

24 de octubre de 2001

11.00-12.00

Sala 1. Mesa 1: Calidad de la Historia Clínica

C001. Evaluación de la Calidad de la Historia Clínica

Hernando A., Zavala E., Arriola A., Lamiquiz E. Unidad de Calidad. Hospital Donostia Edificio Arantzazu. Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa) ... 519

C002. La cumplimentación de registros como elemento de calidad para evitar la duplicidad de historias clínicas

Gómez-Blázquez I., Cezimbra A., Polo J., Federero J., Martínez R., Tutosaus JD. Grupo de investigación CTS-323 del Plan Andaluz Investigación. Hospital Universitario V. Macarena, Sevilla (Sevilla) 519

C003. Proyecto de definición y mejora de la calidad de la historia clínica en un área sanitaria

Díaz-López Y., Ballarín M. Comisión Calidad Área 6. Gerencia Atención Primaria Área 6. Majadahonda (Madrid) 519

C004. Al César lo que es del César. Detección de áreas de mejora de la Historia Clínica por centros de responsabilidad

Montes MY., Rodrigo I., Lizarraga LJ. Servicio Navarro de Salud. Pamplona (Navarra) 520

C005. ¿Podemos mejorar la calidad de la Historia Clínica desde una Gerencia de Atención Primaria?

López-Picazo JJ., Agulló F., Villaescusa M., Cerezo JM. Gerencia AP. Murcia (Murcia) 520

Sala 2. Mesa 2: Calidad de los Sistemas de Información (1)

C006. La calidad percibida de los sistemas de información en Atención Primaria

Martínez-Núñez V., Más A., Fernández-Lozano MC., Peregrin N., Parraga B., Ramón T. Centro de Área de Lorca (Murcia) 521

C007. Exploración de fuentes informatizadas para el audit del cáncer de mama

Iglesias-Casarrubios P., Ruiz-López P., Pérez-Regadera JF., de la Cruz J., Colina F., Enrique C. Unidad de Calidad. Hospital 12 de Octubre. Madrid (Madrid) 521

C008. Evaluación de la calidad de la historia de enfermería

Alcaraz MF., Espinosa C., Garijo V., Guardiola M., Roldán MA., Sánchez-Verdú MC. El Palmar (Murcia) 521

C009. Evaluación de la cumplimentación de la valoración de enfermería al ingreso del paciente

Leal J., Aznar M., Pérez-López C., Jurado MI., Miñana L., Paredes A. Programa EMCA. Hospital General Universitario Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 522

C010. Evaluación y mejora de la calidad formal de las actas de inspección en sanidad ambiental

Córdoba MF., Gómez-Campoy ME., Sanz-Navarro J., Gutiérrez-Molina C., Sintas F., Rimblas ME. Consejería de Sanidad y Consumo. Murcia (Murcia) 522

Sala 3. Mesa 3: Calidad de los Sistemas de Información (2)

C011. Mejora de la calidad del informe de alta hospitalaria. Criterios, metodología y resultados

Fernández-Aparicio T., Miñana B., Guzmán P., Hita G., Cortés-Parra C., Motos G. El Puntal (Murcia) 523

C012. Mejorar informes de alta de Cirugía Mayor Ambulatoria en Otorrinolaringología del Hospital Morales Meseguer

Escobar C., Rabadán MT., López-Pay MD., Clavel J., Marín-Rodríguez P., Alba C. Hospital Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 523

C013. Estudio de la calidad de los procedimientos de "Alta Voluntaria" llevados a cabo por los facultativos de un Hospital General

Novoa AJ., Blázquez-Garrido RM., García-Palomares A., Ramos R., Fernández-Aparicio T., Aguilar-Jiménez J. Hospital Morales Meseguer. Comité Asistencial de Ética. Murcia (Murcia) 524

C014. Propuesta de guía para la realización del procedimiento de Alta Voluntaria por los facultativos de un hospital

Novoa AJ., Blázquez-Garrido RM., Nieto J., Serrano C., Herrero F., Pérez-Sánchez C. Hospital Morales Meseguer. Comité Asistencial de Ética. Murcia (Murcia) 524

C015. Análisis de la exhaustividad en la captación de nuevos casos de un registro hospitalario de tumores. Evaluación de la calidad de las fuentes

García de la Torre JP., Ruiz-López P., Collina F., Cervero A., Enrique MC. y Comisión de Tumores. Registro Hospitalario de Tumores y Unidad de Calidad del Hospital Universitario 12 de Octubre. Madrid (Madrid) 524

Sala 4. Mesa 4: Aplicación del Modelo EFQM

C016. Autoevaluación del Hospital de Basurto según el Modelo de Excelencia 2000 de la EFQM: resultados 2000-2001

Maiz E., Equipo Directivo del Hospital de Basurto. Hospital de Basurto. Bilbao (Vizcaya). Osakidetza / Servicio vasco de salud 525

C017. Adaptación del modelo EFQM para las estrategias de gestión de un centro hospitalario

Domínguez-Alberdi E., Perteguer I., Cazenave A., Gómez-Luy F., Cabeza MJ. Cádiz (Cádiz) 525

C018. Experiencia práctica del proceso de evaluación externa con el modelo de excelencia de la EFQM en el Hospital de Zumarraga

Moracho O., Colina A., Amondarain MA., Aguirre L., Ruiz-Álvarez E., Salgado MV. Hospital de Zumarraga (Gipuzkoa) 525

C019. Plan de acogida del nuevo personal en el Hospital de Zumarraga

Ruiz-Álvarez E., Moracho O., Colina A., Amondarain MA. Hospital de Zumarraga (Gipuzkoa) 526

C020. Implementación de un sistema de comunicación interna como elemento de soporte del plan estratégico institucional

Margalef M., Blasco A., Arjona R., Martínez-San Pedro F., Jodar C., Sarrà J. Institut Català d'Oncologia. Servicio de Prevención y Control del Cáncer. L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona) 526

Sala de Cámara. Mesa 5: Planes de Mejora de la Calidad

C021. Despliegue de la calidad total en Osakidetza/Servicio vasco de salud

Sánchez-González E., Letona J., Martínez-Conde AE., González-Llinares R., Darpón J., Villar F. Organización Central de Osakidetza/Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz (Álava) 526

C022. Planes de mejora y monitorización, estrategias de un programa de mejora de la calidad en una Gerencia de Atención Primaria

Ortiz H., Peña I., Chocron L., Mendieta E., Parra I., González-Sanz F. Gerencia Atención Primaria Área 4. Madrid (Madrid) 527

C023. Aplicación de un plan de calidad hospitalario. El hospital orquesta

Andreo JA., Paredes A., Sánchez-Nieto JM., Bermejo I., López-López E., Coronado D. Unidad de Docencia, Investigación y Calidad. Dirección Gerencia. Hospital Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 527

C024. El programa de apoyo: una herramienta para mejorar la calidad en Atención Primaria en Aragón

García-Aísa JC.*, García-Orea MA.†, Garuz R.†, Gaspar JI.†. *Dirección de Atención Primaria (Servicio Aragonés de Salud). †Servicio Provincial de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de Zaragoza (Zaragoza) 528

C025. Elaboración de una guía de metodología 5s y formación/acción para su implantación en centros sanitarios

Aramburu I., Vázquez-Gil S., Letona J., González-Llinares R., Sánchez-González E. Subdirección de Calidad Asistencial. Osakidetza, Servicio vasco de salud 528

16.00-17.30

Sala 1. Mesa 6: Variabilidad y adecuación de la práctica clínica

C026. Utilización apropiada de resonancia magnética. Variabilidad interobservador en la aplicación de una guía práctica

Sierra E., Gracia N., Oquillas D., Guerrero P., Guiral J. Complejo Hospitalario de Segovia (Segovia) 529

C027. Medida del uso apropiado de revascularización coronaria en el ámbito asegurador privado
Orive JI., Quecedo L., Aguilar MD., Lázaro P., Fitch K., Montserrat D.
 Sanitas, S.A. de Seguros. Madrid (Madrid) 529

C028. Mejora de la calidad en diabetes: cumplimiento de indicadores y fuerza de la evidencia
Rodríguez-Pappalardo V., Aguilera A., Olivencia Y., Torrecilla A., Iglesias JA., Fernández-Fernández I. Distrito sanitario Camas-Sierra Norte.
 Camas (Sevilla) 529

