

## 24 de octubre de 2001

### 9.30-10.30. Sala Cámara

#### Conferencia Inaugural

<b>La Política de Calidad en el Sistema Nacional de Salud</b> Bohigas L. Director General de Planificación. Ministerio de Sanidad y Consumo .....	476
--	-----

### 12.00-14.00. Sala Cámara

#### Sesión Plenaria 1. Sistemas de Monitorización de Indicadores de Calidad en los Servicios de Salud

<b>Programa de Indicadores para el National Health Service.</b> McLaren A.*, Svenson M.†. *Head of Clinical Outcomes & Effectiveness. National Health Service. Reino Unido. †Head of Performance Indicator Development. National Health Service. Reino Unido .....	478
---	-----

<b>Indicadores para la Veteran Administration</b> Garthwaite T. Under Secretary for Health. Department of Veterans Affairs. EE.UU. .....	479
---	-----

<b>Monitorización de Indicadores en el Sistema Nacional de Salud.</b> Mira JJ. Director Servicio de Gestión y Control de la Calidad. Universidad Miguel Hernández. Elche .....	481
---	-----

### 17.30-19.00. Sala Cámara

#### Sesión Plenaria 2. Acreditación/Certificación de Instituciones Sanitarias

<b>Acreditación de Instituciones: Visión Internacional</b> Shaw Ch. Research Associate. Caspe Ressearch and WHO-Europe Temporal Adviser. Reino Unido .....	483
---	-----

<b>Aportación de las ISO 9000 a los servicios sanitarios</b> Orbea T. Director de Certificación de Sistemas - Aenor .....	484
--	-----

## 25 de octubre de 2001

### 9.30-11.30. Sala de Cámara

#### Sesión Plenaria 3. Selección de mejores comunicaciones y Premio Golden Helix 2001

<b>Institucionalización y Factores Condicionantes de la Satisfacción y Calidad Técnica en las Residencias de Ancianos: una propuesta de cambio de modelo</b> Suñol R., Saura RM., Gil A., Casals I. Fundación Avedis Donabedian .....	485
--	-----

<b>Conocer, evaluar y mejorar los aspectos organizativos de la actividad asistencial</b> Ureña V., Martín de Argenta C., Martín-Moína E., Martínez-Hernández J. Hospital Ramón y Cajal. Madrid .....	486
---	-----

<b>Costes de la calidad de un programa de prevención de errores de medicación</b> Carrasco G.*, Polo C.*, Lacasa C.†, Lledó M.†, Roure C.†, García C*. *Comisión de Calidad. SCIAS-Hospital Barcelona. †Servicio de Farmacia Hospitalaria. SCIAS-Hospital de Barcelona. Barcelona .....	490
--	-----

<b>Utilidad de la gestión por procesos para la mejora de la calidad y resultados en un hospital</b> Moracho O., Colina A., Amondarain MA., Aguirre L., Ruiz E., Salgado MV. Equipo directivo del Hospital de Zumarraga .....	492
---	-----

### 18.00-19.30. Sala de Cámara

#### Sesión Plenaria 4. Monitorización de la Calidad Percibida

<b>Elaboración y validación de una encuesta de calidad percibida en pacientes hospitalizados</b>
--

Más A. Médico Adjunto. Programa EMCA. Consejería de Sanidad y Consumo. Murcia .....	501
---	-----

<b>Encuesta de satisfacción en Atención Primaria de Salud. La experiencia de Navarra y Murcia</b>
---

Navarrete S.*, Saturno P.*, López A.*, Ayerdi K.†, Pascual A.†, Santiago C.‡, Gomáriz J.  , Apezteguía J.†, Gascón J.*. *Unidad Docente de Medicina Preventiva y Salud Pública, Facultad de Medicina Universidad de Murcia. †Unidad de Programación y Docencia de Atención Primaria, Servicio Navarro de Salud. ‡Área de Estudios, Instituto Navarro de Administración Pública. §Centro de Salud Cartagena Oeste, Murcia, INSALUD.   Centro de Salud Lorca Sur, Murcia, INSALUD .....	507
---	-----

## 26 de octubre de 2001

### 11.00-12.30. Sala de Cámara

#### Sesión Plenaria 5. Uso Racional de Medicamentos: Perspectiva Internacional

<b>La lista de medicamentos esenciales como instrumento para la promoción del uso racional de medicamentos. Métodos para la monitorización de su implantación</b> Gasmann N. Directora IPAS México. Consultora Organización Mundial de la Salud .....	510
--	-----

<b>Accesibilidad a los medicamentos: el proyecto de Medicamentos Esenciales de la ONG Médicos Sin Fronteras</b> Herranz E. Coordinadora de la Campaña de Acceso a Medicamentos Esenciales. Médicos Sin Fronteras .....	514
---	-----