

## 23 de octubre de 2001

9.30-14.30

Taller	<b>Gestión de la Calidad en el Ámbito Sociosanitario: experiencias prácticas</b> <i>Rosa Mª Saura Grifol.</i> Técnico de la Fundación Avedis Donabedian. <i>Pilar Hilarión Madariaga.</i> Técnico de la Fundación Avedis Donabedian.
Taller	<b>Los Cuidados de Enfermería dentro del proceso asistencial: herramientas para su aplicación y evaluación</b> <i>Rosa Mª González Llinares.</i> Técnico de Calidad de la Subdirección de Calidad. Organización Central. Osakidetza. <i>Mertxe Urruela Oliván.</i> Enfermera de la Unidad de Calidad. Hospital de Basurto. Vizcaya. <i>Pilar Pérez Company.</i> Enfermera de la Unidad de Calidad. Hospital Valle de Hebrón. Barcelona. <i>Ángeles Romero Bravo.</i> Enfermera de la Unidad de Calidad. Hospital Reina Sofía. Córdoba.
Taller	<b>Aplicación del Modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM) en Instituciones Sanitarias</b> <b>Patrocinado por MSD</b> <i>Susana Lorenzo Martínez.</i> Responsable del Plan de Calidad de la Fundación Hospital Alcorcón. Madrid. <i>José Joaquín Mira Solves.</i> Director Servicio de Gestión y Control de la Calidad. Universidad Miguel Hernández. Elche. <i>Emilio Ignacio García.</i> Universidad de Cádiz.
Taller	<b>Verificación de la cobertura del paquete básico de servicios de salud: la experiencia de la Organización Panamericana de la Salud</b> <i>Joaquín Molina.</i> Consultor de Servicios de Salud de la Organización Panamericana de Salud. México.
Taller	<b>La Comunicación con el Usuario como herramienta de mejora de la calidad</b> <b>Patrocinado por Unidad de Servicio a la Gestión Sanitaria. Novartis</b> <i>Karmele Ayerdi Navarro.</i> Jefa de Unidad de Programación y Docencia. Dirección de Atención Primaria. Osasunbidea <i>Ignacio Yurris Arruga.</i> Técnico de la Unidad de Programación y Docencia. Dirección de Atención Primaria. Osasunbidea.

14.30-16.30

Almuerzo de Trabajo

16.30-19.30

Continuación de Talleres

## 24 de octubre de 2001

8.00-9.00

Hall	<b>Recepción y entrega de documentación</b>
------	---

9.00-9.30

Sala de Cámara **Inauguración del Congreso**

9.30-10.30

Sala de Cámara	<b>Conferencia Inaugural. La política de calidad en el Sistema Nacional de Salud.</b> <i>Lluís Bohigas Santasusagna.</i> Director General de Planificación. Ministerio de Sanidad y Consumo.
----------------	---

10.30-11.00

Sala Exposiciones **Pausa-Café**

11.00-12.00

Sala 1	<b>Mesa 1 "Calidad de la Historia Clínica"</b> Comunicaciones 001 a 005
Sala 2	<b>Mesa 2 "Calidad de los Sistemas de Información (1)"</b> Comunicaciones 006 a 010
Sala 3	<b>Mesa 3 "Calidad de los Sistemas de Información (2)"</b> Comunicaciones 011 a 015
Sala 4	<b>Mesa 4 "Aplicación del Modelo EFQM"</b> Comunicaciones 016 a 020
Sala de Cámara	<b>Mesa 5 "Planes de Mejora de la Calidad"</b> Comunicaciones 021 a 025

12.00-14.00

Sala de Cámara **Sesión Plenaria 1. Sistemas de monitorización de indicadores de calidad en los Servicios de Salud**

*Programa de indicadores para el National Health Service*

*Anne McLaren.* Head of Clinical Outcomes & Effectiveness. National Health Service. Reino Unido.

*Mark Svenson.* Head of Performance Indicator Development. National Health Service. Reino Unido.

*Indicadores para la Veteran Administration*

*Thomas L. Garthwaite.* Under Secretary for Health. Department of Veterans Affairs. EE.UU.

*Monitorización de Indicadores en el Sistema Nacional de Salud*

*José Joaquín Mira Solves.* Director Servicio de Gestión y Control de la Calidad. Universidad Miguel Hernández. Elche.

**14.00-16.00****Almuerzo de Trabajo****16.00-17.30**

Sala 1	<b>Mesa 6 "Variabilidad y Adecuación de la Práctica Clínica"</b> Comunicaciones 026 a 033
Sala 2	<b>Mesa 7 "Aplicación del Appropriateness Evaluation Protocol (AEP)"</b> Comunicaciones 034 a 041
Sala 3	<b>Mesa 8 "Certificación y Acreditación de Dispositivos Sanitarios"</b> Comunicaciones 042 a 049
Sala 4	<b>Mesa 9 "Mejora de la Calidad en Atención Hospitalaria"</b> Comunicaciones 050 a 058
Sala de Cámara	<b>Mesa 10 "Monitorización de la Calidad Asistencial"</b> Comunicaciones 059 a 065
Salas Hall y Exposiciones	<b>Defensa de Póster N° 1 a N° 50</b>

**17.30-19.00**

Sala de Cámara	<b>Sesión Plenaria 2 . Acreditación/Certificación de Instituciones Sanitarias</b>  <i>Acreditación de instituciones: visión internacional</i> Charles Shaw. Research Associate. Caspe Research and WHO-Europe Temporal Adviser. Reino Unido.  <i>Aportación de las ISO 9000 a los servicios sanitarios</i> Tomas Orbea Celaya. Director de Certificación de Sistemas - Aenor.  <i>Acreditación de instituciones sanitarias para la formación MIR: métodos y resultados</i> Emilia Sánchez Chamorro. Subdirectora General de Formación Sanitaria. Ministerio de Sanidad y Consumo.
----------------	--