C029. Estancia media y variabilidad en la utilización TC-RM en patología neurológica: datos preliminares
Lema C., Castro-Villares M., Díaz-Torrón J., Pipenbacher P., Villar S., Escudero J. Hospital Juan Canalejo. A Coruña (A Coruña) 530

C030. Cumplimiento de indicadores en diabetes: yo creo, yo hago
Aguilera A., Olivencia Y., Rodríguez-Pappalardo V., González-Suárez M., Villafuerte I., Fernández-Fernández I. Distrito sanitario de Camas-Sierra Norte.
 Camas (Sevilla) 530

C031. Adecuación de la realización de la radiografía de cráneo en niños con traumatismo craneoencefálico
Mercader MA., González-Sánchez E., Cáceres MJ., Mondéjar F., Díez P.
 Hospital los Arcos. Santiago de la Ribera (Murcia) 530

C032. Calidad de los estudios de las tumoraciones de la mama (I): estudio de la precisión de la mamografía y de la citología para predecir la naturaleza de los nódulos mamarios
Sánchez-Fuentes D., Martín-Azcárate M., Cermeño de Giles F., Revestido R., Herranz M. Hospital Ntra. Sra. de Sonsoles. Ávila (Ávila) 531

C033. Calidad de los estudios de las tumoraciones de la mama (II): estudio de la variabilidad interobservador en la interpretación de las biopsias de la mama
Sánchez-Fuentes D., Martín-Azcárate M., Cermeño de Giles F., Revestido R., Aramendi MT. Hospital Ntra. Sra. de Sonsoles. Ávila (Ávila) 531

Sala 2. Mesa 7: Aplicación del Appropriateness Evaluation Protocol (AEP)

C034. Experiencia de aplicación del protocolo AEP en la gestión de procesos
Navarro-Gracia JF., Haro AM., García-Abad I., Almela R., Pérez-Cascales C., Arenas CA. Servicio de Medicina Preventiva. Hospital General Universitario de Elche (Alicante) 531

C035. Adecuación de estancias en los servicios de medicina interna de los hospitales públicos andaluces
Zambrana JL., Alba CM., Cruz G., Martín-Escalante MD., Díez F., Bravo JM., en representación del Grupo para el estudio de la actividad de Medicina Interna en Andalucía. Servicios de Medicina Interna, Hospital Alto Guadalquivir-Hospitales Públicos Andaluces. Andújar (Jaén) 532

C036. Factores predictivos de ingresos inadecuados en los servicios de medicina interna de los hospitales públicos andaluces
Zambrana JL., Alba CM., Martín-Escalante MD., Díez F., Cruz G., Amat M., en representación del Grupo para el estudio de la actividad en Medicina Interna de Andalucía. Hospital Alto Guadalquivir (Andújar, Jaén). Hospitales Públicos Andalucía 532

C037. II AEP on line en Medicina Interna: Detección y resolución de estancias inadecuadas
Lamíquiz E., Hernando A., Vivanco J., Zavala E. Unidad de Calidad Hospital Donostia Edificio Arantzazu. Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa) 532

C038. Adecuación de la estancia. Un modelo de mejora del agrupador GRD
Borrachero JM., Martínez-Fresneda M., Ródenas J., Cortés G.
 Hospital U. Virgen Arrixaca. Servicio UCI. El Palmar (Murcia) 533

C039. P-AEP: Detección de admisiones y estancias inadecuadas en Pediatría
Zavala E., Hernando A., Lamíquiz E. Unidad de Calidad Hospital Donostia Edificio Arantzazu. Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa) 533

C040. Intervenciones sobre facultativos de cirugía en hospitales universitarios: un paso más en la adecuación hospitalaria
Antón P., Aranaz JM., Peiró S., Calpena R., Compañ A., Lorenzo S. y Grupo de trabajo de autoevaluación y adecuación de la hospitalización.*
 Elche (Alicante) 534

C041. I AEP on line en Digestivo: Detección de estancias inadecuadas
Hernando A., Zavala E., Arriola A., Lamíquiz E. Unidad de Calidad Hospital Donostia. Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa) 534

Sala 3. Mesa 8: Certificación y Acreditación de Dispositivos Sanitarios

C042. El proceso de certificación según ISO 9002, en un servicio de admisión y archivo
Segura P., Aduriz T., Urrutia K., Elozegi M., Ladrón JM., Zulueta C.
 Hospital Comarcal del Bidasoa. Hondarribia (Gipuzkoa) 535

C043. Auditoría interna de las comisiones clínicas del Complejo Hospitalario Arquitecto Marcide-Prof. Novoa Santos siguiendo el esquema ISO 9000-10000
Facio A., Molina P., López-Boullón R., Rodeño A., Arantón L., García-Dacosta P.
 Ferrol (A Coruña) 535

C044. Mejora de la calidad del programa de cirugía menor en Atención Primaria. Propuesta de acreditación
Esteban M., Modrego A. (en representación de la Comisión de Calidad del Área). Gerencia de Atención Primaria de Toledo (Toledo) 535

C045. Certificación de los cuidados enfermeros según la norma ISO 9002
García-Suárez MB., Fernández-Ramos AI., Fernández-Tamargo E.,
Fernández-León A., Berros M., Morgalo MV. Hospital Monte Naranco. Oviedo (Asturias) 536

C046. Desarrollo e impacto en el hospital de una auditoría externa del programa de calidad
Mata F., Sáinz-Rojo A., Fernández-Martin J., Bertrán S. Hospital Universitario Son Dureta. Palma de Mallorca (Islas Baleares) 536

C047. Diseño de calidad del dispositivo sanitario de riesgo previsible Virgen de la Cabeza de Andújar
De Castro S., Romero-Morales F., Sánchez-Fernández C., Maíz V.,
López-Jimeno W. Bailén (Jaén) 537

C048. Calibración de termómetros y tensiómetros clínicos
Fernández-Tamargo E., Cobo A., Fernández-León A., Berros MA.,
García-Suárez MB. Hospital Monte Naranco. Oviedo (Asturias) 537

C049. Las oportunidades de mejora como estrategia para el cambio
Martínez-Gras I., Lejárraga JL., Hernán-Fernández I., Mozotta B., Casado MA.,
Vallejo P. Complejo Asistencial Benito Menni. Ciempozuelos (Madrid) 537

Sala 4. Mesa 9: Mejora de la Calidad en Atención Hospitalaria

C050. Unidad pediátrica del corazón. Gestión clínica desde un triple enfoque: efectividad, eficiencia y calidad percibida
Comas J., Ruiz-López P., Galletti L., López-Gude MJ., Pérez-Martínez A.,
Gutiérrez-Laraya F. Unidad Pediátrica del Corazón. Unidad de Calidad. Hospital Universitario 12 de Octubre. Madrid 538

C051. Impacto de la puesta en marcha de una unidad de corta estancia hospitalaria
García-Rodríguez R., García-Pérez B., Pérez-Lujan R., Rivera MD., Guerrero M.
 Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca. Murcia (Murcia) 538

C052. ¿Sabemos realmente lo que esperan nuestros pacientes? Análisis de fases del proceso diagnóstico-terapéutico
Rodrigo I., Gabifondo L. Servicio Navarro de Salud. Pamplona (Navarra) 538

C053. Asistencia hospitalaria a mujeres con lesiones no palpables de mama remitidas desde el cribado radiológico
Aguilar J., Martínez-Gálvez M., Andrés B., Carrasco L., Chaves A.,
Pérez-Riquelme F. La Alberca (Murcia) 539

C054. Control asistencial de la profilaxis hospitalaria de enfermedad tromboembólica en pacientes médicos
Alcaraz J., Ferrer B., Fernández-Pérez C., Ruiz-Puche MJ., Martínez-Larrull E.,
Egea I., y la Comisión de Trombosis y Anticoagulación del Hospital Morales Meseguer. Programa EMCA. Hospital Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 539

C055. Calidad en el uso de las analíticas: gestión de la demanda en el laboratorio de alergias
Martínez-Bugallo A., Mata P., Remón C., Carretero MI., Díez M., Bosch C.
 Complejo Hospitalario Juan Canalejo. A Coruña (A Coruña) 539

