

24 de octubre de 2001

9.30-10.30. Sala Cámara

Conferencia Inaugural

La Política de Calidad en el Sistema Nacional de Salud

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

Programa de Indicadores para el National Health Service.

*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

Indicadores para la Veteran Administration

Garthwaite T. Under Secretary for Health. Department of Veterans Affairs. EE.UU. 479

Monitorización de Indicadores en el Sistema Nacional de Salud.

Mira J.J. 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

Acreditación de Instituciones: Visión Internacional

Shaw Ch. Research Associate. Caspe Research and WHO-Europe Temporal Adviser. Reino Unido 483

Aportación de las ISO 9000 a los servicios sanitarios

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

Institucionalización y Factores Condicionantes de la Satisfacción y Calidad Técnica en las Residencias de Ancianos: una propuesta de cambio de modelo

Suñol R., *Saura R.M.*, *Gil A.*, *Casals I.* Fundación Avedis Donabedian 485

Conocer, evaluar y mejorar los aspectos organizativos de la actividad asistencial

Ureña V., *Martín de Argenta C.*, *Martín-Molina E.*, *Martínez-Hernández J.* Hospital Ramón y Cajal. Madrid 486

Costes de la calidad de un programa de prevención de errores de medicación

*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

Utilidad de la gestión por procesos para la mejora de la calidad y resultados en un hospital

Moracho O., *Colina A.*, *Amondarain M.A.*, *Aguirre L.*, *Ruiz E.*, *Salgado M.V.* Equipo directivo del Hospital de Zumarraga 492

18.00-19.30. Sala de Cámara

Sesión Plenaria 4. Monitorización de la Calidad Percibida

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

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

Encuesta de satisfacción en Atención Primaria de Salud. La experiencia de Navarra y Murcia

*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

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

Gasmann N. Directora IPAS México. Consultora Organización Mundial de la Salud 510

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

Herranz E. Coordinadora de la Campaña de Acceso a Medicamentos Esenciales. Médicos Sin Fronteras 514