

# 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: Implantado 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  
*M<sup>a</sup> 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**  
*M<sup>a</sup> 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 Ulzama  
**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

**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.

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

Joaquín Membrado Martínez. Director General de Calidad y Dirección.

**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.

**Patrocinado por MSD**

14,00-16,30 h Almuerzo de Trabajo

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.

**Arbitraje médico: experiencia mexicana**

Carlos Tena Tamayo. Comisionado Nacional de Arbitraje Médico en México.

**Comisiones de conciliación e indemnización, en Francia**

Isabelle Lucas-Baloup. Avocat à la Cour de Paris.

18,30-20,00 h Sala Londres

**Mesa 6. Certificación por normas ISO**  
Comunicaciones 26 a 33

Sala Florencia 1

**Mesa 7. Aprendiendo de los errores: medicamentos**  
Comunicaciones 34 a 41

Sala Florencia 2

**Mesa 8. Detección de aspectos de no-calidad en atención sanitaria**  
Comunicaciones 42 a 49

Sala Ulzama

**Mesa 9. Sistemas de Información como herramientas de mejora de la comunicación**  
Comunicaciones 50 a 57

Sala Roncal

**Mesa 10. Calidad en los registros enfermeros**  
Comunicaciones 58 a 65

Sala Bardenas-Belagua

**Mesa 11. Experiencias de coordinación en distintos ámbitos**  
Comunicaciones 66 a 73

Jueves, 10 de octubre de 2002

Sala Navarra

**Defensa de Póster nº 136 a nº 201**

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. Castilla Kastner, C. Codina Jañé, J. Massó Muniesa y M. Tuest Creus

**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

**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.

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

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

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

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

11,30-12,00 h Hall Versalles

**Pausa - Café**

12,00-14,00 h Sala Londres

**Mesa 12. Necesidades y expectativas de los usuarios**  
Comunicaciones 74 a 85

Sala Florencia 1

**Mesa 13. Modelos de gestión y acreditación**  
Comunicaciones 86 a 97

Sala Florencia 2

**Mesa 14. Gestión de la calidad de los sistemas de información"**  
Comunicaciones 98 a 109

Sala Ulzama

**Mesa 15. Protocolos, guías y vías de practica clínica**  
Comunicaciones 110 a 121

Sala Roncal

**Mesa 16. Calidad en el ámbito de Atención Primaria**  
Comunicaciones 122 a 133

Sala Bardenas-Belagua

**Mesa 17. Mejora de la calidad en los servicios clínicos**  
Comunicaciones 134 a 145

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***

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.

***The Nursing Outcomes Classification (NOC): Use in Health Care. (La Clasificación de Resultados enfermeros: utilización en los centros sanitarios)***

Sue Moorhead PhD, RN. Associate Professor. Organizations, Systems, Community Health Area of Study. Iowa University.

**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**

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***

Santiago Álvarez de Mon Pan de Soraluce. Profesor del IESE y Director del Executive MBA.

***La práctica del liderazgo: Evaluación 360 °***

Eduardo Montes Pérez. Presidente de Siemens España. Presidente del Club Gestión de la Calidad.

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***

Stefano Boccaletti. Instituto Nacional de Óptica aplicada de Florencia. Experto en caos y sistemas complejos

**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. Castilla 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. Villete-Plaza y E. Jaurrieta-Mas*

421

### 5ª "Estimación del cupo máximo que permita 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