- C056. Programa de mejora asistencial en el enfermo con dolor isquémico arterial**
Martín-Gómez F., Font A. Hospital General de Manresa.
 Manresa (Barcelona) 540
- C057. Mortalidad intrahospitalaria en un hospital de tercer nivel**
Ordóñez MV., Martín-Reyes G. Hospital Carlos Haya (Málaga) 540
- C058. Distribución de grupos relacionados con el diagnóstico en la neumonía adquirida en la comunidad ingresada**
Celdrán J., Ruiz de Oña JM., Gómez-Fernández M. Unidad de Neumología.
 Hospital Nuestra Señora del Prado. Talavera de la Reina (Toledo) 540

Sala de Cámara. Mesa 10: Monotorización de la Calidad Asistencial

- C059. Aplicación de los indicadores del "Healthcare Cost and utilization Project Quality Indicators" (HCUP qis) en un hospital de agudos de Osakidetza**
Sáiz-Hernando C., Barriola M. Hospital Txagorritxu. Vitoria (Álava) 541
- C060. Gráficos de control en la detección precoz del aumento de incidencia de flebitis**
González R., Jorge S., Candia B., Grupo de trabajo de Flebitis. Hospital Juan Canalejo. A Coruña (A Coruña) 541
- C061. Sistema de información para gestión de un plan de choque de lista de espera quirúrgica (LEQ)**
Tomàs R., Díez-Caballero R., Chico, Ros O., Ferré J., Galbany J. Epidemiología, Información y Evaluación Asistencial. Grup SAGESA 542
- C062. Complicaciones evitadas como indicador de eficiencia para monitorizar la calidad**
Carrasco G., Polo C., De Tord I., Galí J., Borrás J., Fornaguera J.* Comisión de Calidad. *Departamento de Documentación Clínica. SCIAS-Hospital de Barcelona (Barcelona) 542
- C063. Reingresos evitables como nuevo indicador de calidad**
*Puig C., Galí J., Carrasco G.** Equipo de Cirugía Ortopédica y Traumatología de Urgencias. *Comisión de Calidad. SCIAS Hospital de Barcelona (Barcelona) ... 543
- C064. Monitorización de la calidad en cirugía mayor ambulatoria mediante el análisis del índice de ingreso**
Carrasco-González L., Flores B., Vicente JP., Cartagena J., Soria V., Aguayo JL. Servicio de Cirugía. Hospital Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 543
- C065. Cuadro de mando sociosanitario y social de Grup Sagessa**
García-Navarro JA., Colomé L., Simón R. Hospital de la Sta. Creu de Tortosa (Tarragona) 543

25 de octubre de 2001

12.00-14.00

Sala 1. Mesa 11: Calidad de los Cuidados de Enfermería

- C066. Planes de cuidados: instrumento para la calidad**
Rejano M., Macarro MD., Aguilera F., Romero-Bravo AM., Muñoz-Matas E., Notario MJ. Hospital Universitario Reina Sofía. Córdoba (Córdoba) 545
- C067. Gestión de calidad en enfermería: papel de los grupos de mejora**
Arantón L., Rodeño A., Facio A., Darriba P., De Pablo M., Carballal C. Unidad Calidad. C.H. Arquitecto Marcide. Ferrol (A Coruña) 545
- C068. El sentido del cambio: la responsabilidad de los cuidados**
Berenguer MJ., Gimena JC., Giménez de la Torre R., Rich M., Notario MJ., Toro J. Unidad de Docencia Calidad e Investigación de Enfermería. Hospital Universitario Reina Sofía. Córdoba (Córdoba) 545
- C069. La guía de cuidados para la definición del producto**
Pérez-Delgado P., Hidalgo M., Navarro-Díaz C., De Gracia M., Rich M. Hospital Universitario Reina Sofía. Córdoba (Córdoba) 546
- C070. Valoración general enfermera informatizada según dominios y clases de la taxonomía II de la nanda**
Fuentes L., García-Palacios R. Hospital Universitario de Puerto Real.
 Puerto Real (Cádiz) 546

- C071. Relación entre los resultados asistenciales de las unidades y el perfil de sus profesionales**
Rodríguez-Bello J., Gómez-Fernández C., Sánchez-Ferragut I., Moreno-Álvarez MM., López-Sánchez A., Martínez-Mora M.
 Hospital Universitario de Puerto Real. Puerto Real (Cádiz) 546

- C072. Indicaciones de enfermería para la continuidad de cuidados interniveles**
González-Llinares R., Aranburu I., Ruiz de Ocenda MJ., Causo C.
 Subdirección de Calidad Asistencial. Organización Central de Osakidetza/Svs.
 Vitoria (Álava) 547

- C073. La mejora continua en el proceso continuidad de cuidados interniveles**
González-Llinares R., Ruiz de Ocenda MJ., Aranburu I., Causo C.
 Subdirección de Calidad Asistencial. Organización Central de Osakidetza/Svs.
 Vitoria (Álava) 547

- C074. Informe de enfermería al alta: soporte instrumental imprescindible para garantizar la continuidad asistencial**
Márquez A., Vidal E. Gerena (Sevilla) 547

- C075. Estudio sobre movilización precoz postoperatoria**
Lozano J., Valdés B., Adán E., Jiménez-Benítez MT., Cervantes MJ., Paredes A. Programa EMCA. Hospital Morales Meseguer.
 Murcia (Murcia) 548

- C076. Monitorización de las úlceras por presión (UPP) en un hospital de agudos**
González-Ruiz JM., Blanco JM., Ayuso E., Recuero E., Cantero M., Sainz E.
 Getafe (Madrid) 548

- C077. Pioneros, piedras e indecisos, 3 perfiles de práctica enfermera en atención domiciliaria**
Prieto MA., Heierle C., Frías A.†, Aceijas H., Herencia A.* Escuela Andaluza de Salud Pública. Escuela Universitaria de Enfermería "Virgen de las Nieves" de Granada. Escuela Universitaria de Enfermería de Jaén 548

Sala 2. Mesa 12: Calidad en Consultas Externas. Evaluación de la atención al paciente diabético

- C078. Tasa de fallos en las citas de consultas externas médicas hospitalarias y razones para ello**
Romero-Ruiz JA., Zambrana JL., Velasco MJ., Rosa F., Rodríguez-González FJ., Puente JJ. Hospital Alto Guadalquivir. Andújar (Jaén) 549

- C079. ¿Es posible una disminución del porcentaje de cancelaciones en consultas externas con un coste de cero pesetas?**
Sánchez-Bernal R., Alonso A., Fernández-Peñalva G., Alcalde G., Gutiérrez-Mendiguren F., Murga M. Coordinación de Programas de Atención Especializada. Organización Central. Osakidetza/Svs. Vitoria (Álava) 549

- C080. Reducción de los tiempos de espera para consultas externas mediante la implantación de un sistema de consulta única**
Ruiz-Romero JA., Zambrana JL., Jiménez-Ojeda B., Gómez-Barbadillo J., Marín-Patón M., Almazán S. Hospital Alto Guadalquivir. Andújar (Jaén) 549

- C081. Reducción del tiempo de espera en la consulta de Otorrinolaringología del Centro de Especialidades del Carmen**
Redondo ER., Ortuño CM., Piqueras FM., Fernández-Alconero FJ., Molina C., Andreo JA. Hospital Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 550

- C082. Normas técnicas y control metabólico en pacientes diabéticos de atención primaria de la región de Murcia**
Cánovas A., Garijo Y., Gomis R., Martínez-Núñez V., Calle JE., Barragán A. Servicio de Planificación y Coordinación Sanitaria. Consejería de Sanidad y Consumo de la Región de Murcia (Murcia) 550

- C083. Evaluación de la atención al paciente diabético**
Vidal J., Sansegundo M., Coll J., Gómez-Nadal A., Sánchez-Bueno V., Soberats M. Sa Pobla (Illes Balears) 551

- C084. Atención al paciente diabético en una área de salud: ciclo de mejora**
Martínez-Montoya JA., Fontcuberta J., García-González AL., Ballesteros AM., Santiago C. Murcia (Murcia) 551

