

23 de octubre de 2001

9.30-14.30

Taller **Gestión de la Calidad en el Ámbito Sociosanitario: experiencias prácticas**
Rosa M^a Saura Grifol. Técnico de la Fundación Avedis Donabedian.
Pilar Hilarión Madariaga. Técnico de la Fundación Avedis Donabedian.

Taller **Los Cuidados de Enfermería dentro del proceso asistencial: herramientas para su aplicación y evaluación**
Rosa M^a González Llinares. Técnico de Calidad de la Subdirección de Calidad. Organización Central. Osakidetza.
Mertxe Urruela Oliván. Enfermera de la Unidad de Calidad. Hospital de Basurto. Vizcaya.
Pilar Pérez Company. Enfermera de la Unidad de Calidad. Hospital Valle de Hebrón. Barcelona.
Ángeles Romero Bravo. Enfermera de la Unidad de Calidad. Hospital Reina Sofía. Córdoba.

Taller **Aplicación del Modelo de la *European Foundation for Quality Management* (EFQM) en Instituciones Sanitarias**

Patrocinado por MSD

Susana Lorenzo Martínez. Responsable del Plan de Calidad de la Fundación Hospital Alcorcón. Madrid.
José Joaquín Mira Solves. Director Servicio de Gestión y Control de la Calidad. Universidad Miguel Hernández. Elche.
Emilio Ignacio García. Universidad de Cádiz.

Taller **Verificación de la cobertura del paquete básico de servicios de salud: la experiencia de la Organización Panamericana de la Salud**
Joaquín Molina. Consultor de Servicios de Salud de la Organización Panamericana de Salud. México.

Taller **La Comunicación con el Usuario como herramienta de mejora de la calidad**

Patrocinado por Unidad de Servicio a la Gestión Sanitaria. Novartis

Karmele Ayerdi Navarro. Jefa de Unidad de Programación y Docencia. Dirección de Atención Primaria. Osasunbidea
Ignacio Yurrs Arruga. 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 **Recepción y entrega de documentación**

9.00-9.30

Sala de Cámara **Inauguración del Congreso**

9.30-10.30

Sala de Cámara **Conferencia Inaugural. La política de calidad en el Sistema Nacional de Salud.**
Lluís Bohigas Santasusagna. Director General de Planificación. Ministerio de Sanidad y Consumo.

10.30-11.00

Sala Exposiciones **Pausa-Café**

11.00-12.00

Sala 1 **Mesa 1 "Calidad de la Historia Clínica"**
 Comunicaciones 001 a 005

Sala 2 **Mesa 2 "Calidad de los Sistemas de Información (1)"**
 Comunicaciones 006 a 010

Sala 3 **Mesa 3 "Calidad de los Sistemas de Información (2)"**
 Comunicaciones 011 a 015

Sala 4 **Mesa 4 "Aplicación del Modelo EFQM"**
 Comunicaciones 016 a 020

Sala de Cámara **Mesa 5 "Planes de Mejora de la Calidad"**
 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 | Mesa 6 “Variabilidad y Adecuación de la Práctica Clínica” Comunicaciones 026 a 033 |
| Sala 2 | Mesa 7 “Aplicación del <i>Appropriateness Evaluation Protocol</i> (AEP)” Comunicaciones 034 a 041 |
| Sala 3 | Mesa 8 “Certificación y Acreditación de Dispositivos Sanitarios” Comunicaciones 042 a 049 |
| Sala 4 | Mesa 9 “Mejora de la Calidad en Atención Hospitalaria” Comunicaciones 050 a 058 |
| Sala de Cámara | Mesa 10 “Monitorización de la Calidad Asistencial” Comunicaciones 059 a 065 |
| Salas Hall y Exposiciones | Defensa de Póster N° 1 a N° 50 |

17.30-19.00

| | |
|-----------------------|--|
| Sala de Cámara | Sesión Plenaria 2 . Acreditación/Certificación de Instituciones Sanitarias <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 | Sesión Plenaria 3. Selección de mejores comunicaciones y Premio Golden Helix 2001 <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 prevención 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 | Pausa-Café |
|--------------------------|-------------------|

12.00-14.00

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

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

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

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

Adelía 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 de 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**