



Dpto. 7



INTRODUCCIÓN AL MODELO DE EXCELENCIA EFQM

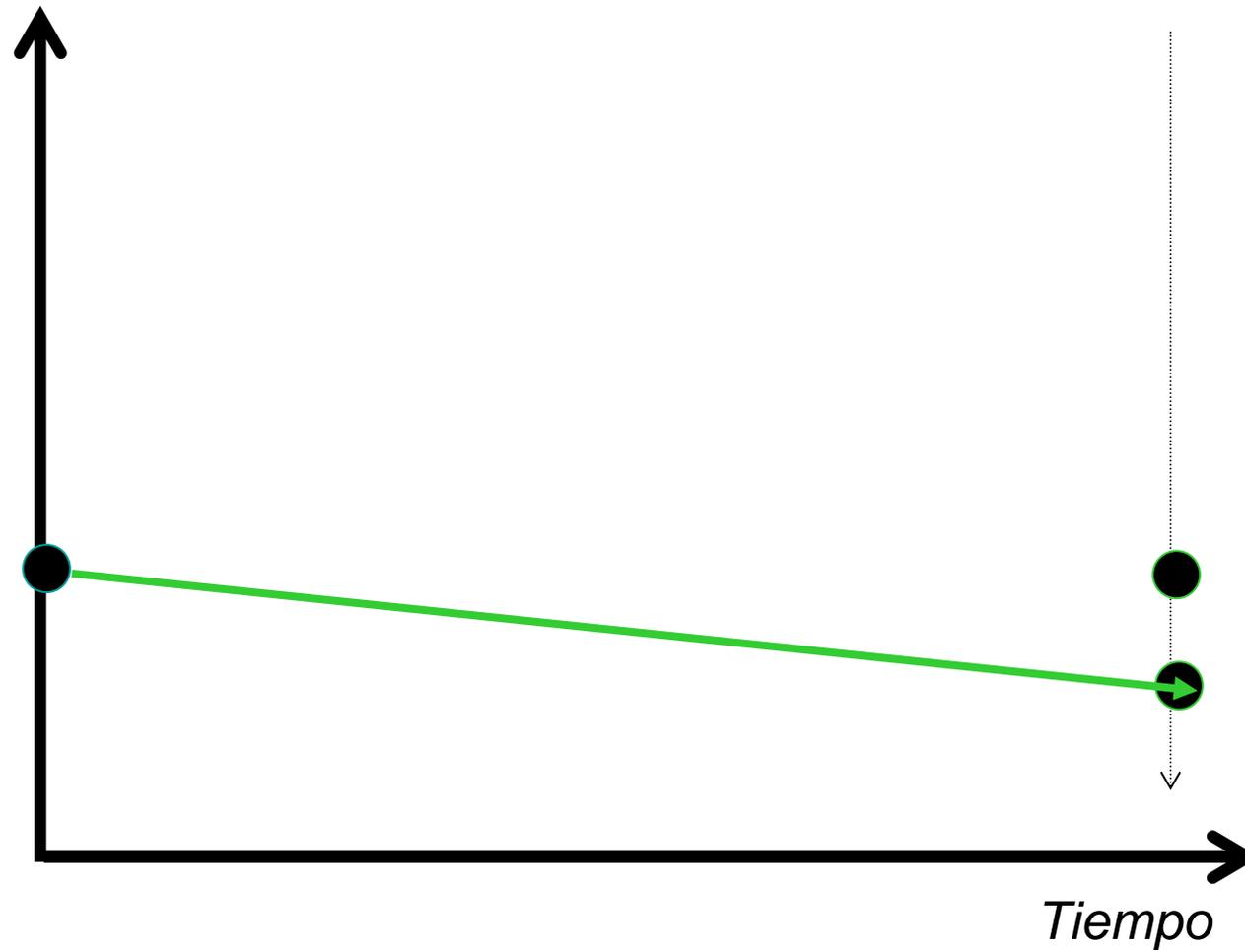
**Proceso y procedimientos de Atención
farmacéutica según Modelo de EFQM**

Congreso SEFH. Valencia 2008

A photograph of a large, modern hospital building with a glass facade and a central tower. The tower has the text 'HOSPITAL UNIVERSITARIO LA FE' visible on it. In the foreground, there is a green lawn with several palm trees. Two traffic signs are visible: a blue circular sign with a white arrow pointing right, and a red circular sign with a blue diagonal line. A metal fence is in the immediate foreground. The sky is blue with some clouds.

¿Necesitamos Cambiar?

Rutina / Cambio



Dpto. 7





Ineficiències

- Accesibilitat a los Serveis
- Falta Informació Usuaris
- Falta de Coordinació entre Niveles
- Escaso desarrollo Atención SocioSanitaria
- Variabilidad práctica clínica
- Variabilidad introducció de la Tecnologia
- Escasa participació de los profesionales



Dpto. 7

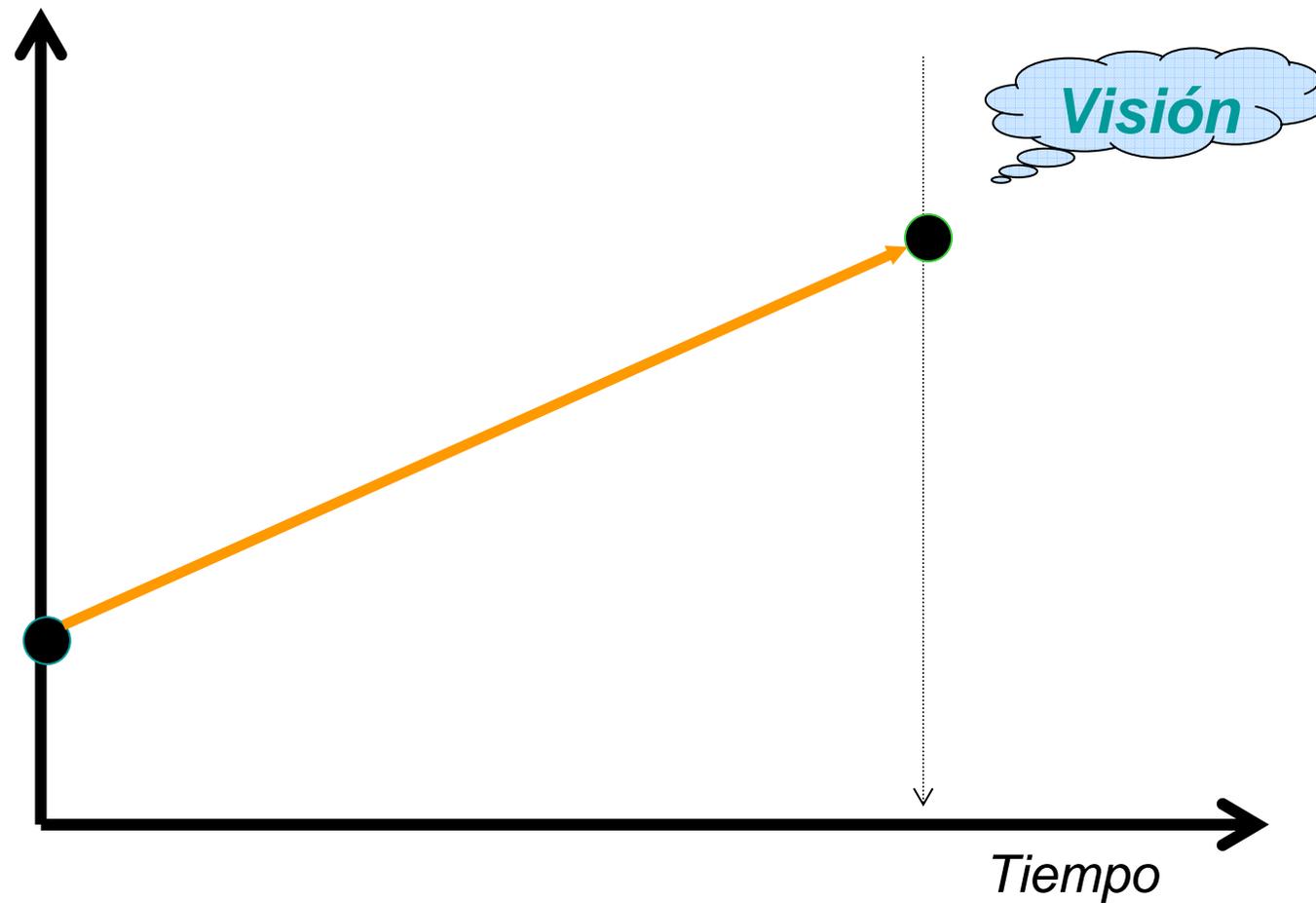


Sistemas de Salud

Hace falta el cambio



Organizaciones. Reto



Dpto. 7



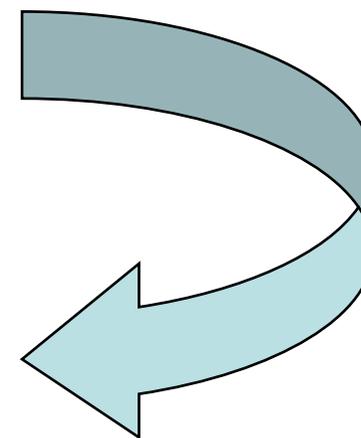


Dpto. 7



Organizaciones Sanitarias

- **Cambio**
 - Reorientación al paciente
 - Gestión del conocimiento
 - Implicación personas
 - Trabajo en Equipo
- **Gestión de la Calidad**
 - Normas ISO/UNE
 - Joint Comision
- **Calidad Total**
 - EFQM



“Eficiencia”

Calidad Total - Excelencia -

Estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general.