- C085. Evaluación de la calidad asistencial de la diabetes mellitus en atención primaria**
Sanz J., Arrieta FJ.*, Saavedra P.†, Rodríguez E., Garrido J.*.*
 *C.S Avda Guadalajara. HU Príncipe de Asturias 551

C086. Áreas de mejora de calidad del seguimiento de los diabéticos en un centro de salud

Sánchez-Martín PP, Mateo L, Velázquez del Olmo R, Sánchez-Antigüedad MJ, De Arriba M, Velasco J. Centro de Salud de Bejar (Salamanca) 551

C087. Calidad de resultados de auditoría de reflectómetros de pacientes diabéticos en atención primaria de salud

Martín-Jiménez JM, Fernández-Bravo MP, Durán A, Sánchez-García A, Gallardo M, González-Gómez JJ. Mijas (Málaga) 552

C088. La diabetes como proceso asistencial integrado

Fernández-Fernández I, Aguilar M, Amaya ML, Benito P, Cornejo M, Ortega-Millán JL, Grupo de trabajo del proceso de diabetes, de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Distrito sanitario Camas-Sierra Norte. Camas (Sevilla) 552

C089. Resultados preliminares de la vía clínica del pie diabético

Martínez-Gómez DA, Aliaga F, Najera MD, Soria V, Flores B, Aguayo JL. Servicio de Cirugía. Hospital J.M. Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 553

Sala 3. Mesa 13: Evaluación de la Calidad en Atención Primaria

C090. ¿Qué características han de reunir los centros de salud según los profesionales? Un estudio cualitativo

Palacio F*, Pla M, Marquet R, Piñol JL, Oliver A, Bel M. *C.S. Ondarreta (Osakidetza, Svs) †DAP Reus (ICS, Tarragona) 553

C091. Rediseño de un plan de medicina gerenciada aplicando criterios y herramientas de calidad

Guilman P, Narváez C. Plan de Salud del Hospital Británico. Buenos Aires (Argentina) 553

C092. Grado de satisfacción de los profesionales de Atención Primaria del Área de Lorca

Valero F, Manuel AI, Tudela RM, Campoy D, Quiñero CJ, Bravo G. Centro de Salud Lorca Centro. Lorca (Murcia) 554

C093. ¿Qué hay que mejorar en nuestro centro?

Murciano MA, Muelas S, Rodríguez-Alonso JJ. Alcorcón (Madrid) 554

C094. ¿Están satisfechos los usuarios de nuestro centro de salud con la atención médica recibida? Servqual

Gómez-Jara P, Hernández-Benítez F, Egea JP, García-Seligrat MC, Martínez-Balaguer J. Centro de Salud. Stº Mº de Gracia. Murcia (Murcia) 555

C095. La participación del usuario en el análisis de la no observancia del tratamiento antihipertensivo

Gascón JJ, Llor B, Sánchez-Ortuño M, Pérez-Fernández P, Albarrán M, Antón JJ. U.D. de Medicina Preventiva. Facultad de Medicina. Campus de Espinardo. Murcia (Murcia) 555

C096. La demora en la consulta de Atención Primaria: una oportunidad de mejora

Ballesteros AM, García-González AL, Pérez-Crespo C, Alcázar F, Sánchez-Rodríguez F, Ros O. Murcia (Murcia) 555

C097. Aplicación de una pauta terapéutica revisada de otitis media en una consulta pediátrica

Mallafré M, González-Hidalgo de Martín R, Abdouni A, Ríos L, Carbonell JM. Área Básica de Salud Cambrils. Grup SAGESA. Cambrils (Tarragona) 556

C098. Calidad en el seguimiento de infección de cérvix uterino por papilomavirus en Atención Primaria

Delgado EI, López del Castillo M, Hernández-Alonso A, Carnero MC, Rodríguez-Alcázar MA, Molina R. Centro de Salud Las Albarizas. Marbella (Málaga) 556

C099. Mejora de cobertura en diagnóstico precoz de cáncer de cérvix y mama. Atención Primaria Lorca

Lorenzo C, Anza I, Bravo G, Hormigo H, Soriano JF, Pérez-Periago R. Gerencia de Atención Primaria Lorca (Murcia) 556

C100. El primer paso en la continuidad de los cuidados: el volante de consulta

Rodrigo-Rincón I, Sexmilo J, Morras M, Galindez A, Montes Y, Muro A. Servicio Navarro de Salud. Pamplona (Navarra) 557

C101. Calidad de la derivación a laboratorio en un distrito sanitario de ámbito urbano

Granados JA, García-Moya S, Cauto P, Villalba F, Bernaldo de Quirós F, Besteiro ML 557

C102. Identificar el perfil del usuario de incidencias en el Área Básica de Salud

Lecha M, Medina CH, Samaniego P, Doménech C, Manresa M, Doblado O. ABS Cambrils. Grup SAGESA (Tarragona) 558

Sala 4. Mesa 14: Mejora de los Procesos de Gestión No Asistenciales

C103. Entrevista en profundidad. Herramienta para conocer las demandas de los clientes del proceso de logística

Carrera R, Guiteras C, Cerdà I, Villegas J, Prat N, Castellano J. Hospital General de Vic (Barcelona) 558

C104. Proceso de Logística como herramienta de mejora de la satisfacción de los profesionales de atención directa

Escuin G, Castellano J, Álvarez-Pujol J, Tejera R, Carrera R, Cerdà I. Hospital de Vic (Barcelona) 558

C105. Mejora del proceso de recepción, distribución y pago del material inventariable sin instalación

Ros JC, Castaño JJ, Gorrero C, Matás A, Martínez-Martínez M, Nicolás MC. Hospital José María Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 559

C106. Mejora de la calidad en el servicio de almacén de un hospital

Nicolás C, Hernández-Solano J, Castaño JJ, Gil-Gil G, Martínez-Martínez JM, Sanz-Illan JJ. Hospital Morales Meseguer. Programa EMCA. Murcia (Murcia) .. 559

C107. Gestión del proceso de compra y aprovisionamiento del stock de material analítico en un hospital

Mata F, Palomino M, Sanz-Guijarro J, Erasmo C. Hospital Universitario Son Dureta. Palma de Mallorca (Illes Balears) 560

C108. Mejora del sistema de información en el servicio de atención al paciente, el reto de la gestión

Montolio B, García-Gómez MD, Palomar J, Muñoz-Muñoz P, Aguilar A, Ybarra J. Dirección General para la Atención al Paciente. Conselleria de Sanitat. Generalitat Valenciana 560

C109. Acceso telefónico de la población con déficit auditivo al servicio de emergencias sanitarias

Raya JA, Castillo M, Gómez-Jiménez J, Martín-Castro C, González-Guzmán M, Olavarria L. Empresa Pública de Emergencias Sanitarias. Consejería de Salud. Junta de Andalucía 560

C110. Implementación de la gestión por procesos en una biblioteca hospitalaria

Valverde RM, Moracho O, Colina A, Ruiz-Álvarez E, Amondarain MA. Hospital de Zumarraga (Gipuzkoa) 561

C111. Construir un sistema de gestión de calidad en los servicios hospitalarios no asistenciales

Ureña V, Martín-Moína E, Peláez R, Nieves J, Martínez-Hernández J. Unidad de Calidad. Hospital Ramón y Cajal. Madrid (Madrid) 561

C112. Experiencia de una unidad administrativa de un centro de salud en un proyecto de mejora de la calidad

Baeza A*, Ballarín M, Díaz-López Y, Equipo de mejora de la Unidad Administrativa. *C.S. de Galapagar. Galapagar. (Madrid). †Gerencia de Atención Primaria Área 6. Majadahonda (Madrid). ‡Equipo mejora de la Unidad administrativa: Albertos T, García-Díaz C, Hernández-Rodríguez A, Pascual S, Pinacho MJ. 562

C113. Proyecto de evaluación y mejora de la calidad de celadores en los servicios de hospitalización

De las Heras CJ, Almu E, Cabot E, Pastor F. Cartagena (Murcia) 562

Sala de Cámara. Mesa 15: Evaluación y Mejora de la Calidad en el Área Quirúrgica

C114. La tasa de suspensiones como indicador de calidad en cirugía urológica. Resultados del periodo 1996-2000

