en el ámbito de Atención Primaria Comunicaciones 122 a 133</p>
	Sala Bardenas-Belagua	<p>Mesa 17. Mejora de la calidad en los servicios clínicos Comunicaciones 134 a 145</p>
14,00-16,30 h	Almuerzo de Trabajo	

16,30-18,30 h	Sala Roma
	Sesión Plenaria 4. De la evidencia a la práctica clínica: evaluación de resultados clínicos
	Evaluación de indicaciones y resultados en cirugía programada
	<i>Charles J. Wright. Centre for Clinical Epidemiology and Evaluation and the Centre for Health Services and Policy Research, Vancouver Hospital and the University of British Columbia.</i>
	The Nursing Outcomes Classification (NOC): Use in Health Care. (La Clasificación de Resultados enfermeros: utilización en los centros sanitarios)
	<i>Sue Moorhead PhD, RN. Associate Professor. Organizations, Systems, Community Health Area of Study. Iowa University.</i>
	Patrocinado por Novartis
18,30-20,30 h	Sala Londres
	Mesa 18. Calidad percibida por los pacientes
	Comunicaciones 146 a 157
	Sala Florencia 1
	Mesa 19. Herramientas para conocer la satisfacción del usuario
	Comunicaciones 158 a 169
	Sala Florencia 2
	Mesa 20. Calidad en enfermería
	Comunicaciones 170 a 181
	Sala Ulzama
	Mesa 21. Calidad en el área quirúrgica
	Comunicaciones 182 a 193
	Sala Roncal
	Mesa 22. Calidad en distintos ámbitos y servicios
	Comunicaciones 194 a 205
	Sala Bardenas-Belagua
	Mesa 23. Gestión por procesos: ámbito específico
	Comunicaciones 206 a 217

Viernes, 11 de octubre de 2002

9,00-10,00 h	Sala Navarra
	Defensa de Póster nº 202 a nº 267
9,00-10,00 h	Sala Londres
	Mesa 24. Calidad y gestión
	Comunicaciones 218 a 222
	Sala Florencia 1
	Mesa 25. Calidad en el área de urgencias
	Comunicaciones 223 a 227
	Sala Florencia 2
	Mesa 26. Calidad en servicios médicos
	Comunicaciones 228 a 232
	Sala Ulzama
	Mesa 27. Actividad de mejora de la calidad en Atención Primaria
	Comunicaciones 233 a 237
	Sala Roncal
	Mesa 28. Gestión de ingresos
	Comunicaciones 238 a 242
	Sala Bardenas-Belagua
	Mesa 29. Coordinación Atención Primaria-Atención Especializada
	Comunicaciones 243 a 247
10,00-10,30 h	Hall Versalles
	Pausa - Café
10,30-12,00 h	Sala Roma
	Sesión Plenaria 5. El liderazgo como motor de la gestión de la calidad
	Liderazgo interior e invisible
	<i>Santiago Álvarez de Mon Pan de Soraluce. Profesor del IESE y Director del Executive MBA.</i>
	La práctica del liderazgo: Evaluación 360 °
	<i>Eduardo Montes Pérez. Presidente de Siemens España. Presidente del Club Gestión de la Calidad.</i>
12,00-12,30 h	Sala Roma
	Entrega de premios
12,30-13,30 h	Sala Roma
	Conferencia de clausura
	Sistemas complejos en medicina y gestión de organizaciones
	<i>Stefano Boccaletti. Instituto Nacional de Óptica aplicada de Florencia. Experto en caos y sistemas complejos</i>
	Patrocinado por CINFA
12,00-14,00 h	Sala

ÍNDICE DE PONENCIAS

Miércoles, 9 de octubre de 2002

12,00-14,00 h. Sala Roma

Sesión Plenaria 1. Continuidad en la Atención y Cuidados Sanitarios

Gestión por procesos asistenciales integrados en el sistema sanitario público de Andalucía

Antonio Torres Olivera

Director General de Organización de Procesos y Formación. Consejería de Salud. Junta de Andalucía.

411

Obstáculos y elementos facilitadores para la implantación de la gestión por procesos en instituciones sanitarias

Joaquín Membrado Martínez

Director General de Calidad y Dirección.

412

Mejorando la gestión de las listas de espera en Canadá

Tom Noseworthy

Profesor y Director del Centre for Health and Policy Studies, de la Universidad de Calgary.

414

16,30-18,30 h. Sala Roma

Sesión Plenaria 2. Otorgando protagonismo al paciente

Responsabilidad civil en la asistencia sanitaria.

Solución extrajudicial de los conflictos

Manuel Iglesias Cabero

Magistrado de la Sala IV del Tribunal Supremo.

415

Arbitraje médico: experiencia mexicana

Carlos Tena Tamayo

Comisionado Nacional de Arbitraje Médico en México.

416

Comisiones de conciliación e indemnización, en Francia

Isabelle Lucas-Baloup

Avocat à la Cour de Paris.

418

Jueves, 10 de octubre de 2002

9,30-11,30 h. Sala Roma

Sesión Plenaria 3. Selección de mejores comunicaciones

1ª "Programa incidentes de medicación: Implementación, resultados y recomendaciones para su prevención"

M.D. Robles Antúnez, M. Castella Kastner, C. Codina Jañé, J. Massó Muniesa y M. Tuest Creus

420

2ª "Evaluación externa de indicadores de calidad consensuados en los centros de atención y seguimiento en drogodependencias"

P. Hilarión Madariaga, R. Suñol Sala, R. Pujol y J. Colom

420

3ª "Indicadores de calidad y actividad para la gestión clínica"

A. Sáinz Rojo, M. Alonso Durán, J.R. Martínez Alonso, A. Núñez Gutiérrez, A. Asensio y F. García López

Hospital Puerta de Hierro, Dirección de Calidad.

421

4ª "Vía clínica quirúrgica del cáncer colo-rectal diseñada mediante información del proceso de ámbito Nacional"

P. Ruiz-López, E. Rodríguez-Cuéllar, J. Alcalde-Escribano, J.I. Landa-García, R. Villeta-Plaza y E. Jaurrieta-Mas

421

5ª "Estimación del cupo máximo que permite trabajar con calidad en medicina general"

A. Brugos Larumbe, F. Guillén Grima, F. Mallor Giménez y C. Fernández Martínez

422

16,30-18,30 h. Sala Roma

Sesión Plenaria 4. De la evidencia a la práctica clínica: evaluación de resultados clínicos

Evaluación de indicaciones y resultados en cirugía programada

Charles J. Wright

Centre for Clinical Epidemiology and Evaluation and the Centre for Health Services and Policy Research, Vancouver Hospital and the University of British Columbia.

423

Viernes, 11 de octubre de 2002

10,30-12,00 h. Sala Roma

Sesión Plenaria 5. El liderazgo como motor de la gestión de la calidad

Liderazgo interior e invisible

Santiago Álvarez de Mon Pan de Soraluce

Profesor del IESE y Director del Executive MBA.

425

La práctica del liderazgo: Evaluación 360 °

Eduardo Montes Pérez

Presidente de Siemens España. Presidente del Club Gestión de la Calidad.

427