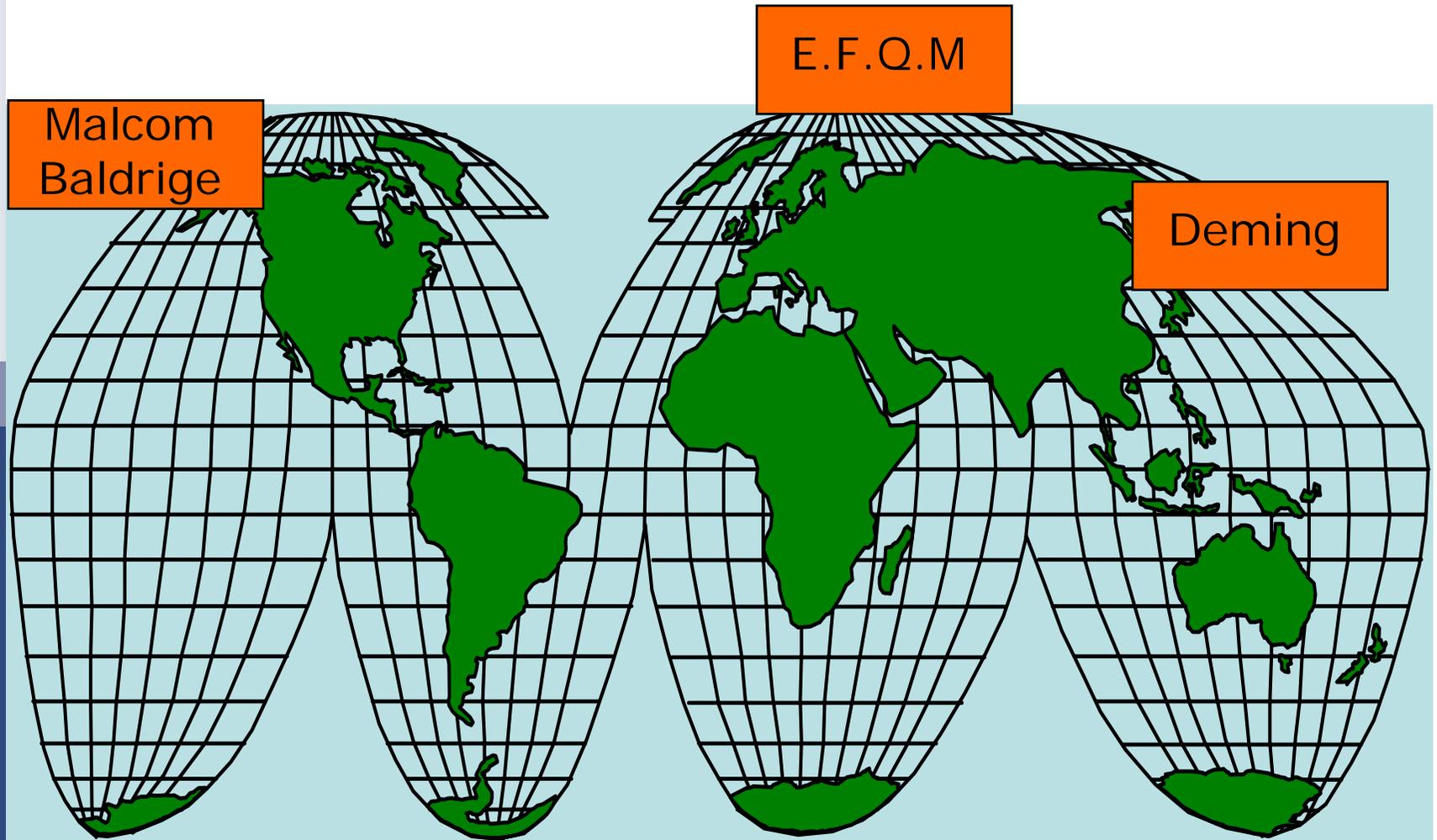
Dpto. 7



Modelos de Gestión de la Calidad



Dpto. 7





Dpto. 7



Modelos de Gestión de la Calidad

- Marco conceptual completo (experiencias)
- Instrumentos de AUTOEVALUACIÓN
- Beneficios de su utilización:
 - ✓ Establecer referencia de calidad para la organización
 - ✓ Detectar puntos fuertes y áreas de mejora
 - ✓ Conocer el camino de la mejora continua en los aspectos que conforman el modelo.

Modelo EFQM de Excelencia

European Foundation of Quality Management

- Respuesta europea en el ámbito de la Calidad Total a las iniciativas japonesa y americana
- Organización fundada en 1.988 por 14 empresas europeas

Dpto. 7



LOS FUNDADORES

- ROBERT BOSCH GMBH
- BRITISH TELECOMMUNICATIONS PLC
- BULL SA
- CIBA-GEIGY AG
- AVIONS MARCEL DASSAULT-BREGUET AVIATION
- AVE ELECTROLUX
- FIAT AUTO SPA
- KLM
- NESTLÉ SA
- OLIVETTI SPA
- PHILIPS
- RENAULT
- SULZER AG
- VOLKSWAGEN AG



Dpto. 7



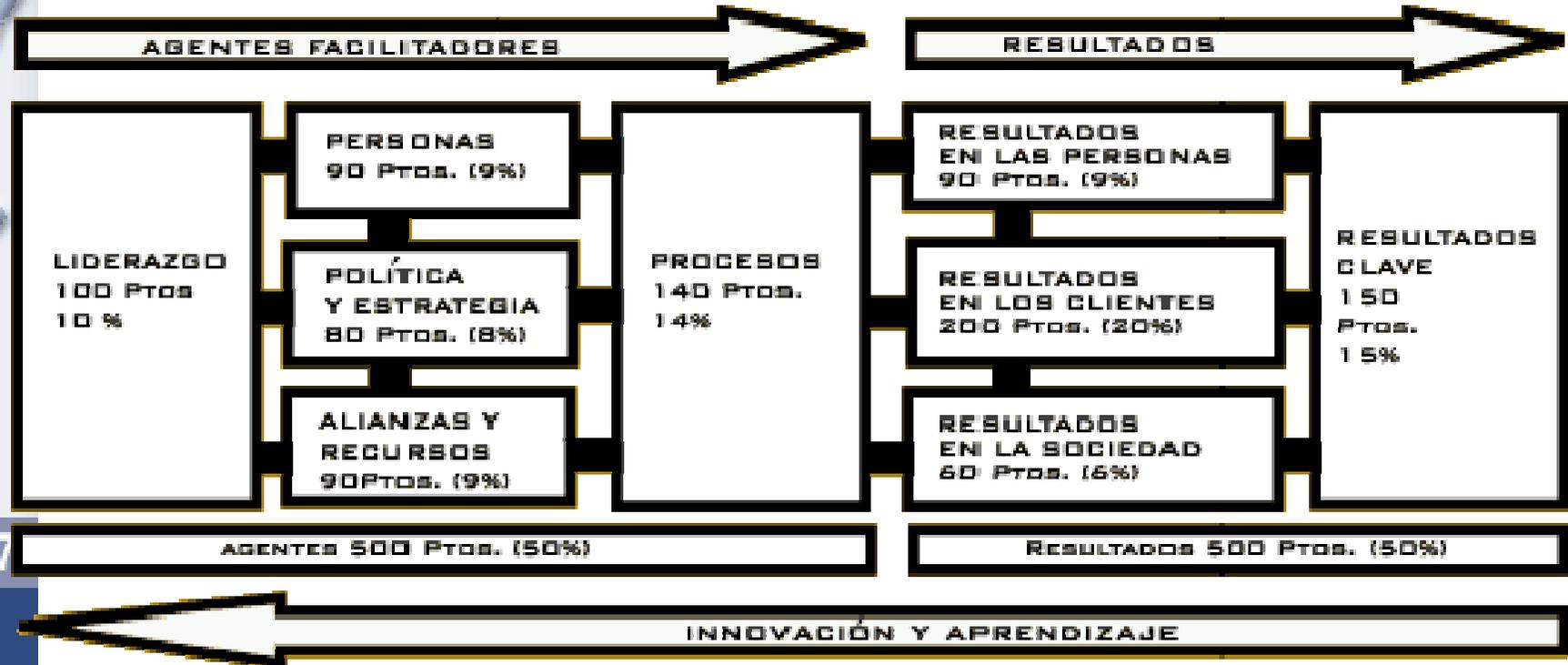
Modelo EFQM

- Modelo genérico y flexible
- Carácter no prescriptivo
- Autoevaluación
- Aprendizaje y la mejora continua
- Premio Europeo a la Calidad en 1991
(Sector público en 1995 y PYMES en 1996 con modelo simplificado)



En España los primeros premios: AVE de RENFE, Aguas de Navarra y Fasa Renault .