Romero P. Servicio de Urología. Hospital Marina Alta. Dénia (Alicante) 562

C115. Propuesta de mejora en las suspensiones quirúrgicas

Acosta F, Puerta J, León J, Ferrandiz R, Montoya JL, Guerrero M. Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca. Murcia (Murcia) 563

C116. Disminución de la indicación de radiografía de tórax rutinaria como estudio preoperatorio

Soria V, Flores B, Carrasco L, Miguel J, Aguayo JL, Torralba JA. La Alberca (Murcia) 563

C117. Evaluación de una intervención para disminuir la estancia postoperatoria tras cirugía oncológica de mama
 Aguilar J., Andrés B., Valdés B., Jiménez T., Carrasco-González L., Martín-Lorenzo JG. La Alberca (Murcia) 563

C118. Estudio nacional para analizar la calidad en el cáncer colorrectal. I calidad técnica y eficiencia
 Ruiz-López P., Alcalde J., Rodríguez-Cuellar E., Landa I., Lorenzo S., Jaurrieta E. Sección de Gestión de Calidad. Asociación Española de Cirujanos 564

C119. Análisis del costo de utilización de suturas mecánicas en un hospital comarcal
 González P., Martín MI., Calvo A., Egea MD. Murcia (Murcia) 564

C120. Eficacia, eficiencia y resultados estéticos del uso de pegamento tisular frente a sutura tradicional
 Martín-Jiménez JM., Fernández-Bravo MP., Fernández-Ramos L., Oliva M. Mijas-Costa (Málaga) 564

C121. Utilización de un sistema de comunicación y análisis de incidentes críticos en anestesia
 Bartolomé A., Gómez-Arnau JI., García del Valle S., González-Arévalo A. Fundación Hospital Alcorcón (Madrid) 565

C122. Monitorización de la cirugía mayor ambulatoria
 Acosta F., Puerta J., León J., Ferrándiz R., Montoya JL., Guerrero M. Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca. Murcia (Murcia) 565

C123. El tipo de contrato programa influye en la calidad asistencial de los pacientes intervenidos por hernia
 Parra PA., Madrigal M., Rojas MJ., Ródenas J., Albarracín A., Soriano H. Sº de Cirugía General y de Aparato Digestivo. Hospital General Universitario de Murcia (Murcia) 565

C124. Reserva de sangre en cirugías de bajo consumo
 Martínez-Bugallo A., Ramírez-Cereceda C., Mata P., Pose P., Lemos S. Complejo Hospitalario Juan Canalejo. A Coruña (A Coruña) 566

C125. Implantación del programa de autotransfusión
 Martínez-Bugallo A., Mata P., Ramírez-Cereceda C., Carretero MI., Lemos S. Complejo Hospitalario Juan Canalejo. A Coruña (A Coruña) 566

16.00-18.00

Sala 1. Mesa 16: Calidad en Urgencias, Emergencias y Cuidados Intensivos

C126. Calidad en los servicios de urgencias hospitalarios
 Lucas FJ., Bleda JM., Cano L., García-Fernández C., Fagoaga ML., Galán MA. Albacete (Albacete) 567

C127. Eslabones de la cadena de supervivencia en la parada cardiorrespiratoria extrahospitalaria en Andalucía
 León MD., Martín-Castro C., Gómez J., Cárdenas A., Olavarria L., León V. Mairena del Aljarafe (Sevilla) 567

C128. Control de calidad en una unidad de cuidados intensivos durante el período de guardia
 Solsona JF., Sucarrats A., Boné C., Matías M., Garcimartín P., Guijo MA. Servicio de Medicina Intensiva. Hospital del Mar. Barcelona 568

C129. Indicadores de gravedad del paciente con sospecha de traumatismo raquimedular en el medio extrahospitalario
 Jiménez-Castillo ME., Quesada MJ., Ros B., Martín-Castro C. Empresa Pública de Emergencias Sanitarias. Consejería de Salud. Junta de Andalucía 568

C130. Calidad en el proceso de atención de las erosiones y úlceras corneales en urgencias
 Martínez-Bienvenido E., López-Picazo T., González-Soler MA., Martínez-Espín C., Lorenzo L., Alcaraz J. Programa EMCA. Servicio de Urgencias. Hospital Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 568

C131. La mortalidad extrahospitalaria como indicador de calidad asistencial del traumatismo craneoencefálico
 Álvarez-Rueda JM. *, Martín-Castro C. *, Ruiz-Rosales H. *, Rosa J. *, Gómez-Jiménez J. †, Rivera R. ‡. *Empresa Pública de Emergencias Sanitarias. Consejería de Salud. Junta de Andalucía, †Hospital de Traumatología de Granada, ‡Facultad de Medicina de Granada 569

C132. Ciclo de mejora de peticiones radiológicas urgentes en el esguince de tobillo
 Esteve MD., Raigal S., Núñez-Martínez F., Jara D., Martínez-Fernández E., Alcaraz J. Programa EMCA. Servicio de Urgencias. Hospital Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 569

C133. Descripción de un servicio de emergencias sanitarias ideal según la percepción de ciudadanos que no han utilizado el sistema
 Ortega-Tudela G., Martín-Vázquez JM., Castellano A., Tejedor A., Martín-Castro C., Grupo de Trabajo del PLANESPEPES. Empresa Pública de Emergencias Sanitarias. Consejería de Salud. Junta de Andalucía 569

C134. Factores modificadores de la calidad percibida por los pacientes que demandan asistencia sanitaria al Servicio de Emergencias Sanitarias de Andalucía
 Martín-Castro C., Ortega-Tudela G., Castellano A., Tejedor A., Martín-Vázquez JM., Grupo de Trabajo del PLANESPEPES. Empresa Pública de Emergencias Sanitarias. Consejería de Salud. Junta de Andalucía 570

C135. Evaluación de la calidad percibida de los usuarios del servicio de urgencias en un hospital de referencia
 Guzmán A., Rebull JS., Pablo AM., Vázquez-Negr R., Prades MC., Chanovas MR. Hospital Verge de la Cinta. Tortosa (Tarragona) 570

C136. El proceso asistencial como herramienta base en la gestión de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias de Andalucía
 Martín-Vázquez JM., Álvarez-Rueda JM., Castellano A., Tejedor A., Ortega-Tudela G., Ruiz-Rosales H. Empresa Pública de Emergencias Sanitarias. Consejería de Salud. Junta de Andalucía 570

Sala 2. Mesa 17: Cuidando al Cliente Interno

C137. Percepción de los profesionales de Atención Primaria sobre la comunicación interna y su funcionamiento. Análisis cualitativo
 March JC. *, Prieto MA. *, Bilbao I. *, Reyes JF. †, Simón P. ‡, García-Olmos L\$. *Escuela Andaluza de Salud Pública. †Servicio Canario de Salud-Tenerife. ‡Osakidetza. \$Insalud. Área 2 de A. Primaria 571

C138. Espejismo o realidad de las áreas de mejora detectadas a partir de encuestas de clientes internos
 Rodrigo MI., Lameiro FJ. Servicio Navarro de Salud. Pamplona (Navarra) 571

C139. Desgaste profesional, parámetro de calidad
 Lucas FJ., Fagoaga ML. Servicio de Urgencias del Hospital General de Albacete (Albacete) 572

C140. Encuesta de clima laboral: análisis de resultados
 Arizabaleta J., Urruela M., Larrea I. (LKS Consultores), Maiz E. Hospital de Basurto. Bilbao. Osakidetza / Servicio vasco de salud 572

C141. Identificación de oportunidades de mejora en la calidad de vida laboral de la enfermera instrumentista: posturas forzadas y sobreesfuerzos en el trabajo
 Ruzafa M., Madrigal F. Murcia (Murcia) 572

C142. Comunicar el plan estratégico de un complejo hospitalario
 Ordóñez MV., March JC., Prieto MA., Juan FJ., Martínez-Torvisco F., Blasco P. Hospital Carlos Haya. Málaga (Málaga) 573

C143. Plan de comunicación interna como herramienta de sistemas de gestión de la calidad
 Hernández-Mondragón JA., Guzmán B. Complejo Asistencial Hermanas Hospitalarias. Málaga (Málaga) 573