**25 de octubre de 2001****9.30-11.30**

Sala de Cámara	<b>Sesión Plenaria 3. Selección de mejores comunicaciones y Premio Golden Helix 2001</b>  <i>Institucionalización y factores condicionantes de la satisfacción y calidad técnica en las residencias de ancianos: una propuesta de cambio de modelo</i> Rosa Suñol Sala. Fundación Avedis Donabedian.  <i>Conocer, evaluar y mejorar los aspectos organizativos de la actividad asistencial</i> Victoria Ureña Vilardell. Hospital Ramón y Cajal. Madrid.
----------------	--

**Costes de la calidad de un programa de preventión de errores de medicación**

Genís Carrasco Gómez. SCIAS - Hospital Barcelona. Barcelona.

**Premio Golden Helix 2001.***Utilidad de la gestión por procesos para la mejora de la calidad y resultados en un hospital*  
Óscar Moracho del Río. Director Gerente Hospital de Zumarraga.**11.30-12.00**

Sala Exposiciones	<b>Pausa-Café</b>
-------------------	-------------------

**12.00-14.00**

Sala 1	<b>Mesa 11 "Calidad de los Cuidados de Enfermería"</b> Comunicaciones 066 a 077
Sala 2	<b>Mesa 12 "Calidad en Consultas Externas. Evaluación de la Atención al Paciente Diabético"</b> Comunicaciones 078 a 089
Sala 3	<b>Mesa 13 "Evaluación de la Calidad en Atención Primaria"</b> Comunicaciones 090 a 102
Sala 4	<b>Mesa 14 "Mejora de los Procesos de Gestión No Asistenciales"</b> Comunicaciones 103 a 113
Sala de Cámara	<b>Mesa 15 "Evaluación y Mejora de la Calidad en el Área Quirúrgica"</b> Comunicaciones 114 a 125
Salas Hall y Exposiciones	<b>Defensa de Póster N° 51 a N° 130</b>

**14.00-16.00****Almuerzo de Trabajo****16.00-18.00**

Sala 1	<b>Mesa 16 "Calidad en Urgencias, Emergencias y Cuidados Intensivos"</b> Comunicaciones 126 a 136
Sala 2	<b>Mesa 17 "Cuidando al Cliente Interno"</b> Comunicaciones 137 a 149
Sala 3	<b>Mesa 18 "La Satisfacción de los Pacientes en Atención Especializada"</b> Comunicaciones 150 a 160
Sala 4	<b>Mesa 19 "Calidad en Salud Mental y Dispositivos Sociosanitarios"</b> Comunicaciones 161 a 172
Sala de Cámara	<b>Mesa 20 "Experiencias en el Desarrollo de Protocolos y Vías Clínicas"</b> Comunicaciones 173 a 184
Salas Hall y Exposiciones	<b>Defensa de Póster N° 131 a N° 210</b>

**18.00-19.30**

**Sala de Cámara** Sesión Plenaria 4. Monitorización de la Calidad Percibida

Patrocinado por DKV Seguros y Reaseguros SAE

**Programa CAHPS (Consumer Assessment of Health Plan). EE.UU.**

Joachim Roski. Assistant Vice-President. National Committee for Quality Assurance. EE.UU.

**Elaboración y validación de una encuesta de calidad percibida en pacientes hospitalizados**

Adelia Más Castillo. Médico Adjunto. Programa EMCA. Consejería de Sanidad y Consumo. Murcia.

**Encuesta de atención primaria de salud. La experiencia de Navarra y Murcia**

Susana Navarrete. Médico-Coordinadora del Proyecto. Facultad de Medicina. Universidad de Murcia.

## 26 de octubre de 2001

**9.00-10.30**

**Sala 1** Mesa 21 "La Satisfacción del Paciente"  
Comunicaciones 185 a 193

**Sala 2** Mesa 22 "Aplicación del Modelo SERVQUAL"  
Comunicaciones 194 a 202

**Sala 3** Mesa 23 "Mejora de la Calidad en el Área del Medicamento"  
Comunicaciones 203 a 211

**Sala 4** Mesa 24 "Infecciones Nosocomiales y Calidad Asistencial"  
Comunicaciones 212 a 220

**Sala de Cámara** Mesa 25 "Las Expectativas de los Ciudadanos y de los Profesionales"  
Comunicaciones 221 a 229

**Salas Hall y Exposiciones** Defensa de Póster Nº 211 a Nº 262

**10.30-11.00**

**Sala Exposiciones** Pausa-Café

**11.00-12.30**

**Sala de Cámara** Sesión Plenaria 5. Uso Racional de Medicamentos: Perspectiva Internacional

Patrocinado por Fundación Hefame

**La lista de medicamentos esenciales como instrumento para la promoción del uso racional de medicamentos. Métodos para la monitorización de su implantación**

Nadine Gasmann. Directora del IPAS. Asesora de la OMS para el Programa de Medicamentos Esenciales. México.

**Accesibilidad a los medicamentos: el proyecto de Medicamentos Esenciales de la ONG Médicos Sin Fronteras**

Emilia Herranz Montes. Coordinadora de la Campaña de Acceso a Medicamentos Esenciales. Médicos Sin Fronteras.

**Monitorización de la calidad de la prescripción: tipos de indicadores y métodos de medición**

Juan J. Gascón Cánovas. Profesor de Medicina Preventiva y Salud Pública. Facultad de Medicina. Universidad de Murcia.

**12.30**

**Sala de Cámara** Entrega de Premios y Clausura del Congreso