Modelo EFQM

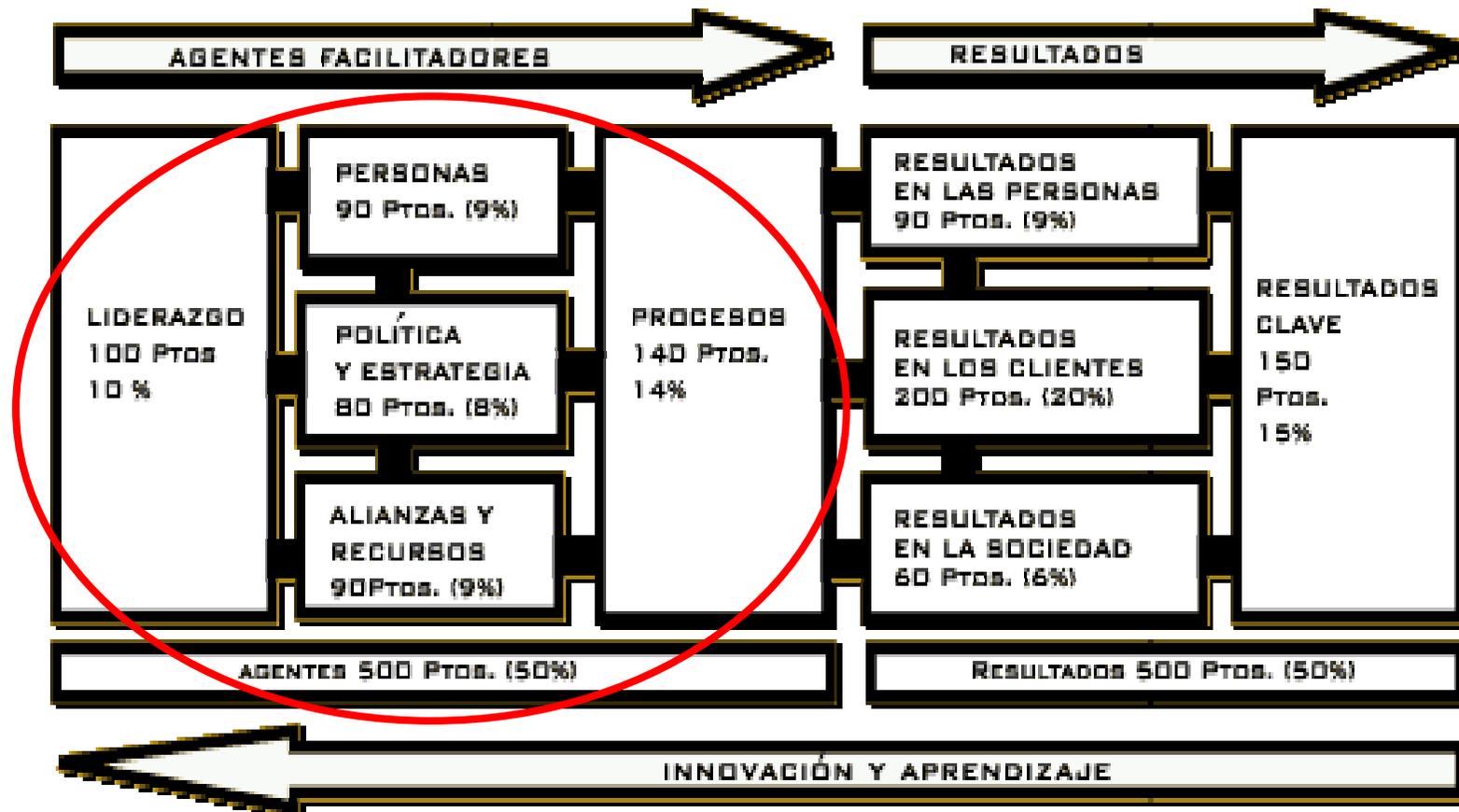


Dpto. 7

"La Satisfacción de Clientes y Empleados y el Impacto en la Sociedad se consiguen mediante un Liderazgo que impulse la Política y Estrategia, las personas de la organización, las Alianzas y Recursos y los Procesos hacia la consecución de la Excelencia en los Resultados de la organización".

Modelo EFQM

Agentes Facilitadores



Dpto. 7



Criterio 1. Liderazgo



- **Impulso de la Gestión por Procesos**
 - **Misión, visión y valores**
 - **Clientes y proveedores**
 - **Arquitectura de Procesos Hospital**
- **Adaptación de la Dirección y Sistema de Gestión**
- **Impulso de la participación de los profesionales**
- **Impulso de la formación de los líderes**

Dpto. 7



Misión

El Departamento de Salud 7 de la Agencia Valenciana de Salud es una **red sanitaria integrada** perteneciente a la Generalitat Valenciana.

Es el Departamento **de referencia de la Comunidad Valenciana**, atiende las necesidades sanitarias de su área de salud y está abierto, por su rol de referencia, a las demandas de otros departamentos y comunidades.

Presta atención sanitaria universal, integral y personalizada en régimen comunitario, de urgencia, ambulatorio, hospitalización y domiciliario.

Aplica medios preventivos, diagnósticos, curativos y rehabilitadores, garantizando la continuidad asistencial **con el fin de alcanzar el máximo índice de salud de su población.**

Como Departamento Universitario, **desarrolla investigación y docencia pre y postgrado en el ámbito de las ciencias de la salud.**

Todas sus actividades **se orientan a satisfacer las necesidades y expectativas de la población, con criterios de equidad y máxima eficiencia**, apoyándose para ello en el compromiso activo e implicación de todo su equipo de personas.

Visión

El Departamento 7 de la Agencia Valenciana de Salud quiere ser uno de los mejores sistemas integrados de servicios de salud de Europa, por sus resultados y alta calidad asistencial y tecnológica. Ser reconocido por profesionales, pacientes y entorno social como una organización excelente en todos los sentidos.

Ser uno de los mejores sistemas de salud de Europa implica mantener una tensión activa para situarse entre:

- Los cinco primeros de España en los indicadores de eficiencia y satisfacción en atención primaria y cobertura de actividades preventivas y de promoción de la salud,
- Los cinco primeros hospitales de España y los cincuenta primeros hospitales europeos en la mayoría de indicadores clave de calidad, actividad , atracción de pacientes y sostenibilidad.