C144. Gestión de la formación sanitaria orientada a la satisfacción del cliente interno: un intento de aproximación
 Sánchez-Nieto JM., López-López E., Carrillo A., Bermejo I., Andreo JA., Paredes A. Unidad de Docencia, Investigación y Calidad. Hospital Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 573

C145. Características de calidad deseables en los tutores de residentes según los residentes
 Leo E., O'Connor C., Tutosaus JD., Gómez-Blázquez I., Díaz-Oller J., Bustos M. Grupo de investigación CTS-323 del Plan Andaluz de Investigación. Hospitales Universitarios V. Rocio. Sevilla (Sevilla) 574

C146. Características de calidad deseables en los tutores de residentes según los especialistas
 Leo E., O'Connor C., Tutosaus JD., Gómez-Blázquez I., Díaz-Oller J., Cadet H. Grupo de investigación CTS-323 del Plan Andaluz de Investigación. Hospitales Universitarios V. Rocio. Sevilla (Sevilla) 574

C147. Curso a distancia de evaluación y mejora de la calidad asistencial en un hospital

Coronado D., Alcaraz J., Ramón T., Andreo JA., Paredes A., Sánchez-Nieto JM. Unidad de Investigación, Docencia y Calidad. Hospital Morales Meseguer Programa EMCA. Consejería de Sanidad Universidad de Murcia (Murcia) 575

C148. Implantación de un sistema de calidad en docencia universitaria como mejora para la calidad asistencial

Isasi C., Candia B. Hospital Juan Canalejo. A Coruña (A Coruña) 575

C149. Medición de la satisfacción de los clientes internos del Laboratorio Unificado Donostia

Aguirre JA., Etxabe J., Huarte R., Portillo I. Hospital de Donostia (San Sebastián) 575

Sala 3. Mesa 18: La satisfacción de los pacientes en Atención Especializada

C150. Se va a implantar una nueva encuesta a los pacientes ¿cómo lo vamos a hacer?

Sáinz A., Martínez-Alonso JR., Morán I., Marco A., Caamaño C. Hospital Puerta de Hierro. Madrid (Madrid) 576

C151. Los pacientes han contestado la encuesta ¿Qué procesos aplicamos para conseguir los resultados?

Martínez-Alonso JR., Alonso M., Ayuso B., Sáinz A. Hospital Puerta de Hierro. Madrid (Madrid) 576

C152. Grado de satisfacción de los pacientes en USP Clínica Sagrado Corazón

Pérez-Cabeza GC., Reina FJ. Sevilla (Sevilla) 576

C153. Calidad percibida por los pacientes en un hospital de agudos, medida a través de encuestas

Carrión M., Blanco JM., Salinero M., Rodríguez-Jiménez A., Calvo C., Valenzuela D. Hospital Universitario de Getafe (Madrid) 577

C154. Satisfacción del paciente con PCA (analgesia controlada por el paciente)

Hernández-Rodríguez O., García-González V., Fernández-Leyva A., Muñoz-Caballero C., Villegas F. Empresa Pública Hospital de Poniente. El Ejido (Almería) 577

C155. Instrumentalizar la comunicación en la relación enfermera-paciente como aval de calidad

De Haro F., Martínez-López MB. Granada (Granada) 577

C156. ¿La asistencia recibida en el hospital de día satisface realmente a nuestros pacientes?

Murga M.†, Sánchez-Bernal R.*, Alonso A.*, Fernández-Peñalva G.*, Alcalde G.*, Gutiérrez-Mendiguren F.†. *Coordinación de Programas de Atención Especializada. Organización Central. Osakidetza/Svs. Vitoria.†Hospital de Día Médico-Quirúrgico del Hospital Santiago Apóstol de Vitoria. Osakidetza/Svs 578

C157. Evaluación de un Hospital de Día: monitorizamos indicadores de funcionamiento, pero ¿qué opinan los usuarios?

Coll L., Sáez-Prieto E., Sánchez-Linares A., Valls C. Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Barcelona (Barcelona) 578

C158. Estudio nacional para analizar la calidad en el cáncer colorrectal (CCR). II Calidad percibida

Ruiz-López P., Alcalde J., Rodríguez-Cuellar E., Landa I., Lorenzo S., Jaurrieta E. Sección de Gestión de Calidad. Asociación Española de Cirujanos 579

C159. Estudio de la calidad de una encuesta de opinión

Galobart A. Hospital Municipal de Badalona (Barcelona) 579

C160. Análisis económico de las reclamaciones en un hospital del grupo IV

Ruiz-Ortega JM., Guerrero M. Unidad Gestión Riesgos Sanitarios. Dirección Gerencia. Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca. El Palmar (Murcia) 580

Sala 4. Mesa 19: Calidad en Salud Mental y dispositivos sociosanitarios

C161. Indicadores de calidad en los servicios sociales de ICASS. Ejemplo residencias de mayores - Institut Català d'Assistència i Serveis Socials- Departament de Benestar. Generalitat de Catalunya

Casals I., Cervera M., Gil-Origen A., Fornós A., Rovira E., Vives A. Saura RM. ICASS, FAD-Fundación Avedis Donabedian. Barcelona (Barcelona) 580

C162. Estudio de satisfacción en las residencias de personas mayores

Saura RM., Suñol R., Gil-Origen A., Casals I. Fundación Avedis Donabedian. Barcelona (Barcelona) 580

C163. Evaluación externa de indicadores de calidad consensuados en los Centros de Salud Mental de adultos de soporte a la Atención Primaria

Hilarión P., Suñol R., Ballester J., Grané M., Planella R., Sanz C. Fundación Avedis Donabedian. Barcelona (Barcelona) 581

C164. Desarrollo e implantación de grupos de mejora en el Centro Gerontológico "amma Mutliva"

Sánchez-Ostiz R., Ochoa M., Gorricho L. Pamplona (Navarra) 581

C165. Mejora de la atención domiciliaria con equipo de soporte en Zaragoza

Mainar MP., Torrubia MP., Moreno R., Rodeles R., Nogué A. Equipo de Soporte de Atención Domiciliaria (ESAD). Zaragoza (Zaragoza) 581

C166. Programa de planificación de alta hospitalaria en ancianos. Utilidad de los instrumentos de la valoración geriátrica

Ruiz-Hidalgo D., Francia E., Montiel JA., Torres OH., Monmany J., Vázquez-Mata G. Departamento de Medicina Interna y Urgencias. Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Universitat Autònoma. Barcelona (Barcelona) 582

C167. Elaboración de una guía para la valoración del paciente anciano en Atención Primaria

Arbilla O., Ayerdi K., Egorza I., García del Río E., Litago C., Zubicoa J. Unidad de Programación y Docencia. Pamplona (Navarra) 582

C168. Riesgo social en mayores de 75 años hospitalizados

Clares I., Castellote FJ., *Campillo MV., *Navarro D. Equipo de Valoración y Cuidados Geriátricos. *Unidad de Trabajo Social. Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca. Murcia (Murcia) 582

C169. Valoración de la aplicación de un protocolo de caídas en una unidad sociosanitaria

de Febrer G., Cortiella A., Yagüez C., Lorenzo-Martínez A., Navarro-Masegosa I. Centro Sociosanitario del Hospital Universitario Sant Joan de Reus. Unidad de Convalecencia y Cuidados Paliativos del Hospital Universitario Sant Joan de Reus. Grupo SAGESA. (Tarragona) 583

C170. Control de higiene personal del paciente a su ingreso en una unidad de agudos

Corral R., Gutiérrez-Irles B., López-Nicolás MD., López-Rueda J., Murcia JA., Pascual M. Hospital Psiquiátrico "Román Alberca". El Palmar (Murcia) 583

C171. Impacto de una intervención educativa de prevención de tabaquismo en la población adolescente de un instituto de enseñanza secundaria en el medio rural

García-Martínez P., Fernández-Fernández A., Carrillo A., Sánchez-Nieto JM., Andreo JA., López-López E. Unidad de Investigación, Docencia y Calidad. Hospital Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 584

C172. No conformidades, sugerencias y reclamaciones en el mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad

Hernández-Mondragón JA., Guzmán-García B. Complejo Asistencial Hermanas Hospitalarias. Málaga (Málaga) 584

Sala de Cámara. Mesa 20: Experiencias en el desarrollo de Protocolos y Vías Clínicas

C173. Desarrollo de vías clínicas en un hospital. Diferencias entre procesos médicos y quirúrgicos

Andreo JA., Aliaga MF., García-Ruipérez MD., Amores AE., Fernández-Aparicio T., Úbeda F. Hospital Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 584

C174. Elaboración de un Protocolo de Evaluación Preoperatoria (PEP) consensuado entre cirujanos generales y anestesiólogos españoles

Alcalde J., Ruiz-López P., Acosta F., Landa J., Lorenzo S., Jaurrieta E. Sección de Gestión de Calidad de la Asociación Española de Cirujanos (AEC) .. 585

C175. Vía clínica para la agudización de la EPOC. Experiencia de implantación

Morís J., Díaz-Sánchez C., Gutiérrez del Río MC., Pascual MT., Suárez H., Fernández-Muñoz P. Hospital de Cabueñes. Gijón (Asturias) 585

C176. Características de las guías de práctica clínica de fisioterapia asociadas a una buena calidad estructural

Medina F., Saura J., Saturno PJ., Torres AI., Meseguer AB., Montilla J. Departamento de Fisioterapia. Campus de Espinardo. Universidad de Murcia (Murcia) 585

C177. ¿Es posible mejorar la calidad de los contenidos de los protocolos?

Medina F., Saturno PJ., Montilla J., Lillo MC., Valera JF., Liarte G. Departamento de Fisioterapia. Campus de Espinardo. Universidad de Murcia (Murcia) 586

C178. Diseño e impacto de la vía clínica para la prótesis total de rodilla

Serena A., Ruiz-Guillén A., Bonillo M., Parull N., Sentís V., Terés E. Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología. Hospital Universitario Sant Joan. Reus (Tarragona). 586

C179. Guías de práctica clínica: proceso de informatización

Carbonell JM., Collado A., Doménech J., Simón R., Colomé L. Grup SAGESA. Reus (Tarragona) 587

C180. Vía clínica del EPOC agudizado: resultados del primer año de implantación

García-Menéndez C., Zaera A., Marco A., Pascual T., Viña B., Palacios JA. Hospital Virgen de la Torre. Madrid (Madrid) 587

C181. Elaboración, implantación y evaluación de una vía clínica de adenoidectomía y/o amigdalectomía acompañada o no de drenaje transtimpánico

Piqueras FM., Amores AE., Vicente JP., Martínez-Corbalán A., Rentero A., Gómez-Guillermo MD. Murcia (Murcia) 587

C182. Diseño del proceso asistencial enfermedad pulmonar obstructiva crónica

León A., Madueño A.†, Olivan E.‡, García-Gil D.*, Ruiz-Rosales H.‡, Martín-Vázquez JM.‡. *Hospital Universitario Puerta del Mar de Cádiz. †CS La Laguna de Cádiz. ‡CS La Ardila de San Fernando (Cádiz). §Empresa Pública de Emergencias Sanitarias 588

C183. Descripción de un modelo de atención sanitaria basada en procesos asistenciales: cáncer de cérvix-útero

Errazquin L., Fernández-Alba J., González-Hermoso C., María J., Riscos ED., Torrejón R. General Organización de Procesos y Formación. Consejería de Salud. Sevilla (Sevilla) 588

C184. Control del proceso insuficiencia cardíaca en el sistema sanitario público andaluz

González-Gay JM.‡, Espinosa JM.†, García-Alegría J.‡, Lázaro MD.‡, Martínez-Martínez A.‡, Mancebo E.‡. *Hospital Torrecárdenas (Almería). †Centro de Salud del Palo (Málaga). ‡Hospital Costa del Sol (Málaga). || Hospital Virgen del Rocío (Sevilla) 589

26 de octubre de 2001**9.00-10.30****Sala 1. Mesa 21: La Satisfacción del Paciente****C185. Política corporativa de encuestas de satisfacción al cliente externo en Osakidetza**

Ansótegui JC., Letona J., Pérez-Boillos MJ., Sánchez-González E. Subdirección de Calidad Asistencial. Organización Central de Osakidetza/Servicio vasco de salud 590

C186. Pacientes, médicos y enfermeras: tres puntos de vista distintos sobre una misma realidad. Actitudes y percepciones ante los derechos de los pacientes

Guix J.‡, Simón R.†, Surroca R.†. *Unidad de Medicina Preventiva y Salud Pública. Universitat Rovira i Virgili. Tarragona. †Grup Sagesa. Reus (Tarragona) 590

C187. Priorización de áreas de mejora a partir de la encuesta de satisfacción en consultas externas

Sánchez-Bernal R., Alonso A., Fernández-Peñalba G., Alcalde G., Gutiérrez-Mendiguren F., Murga M. Coordinación de Programas de Atención Especializada. Organización Central. Osakidetza/Svs. Vitoria-Gasteiz (Álava) 590

C188. Evaluación de la accesibilidad telefónica en los teléfonos de cita previa de los centros de salud

Ortiz-Marrón H., Peña I., Casado P., González-Sanz F. Gerencia de Atención Primaria Área 4. Madrid (Madrid) 591

C189. Grado de satisfacción con el método Thrombotest® capilar para control del tratamiento anticoagulante oral

Noya MS., Remón C., Pita S., Martínez-Bugallo A., López-Fernández MF., Batlle J. A Coruña (A Coruña) 591

C190. Participación activa de pacientes y cuidadores en las estrategias de mejora del Instituto Catalán de Oncología

Ferro T., Novellas A., Blasco A., Chicote S., Gil F., Margalef LI. L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona) 591

C191. Programa Educación Sanitaria para pacientes y familiares con cáncer

Chicote S., Vilajosana E., Gil P., Novellas A., Blasco A., Trelis J. Instituto Catalán de Oncología. L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona) 592

C192. ¿Cómo perciben los participantes en un ensayo clínico la información que reciben de los investigadores?

Silvestre C., Gost J., Ezpeleta P., Astier P., Díaz de Rada O., Artácoz MT. Hospital de Navarra. Pamplona (Navarra) 592

C193. Diseño de cuestionario para conocer la información y satisfacción de los participantes en ensayos clínicos

Silvestre C., Gost J., Ezpeleta P., Astier P. Hospital de Navarra. Pamplona (Navarra) 593

Sala 2. Mesa 22: Aplicación del Modelo SERVQUAL**C194. Valoración de las expectativas y percepciones de la calidad del HLA mediante encuesta Servqual a los médicos de los centros de salud de su área**

González P., Almaraz JL., Calvo A., Martín ML., Egea MD. Hospital Los Arcos. Murcia (Murcia) 593

C195. Servqual: nuevo instrumento para medir y analizar la calidad percibida de la atención domiciliaria

Prieto MA., Lozano O., Muñoz-Arroyo R., Pascual N. Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada (Granada) 593

C196. Calidad percibida de la atención domiciliaria: la opinión de los cuidadores sobre 2 modelos diferentes

Prieto MA., Lozano O., Muñoz-Arroyo R., Pascual N., García-Puche JL., Gálvez-Mateos R. Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada (Granada) 594

C197. La calidad percibida por los usuarios de consultas externas, hospitalización y urgencias de un hospital público comarcal

Martínez-Torvisco F., Rodríguez M., Guerrero C. Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada (Granada) 594

C198. Aplicación práctica del cuestionario Servquos. Sistema de vigilancia y mejora de la calidad percibida en hospitales

Navarro-Gracia JF., Haro AM., García-Abad I., Almela R., Pazos JM., Arenas CA. Hospital General Universitario de Elche (Alicante) 595

C199. Cuida-Servqual nuevo cuestionario para conocer la calidad percibida en las Unidades de Gestión de Cuidados

Sánchez de Puerta P., Genis P., Prieto MA., March JC*. Hospital Universitario Reina Sofía. Córdoba (Córdoba). *Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada (Granada) 595

C200. Valoración por los profesionales de los criterios de calidad de los servicios de la gerencia

Bravo G., Guarinos D., Gris A., Pérez-Periago R., Vera MR., Navas M. Gerencia de Atención Primaria. Lorca (Murcia) 596

C201. Calidad de los servicios prestados por una gerencia a los profesionales del área de salud