Agentes de interés

Población y sociedad

Pacientes

Financiadores

Criterio 1. Liderazgo

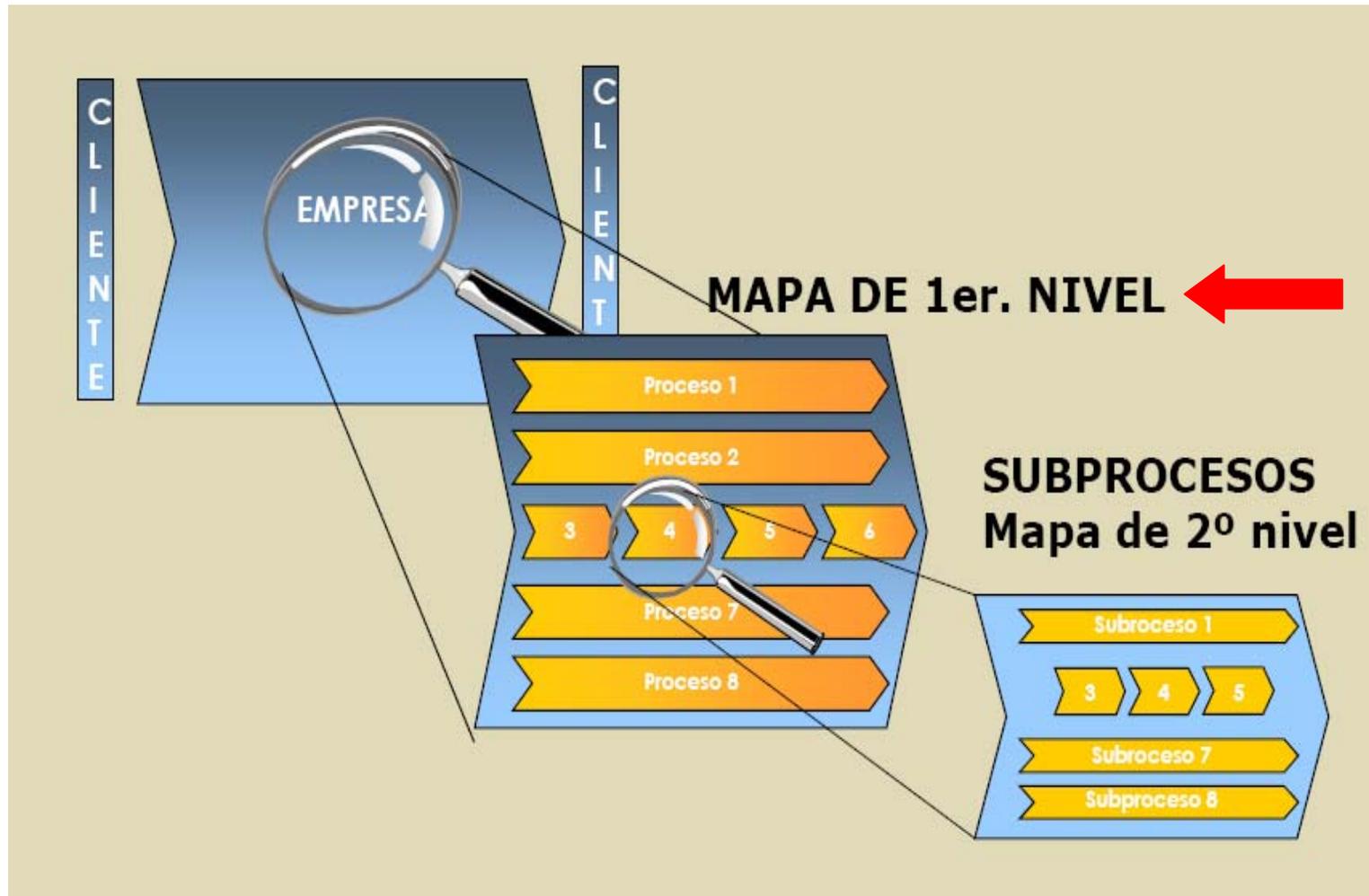


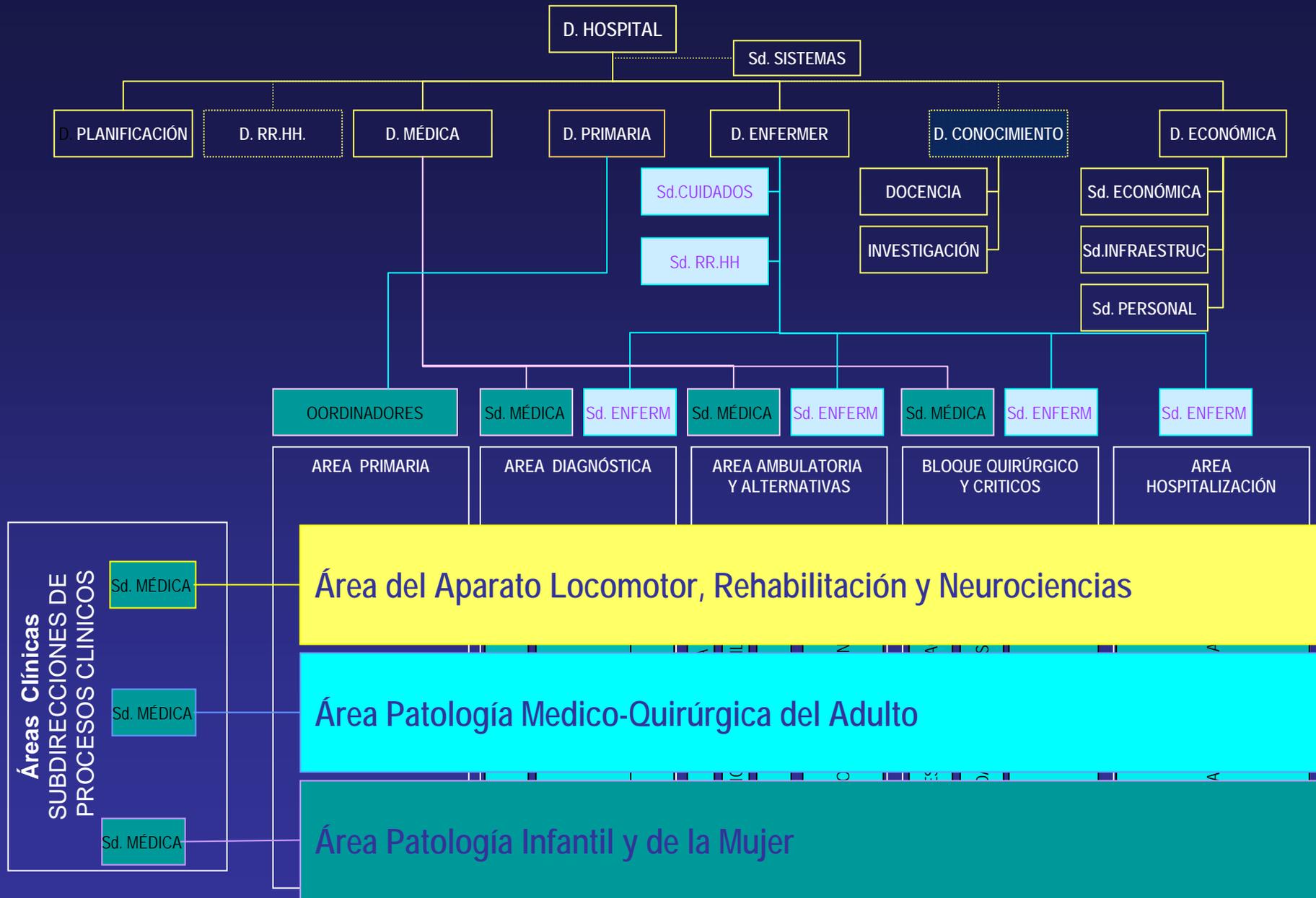
- **Impulso de la Gestión por Procesos**
 - Misión, visión y valores
 - Clientes y proveedores
 - **Arquitectura de Procesos Hospital**
- Adaptación de la Dirección y Sistema de Gestión
- Impulso de la participación de los profesionales
- Impulso de la formación de los líderes

Dpto. 7



Mapa de Procesos





Criterio 1. Liderazgo



- Impulso de la Gestión por Procesos
 - Misión, visión y valores
 - Clientes y proveedores
 - Arquitectura de Procesos Hospital
- Adaptación de la Dirección y Sistema de Gestión
- **Impulso de la participación de los profesionales**
- Impulso de la formación de los líderes

Dpto. 7



Participación de profesionales

	Nº	Reuniones	Horas	% Part
C. Central	21	23	419	89%
C. Locales	97	139	1336	81%
Procesos	120	132	1202	84%
Comisiones	310	nd	nd	nd
Total	548	294	2961	88%

Criterio 1. Liderazgo



- Impulso de la Gestión por Procesos
 - Misión, visión y valores
 - Clientes y proveedores
 - Arquitectura de Procesos Hospital
- Adaptación de la Dirección y Sistema de Gestión
- Impulso de la participación de los profesionales
- **Impulso de la formación de los líderes**

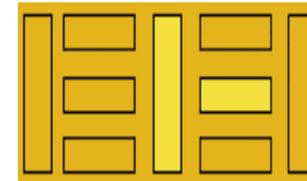
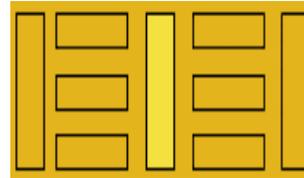
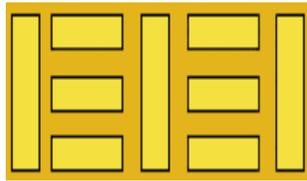
Dpto. 7



Gestión Procesos

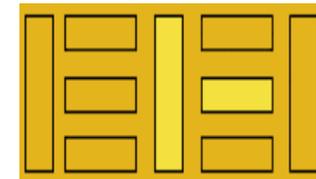
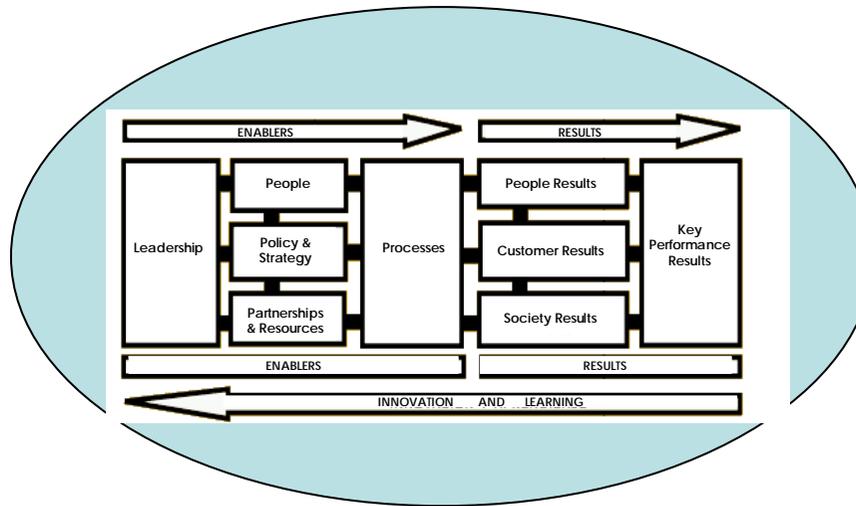
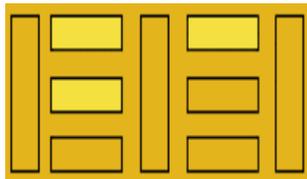
Dirección Estratégica

7 Herramientas



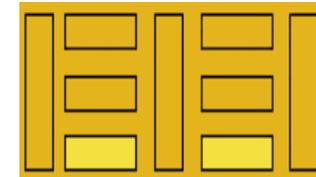
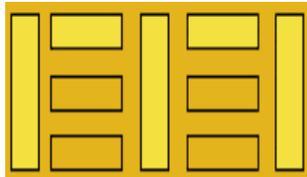
CMI

Iso 9000



Microcompñias

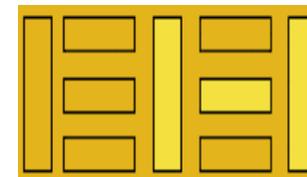
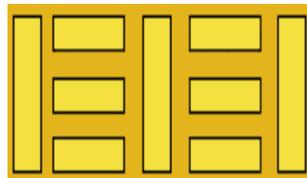
Iso 14000



Benchmarking

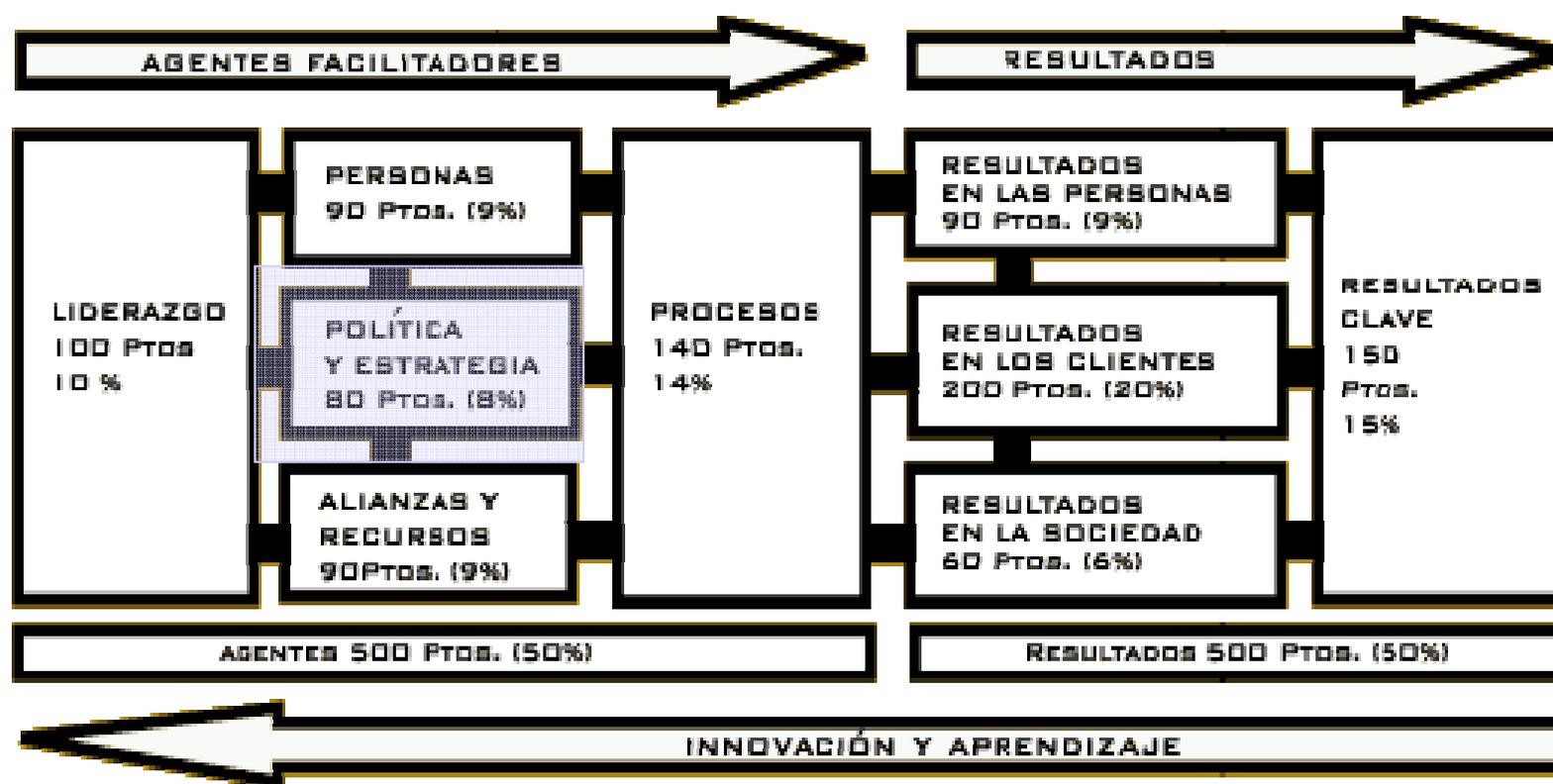
Gestión Conocimiento

Seis Sigma





Criterio 2. Política y estrategia



Dpto. 7



Dirección Estratégica



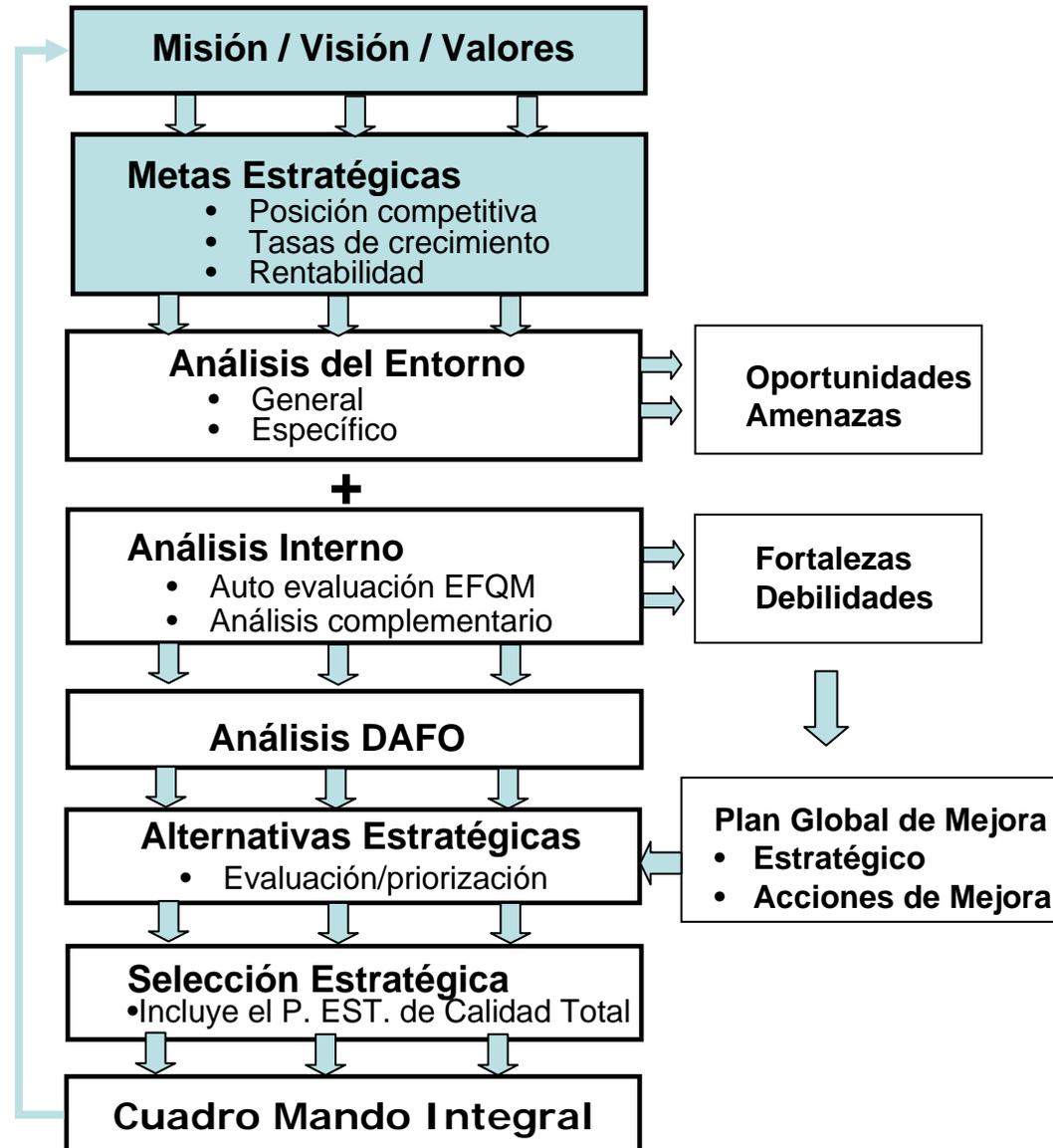
Dpto. 7



Mejora
continua

Aprendizaje

Seguimiento



Dirección Estratégica



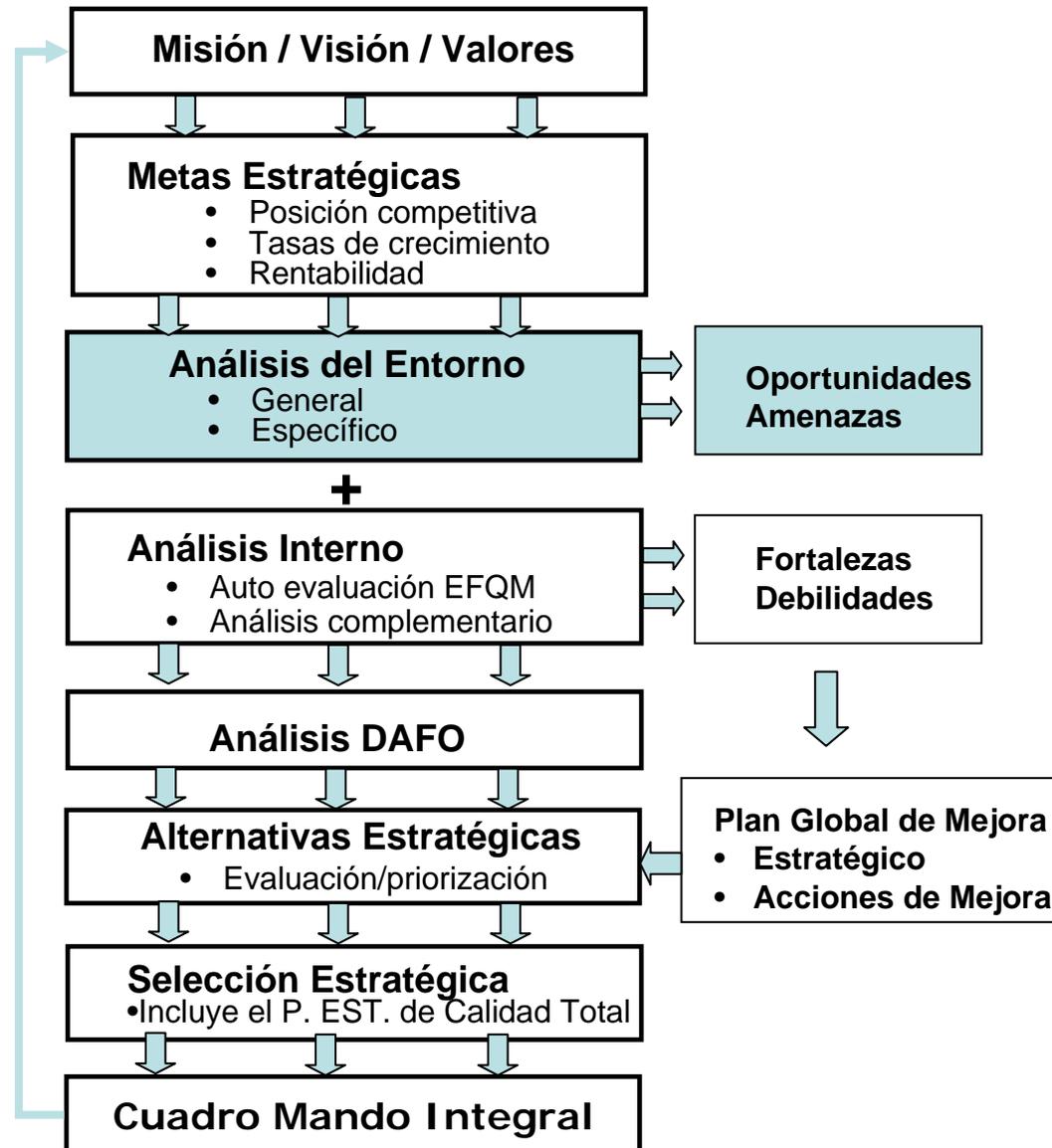
Dpto. 7