Anza I., Salas E., Mota A., Toledo F., López-Torrecillas E., Gomariz JJ. Gerencias de Atención Primaria. Lorca (Murcia) 596

C202. Cambios en las necesidades de salud

Garrido MT., Berenguer MJ., Giménez de la Torre R. Hospital Universitario Reina Sofía. Córdoba (Córdoba) 596

Sala 3. Mesa 23: Mejora de la Calidad en el área del medicamento**C203. Control de calidad en la dispensación de medicamentos en dosis unitarias: sistema de monitorización**

Plaza V., Azqueta A., Calvo P., Gil M., González A., Manrique E. Hospital de Baldakao (Vizcaya) 597

C204. Mejora de la distribución de medicamentos en dosis unitarias

Iranzo MD., Escolar M., González-González S., Nájera MD., López V., Andreo JA. Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 597

C205. Efecto sobre el coste del método de política antibiótica de un hospital terciario

López-Contreras J., Barrio JL., Gurgui M., Clopés A., Farré R., Esperalba J.
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Barcelona (Barcelona) 598

C206. Análisis sistemático de la utilización de antibióticos como estrategia para mejorar la calidad de la prescripción

López-Cabezas MC., Homs E., Carrera R. Hospital General de Vic
(Barcelona) 598

C207. La calidad de la medición en la práctica clínica: validez y fiabilidad de fichas de evaluación de destreza en la autoadministración de fármacos inhalados

Sánchez-Nieto JM., Carrillo A., López-Martínez P., Ato E., Jesús S., Fuentes I.
Hospital Morales Meseguer. Murcia (Murcia) 599

C208. Racionalización de la prevención de lesión aguda de mucosa gástrica en pacientes traumatológicos

Villegas F., Cabezas J., Esteo I., Gallego F., Rodríguez-Espejo R. Empresa
Pública Hospital de Poniente de Almería (Almería) 599

C209. Factores asociados con la infrautilización de beta-bloqueantes después de un infarto de miocardio

Vicente A., García-Montero JI., Castán Y., Moliner J.
Zaragoza (Zaragoza) 599

C210. Calidad en la utilización de gastroprotectores ante el uso de AINEs

Rodríguez-Alcalá FJ., Esteban M., Modrego A. (en representación de la Comisión
de Calidad del Área). Gerencia de Atención Primaria de Toledo (Toledo) 600

C211. Implantación y seguimiento de una guía farmacoterapéutica de Atención Primaria. Experiencia de 8 años de trabajo

Calvo MJ., Villamor M., López-Gómez C., González-Sanz F. Gerencia Atención
Primaria Área 4. Servicio de Farmacia. Madrid (Madrid) 600

Sala 4. Mesa 24: Infecciones Nosocomiales y Calidad Asistencial

C212. Evaluación y mejora de la profilaxis antibiótica quirúrgica

Gutiérrez-Urbón JM., Jorge S., Álvarez-Fortes E., Martín-Herranz I. Servicio de
Farmacia. Hospital Juan Canalejo. A Coruña (A Coruña) 601

C213. Evaluación externa como herramienta para la mejora de los planes de minimización de infección nosocomial

Pérez-Boillos MJ., García-Urbaneja M. Comisión INOZ. Osakidetza/
Servicio vasco de salud. Vitoria-Gasteiz (Álava) 601

C214. Control y prevención de infecciones nosocomiales en pacientes inmunodeprimidos ante pruebas invasivas (endoscopias)

Herrero-Franco N., Berrio-Pecero M., Alonso-Lobato ME., Aguayo-Pérez MJ.
Fundación Hospital Alcorcón (Hospital de Día). Alcorcón (Madrid) 601

C215. La evaluación, método eficaz para el seguimiento de medidas de prevención de la infección nosocomial

Elosegi M., Segura P., Castro MC., Zulueta C. Hospital Comarcal del Bidasoa.
Hondarribia (Gipuzkoa) 602

C216. Evaluación de la profilaxis antibiótica en los pacientes sometidos a cirugía electiva por carcinoma colorrectal

Parra PA., Morán J., Rojas MJ., Madrigal M., Romero E., Soriano H.
Servicio de Cirugía General y de Aparato Digestivo. Hospital General Universitario
de Murcia (Murcia) 602

C217. Indicadores de calidad asistencial en el programa PREVINE de seguimiento de infecciones en cirugía

Navarro-Gracia JF., Haro AM., García-Abad I., Almela R., Rufete C., Arenas CA.
Servicio de Medicina Preventiva. Hospital General Universitario de Elche
(Alicante) 602

C218. Programa de prevención y control de la infección nosocomial ante la construcción de un nuevo hospital

Barrio JL., Cotura MA., Gálvez ML., Padrós R., Gurgui M. Canal R. Servei de
Malalties Infeccioses. Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Barcelona
(Barcelona) 603

C219. Innovaciones en calidad y esterilización

González de la Flor P., Navarro-Espigares JL. †. *Hospital Universitario Ciudad
de Jaén (Jaén). †Hospital Universitario Virgen de las Nieves.
Granada (Granada). 603

C220. La infección de herida quirúrgica triplica el coste de la cirugía

Carrasco G., Ríos J., Murillo C. *. Centre de Recerca en Economia i Salut
(CRES). Universitat Pompeu Fabra (UPF). Barcelona (Barcelona). *EUIF
Blanquerna, Universidad Ramon Llull. Barcelona (Barcelona) 604

Sala de Cámara. Mesa 25: Las expectativas de los ciudadanos y de los profesionales

C221. Adecuación de los servicios sanitarios incorporando las expectativas de la comunidad

Ríos L., Simón R., Puig J., Bueno MJ., Carbonell JM., Colomes L.
Grup SAGESA. Tarragona (Tarragona) 604

C222. Expectativas de la población de referencia respecto a su centro de salud. Tres experiencias

Simón R., Ríos L., Carbonell JM., Colomé L., Nualart LI. GRUP SAGESA.
Tarragona (Tarragona) 605

C223. ¿Qué características han de reunir los centros de salud según los usuarios? Un estudio cualicuantitativo

Palacio F., Pla M., Marquet R. †, Piñol JL. †, Oliver A. †, Castro P. †
*C.S. Ondarreta (Osakidetza, Svs) †DAP Reus (ICS, Tarragona) 605

C224. Expectativas de los ciudadanos andaluces sobre los procesos asistenciales

Prieto MA., Escudero MJ., March JC., Hernán M., Fernández de la Mota E. *,
Torres A. *. Escuela Andaluza de Salud Pública y *Dirección
General de Organización de Procesos y Formación (Consejería de Salud.
Junta de Andalucía) 605

C225. Expectativas de los ciudadanos andaluces sobre el proceso asistencial de la diabetes

Prieto MA., Escudero MJ., Fernández-Fernández I. *, March JC., Hernán M.,
Fernández de la Mota E. *. Escuela Andaluza de salud Pública y *Dirección
General de Organización de Procesos y Formación (Consejería de Salud. Junta de
Andalucía) 606

C226. La perspectiva enfermera sobre la calidad percibida por los pacientes en las unidades de gestión de cuidados

Rodrigo A., Gómez-Núñez I., Martínez-Torvisco F., Prieto MA. *. Hospital
Universitario Reina Sofía. Córdoba (Córdoba). *Escuela Andaluza de Salud
Pública 606

C227. La entrevista semi-estructurada para conocer la calidad percibida por el paciente en cuatro unidades de gestión de cuidados

Romero MJ., Castellano A., Bilbao I. *, Prieto MA. *. Hospital Universitario Reina
Sofía. *Escuela Andaluza de Salud Pública 607

C228. Expectativas de los ciudadanos andaluces sobre el proceso asistencial "cefaleas/migrañas"

Prieto MA. *, March JC. *, Escudero M. *, Hernán M. *, Gómez-Aranda F.,
Fernández de la Mota E. †. Escuela Andaluza de Salud Pública y *Dirección
General de Organización de Procesos y Formación (Consejería de Salud. Junta de
Andalucía) 607

C229. La intimidad desde una perspectiva global: pacientes y profesionales

Solano D., Soldevilla A., Luna E., Pérez-Gómez I., Herenas M. Unidad de
Enfermería Servicio Neurología. Hospital Universitario Reina Sofía. Córdoba
(Córdoba) 607