Mejora
continua

Aprendizaje

Seguimiento



Dirección Estratégica



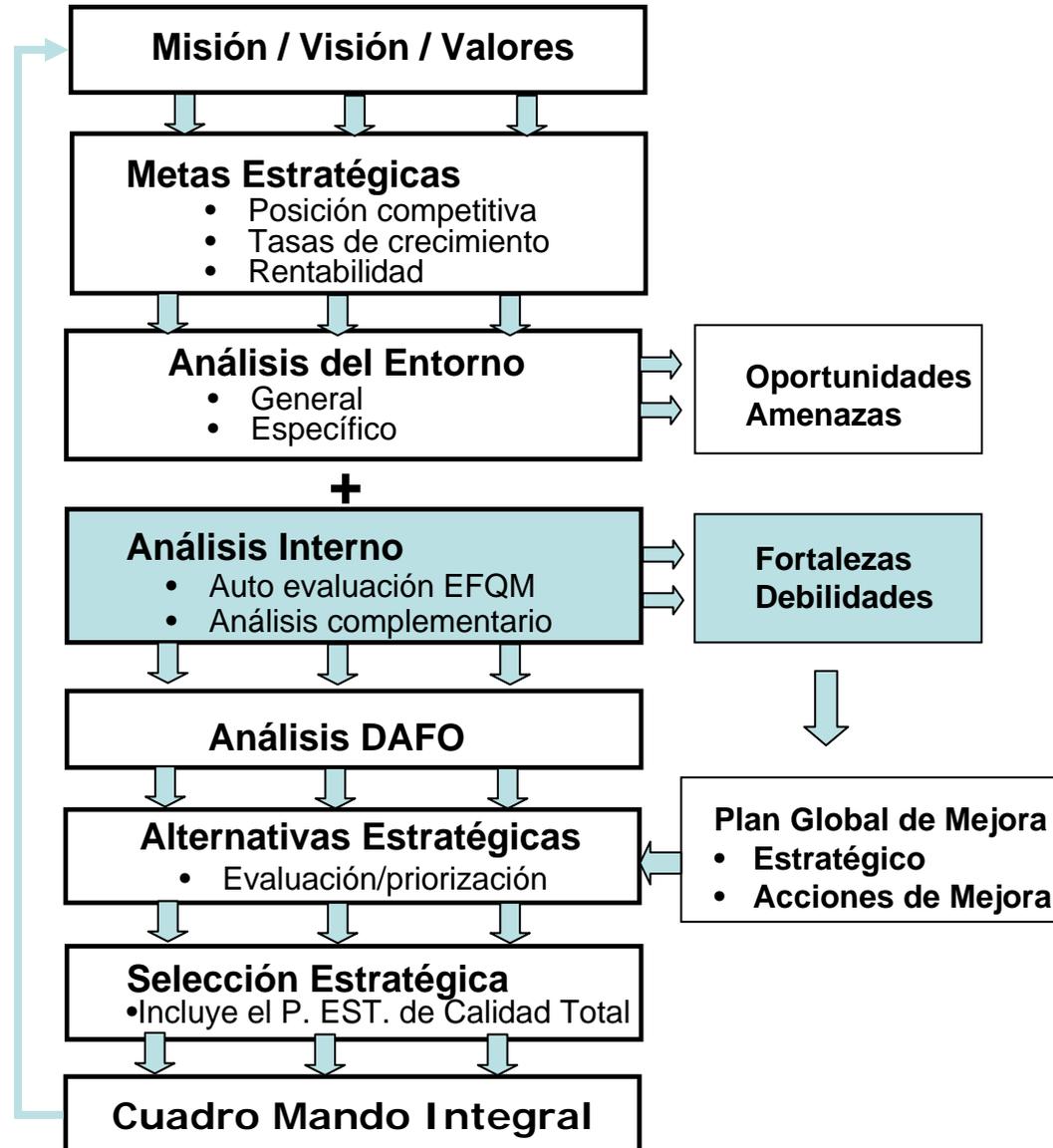
Dpto. 7



Mejora
continua

Aprendizaje

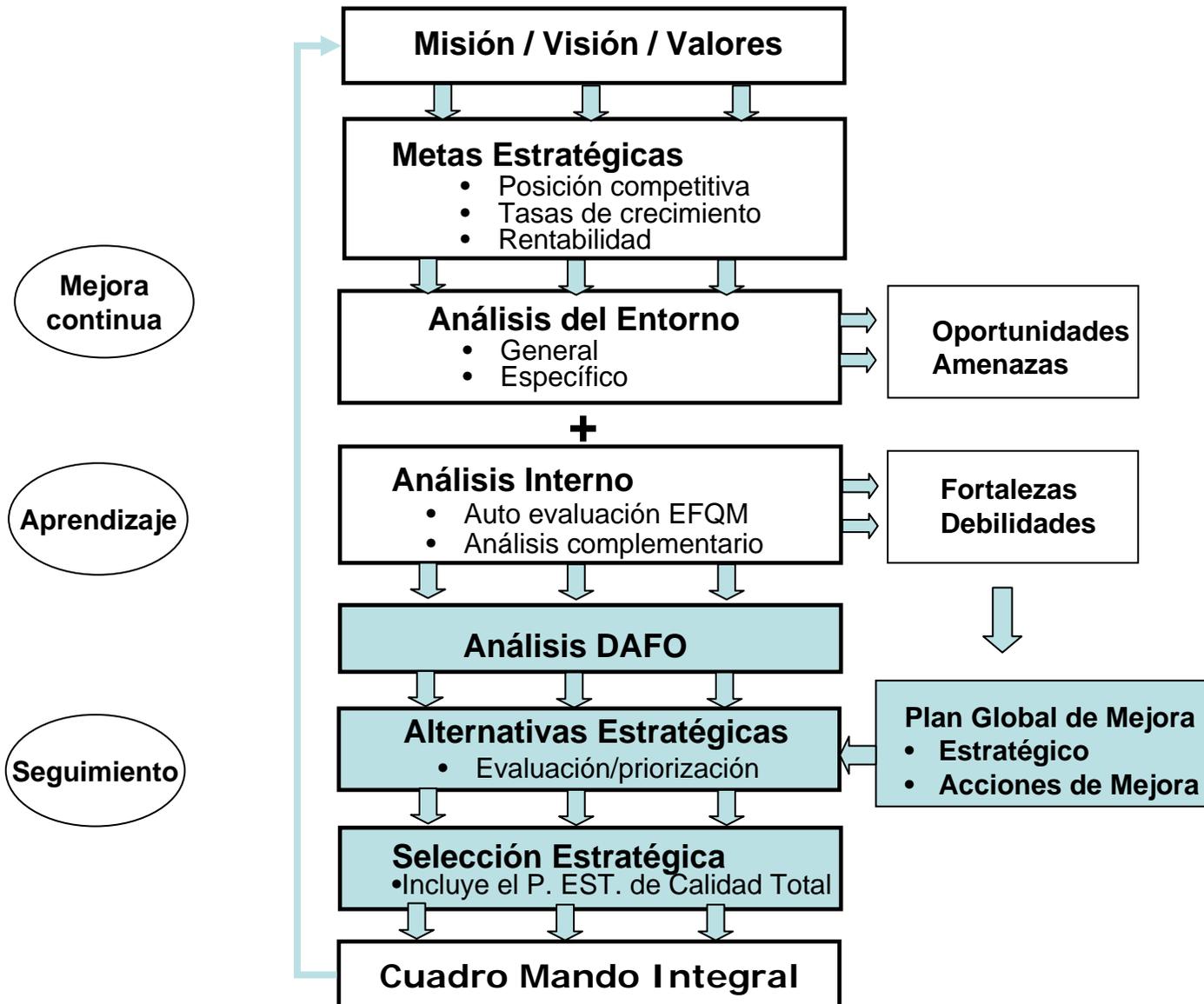
Seguimiento



Dirección Estratégica



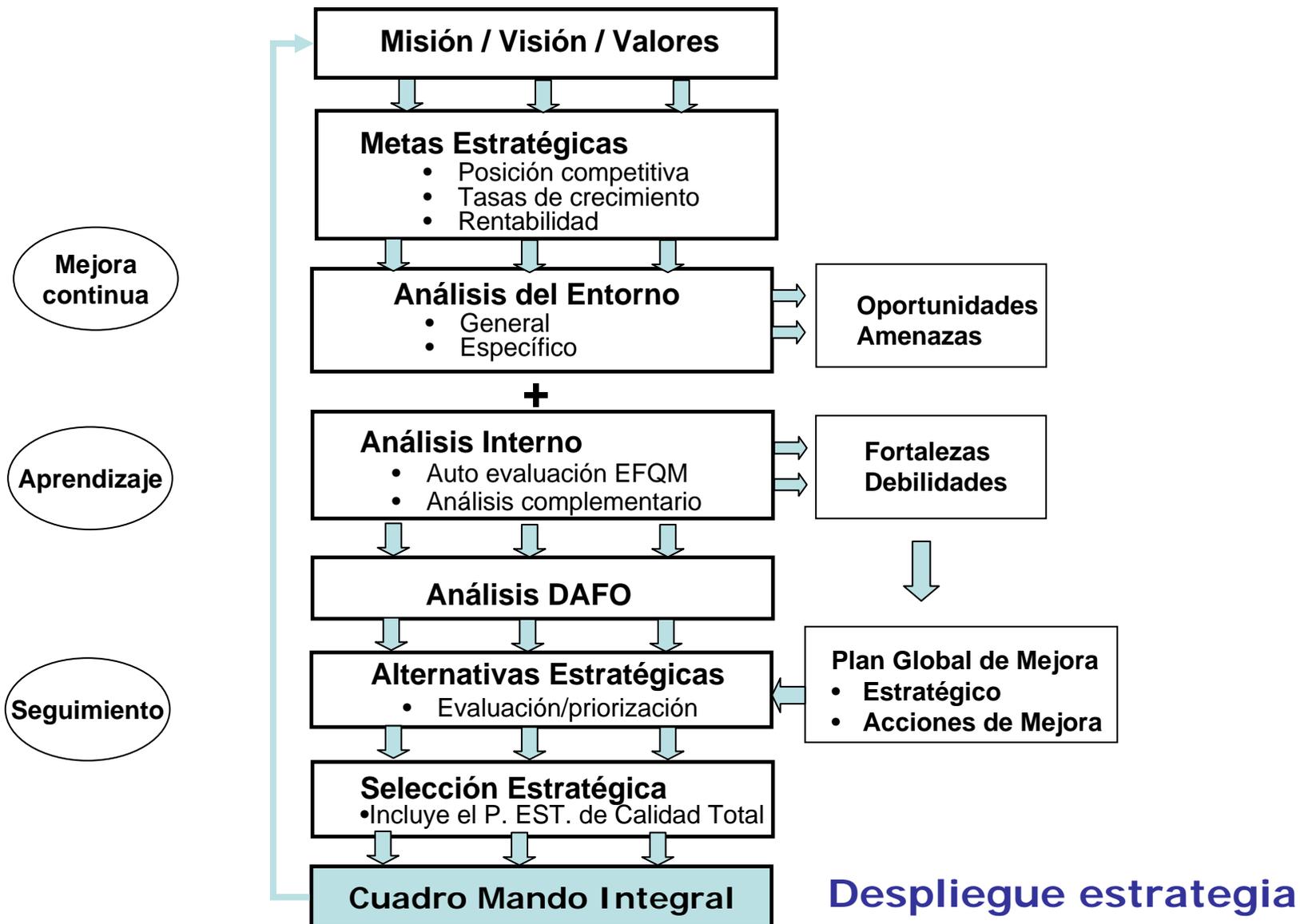
Dpto. 7



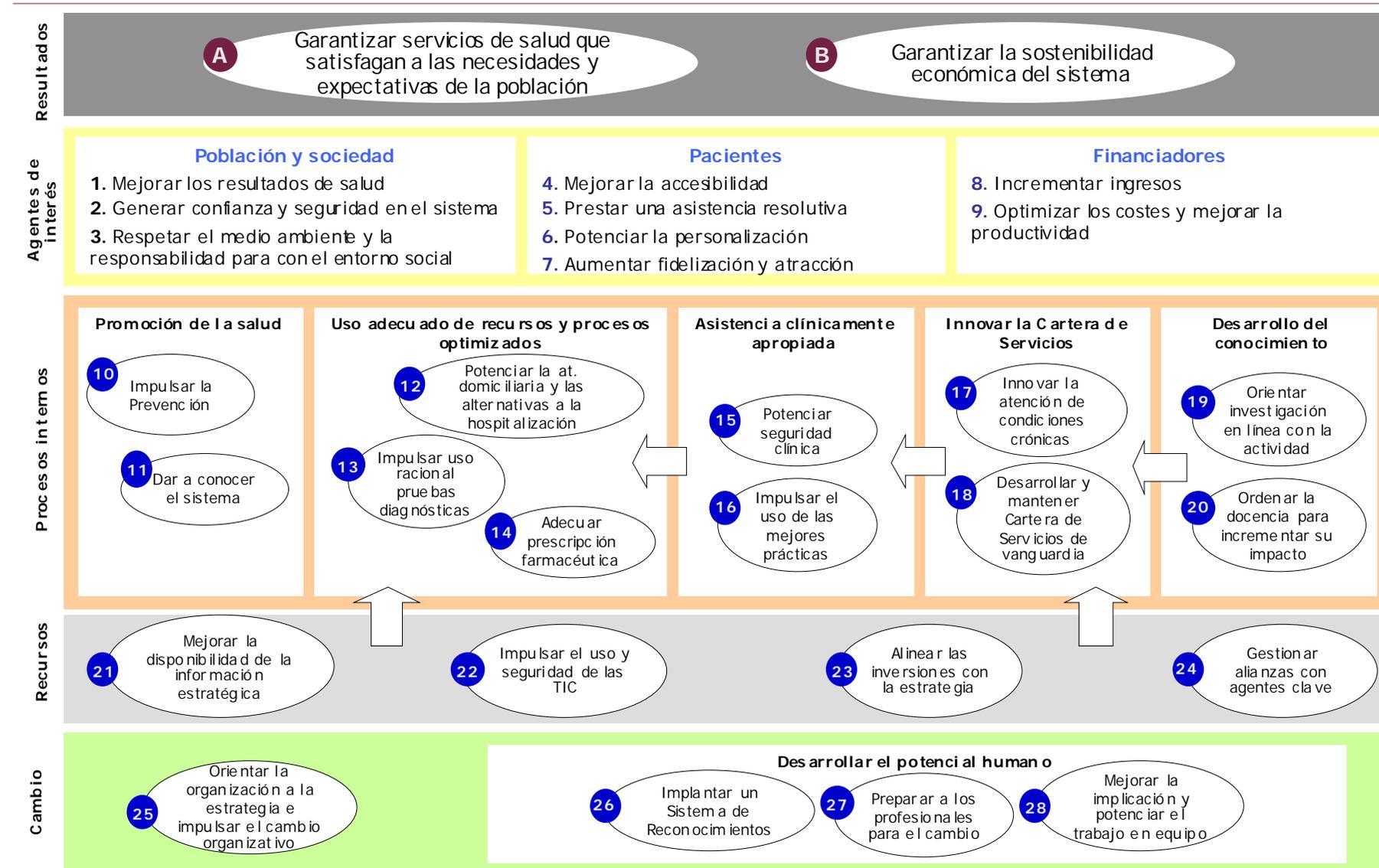
Dirección Estratégica



Dpto. 7



Los Acuerdos de Gestión están alineados con el Plan Estratégico.





GPVWeb en "goomer.arearedes.com".



Panel de Control



Visualizador de Personal



Visualizador de indicadores por Unidad Funcional

Información Unidades Funcionales

Selección

* Año : 2010

* Mes : Diciembre Automático. (Último mes con datos.)

* Área : NL

* Unidad Funcional : NL

Mostrar información sobre cumplimiento

(*) En los campos señalados es obligado seleccionar un valor.

BUSCAR

VOLVER

AYUDA

IMPRIMIR

EXCEL

Configuración del Pacto: 0,30 (Departamento 7) + 0,60

Grado de cumplimiento del Pacto: 53,476 puntos obtenidos de 90,500 calculables.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	PESO	REFERENCIA	OBJETIVO	DATO	PUNTOS
Económica	Mejorar productividad y optimizar costes	Mejora del gasto farmacéutico hospitalario	7,0	147,6563	139,2984	140,91	5,650
		Mejora resultados económicos actividad especializada ambulatoria	6,0	82,0364	77,3928	37,74	6,000
		Mejora resultados económicos en hospitalización	7,0	1.616,7896	1.525,2732	1.561,11	4,259
Clientes	Mejorar la satisfacción	% Reclamaciones contestadas =< 15 días	1,0	94,00	100,00	11,11	0,000
		Indice de satisfacción global (pacientes)	2,0	7,56	7,76	8,41	2,000
		Tasa ajustada de reclamaciones	1,0	1,00	0,94	0,96	0,667
	Mejorar la accesibilidad	% Alta en hospitalización < 12 horas	2,0	51,70	55,00	14,60	0,000

Listo

Intranet local

Dirección Estratégica



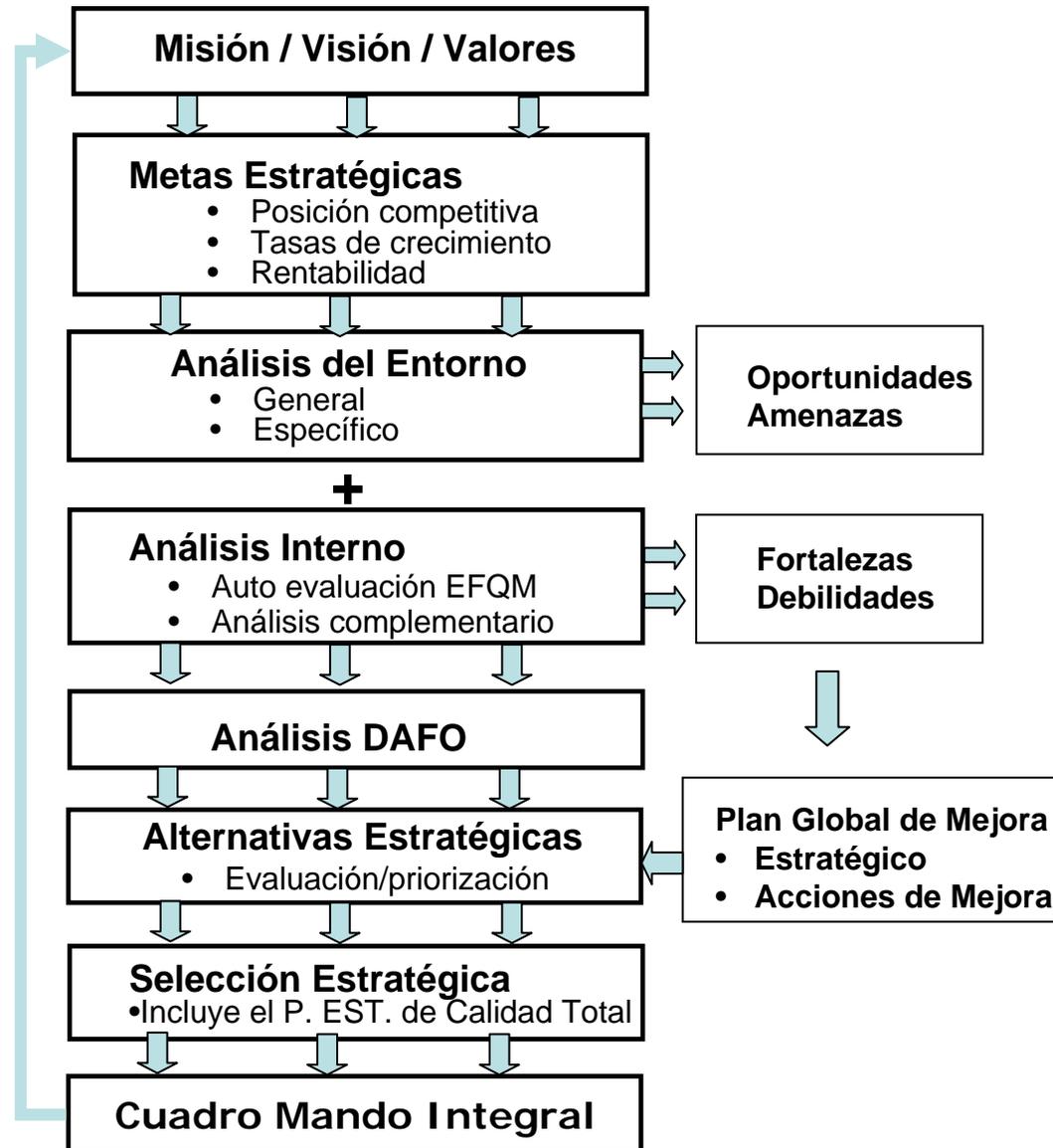
Dpto. 7



Mejora
continua

Aprendizaje

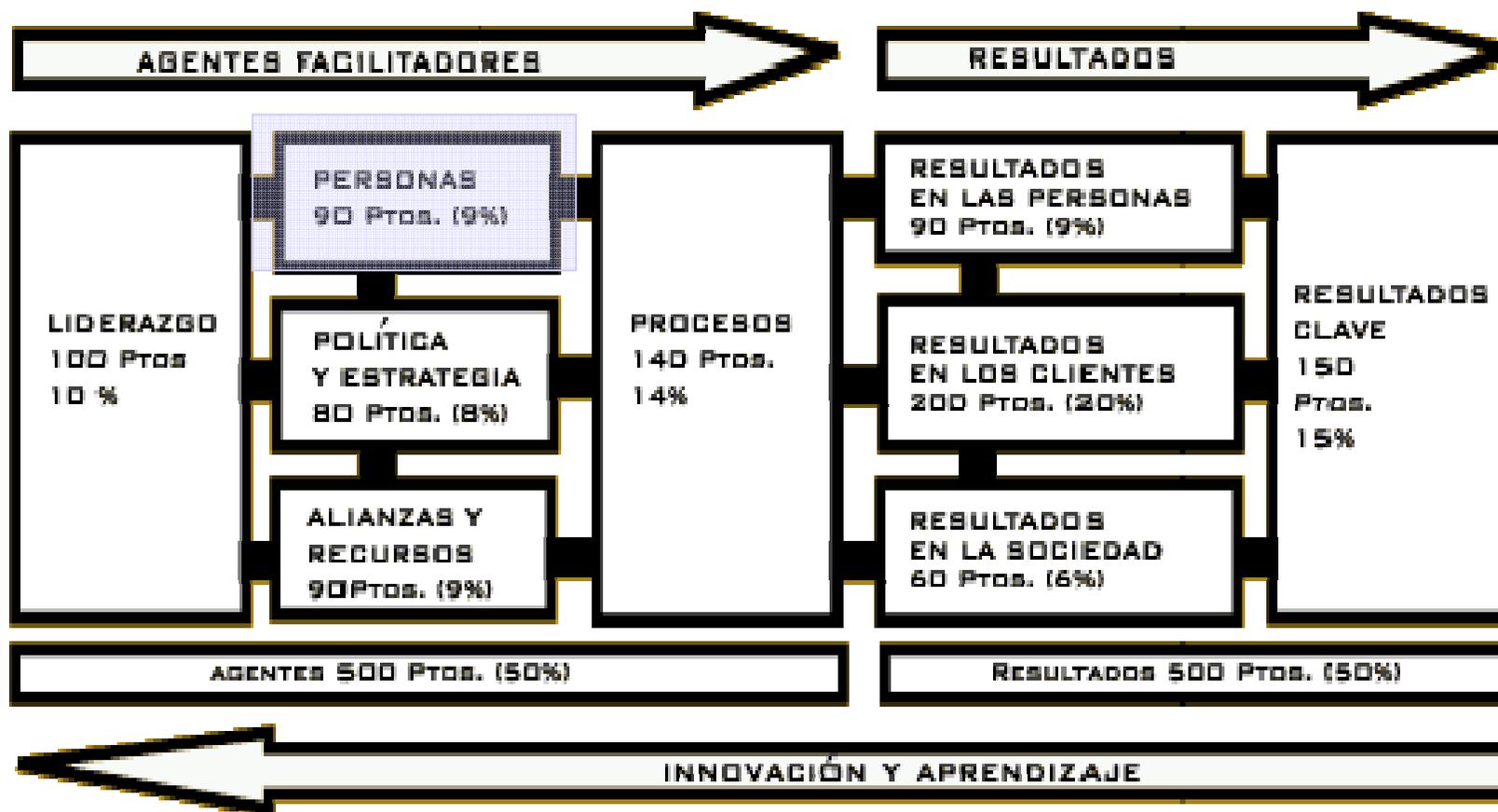
Seguimiento





Criterio 3. Personas

Dpto. 7





Dpto. 7



Plan de Recursos Humanos

- Descripción de puestos
- Definición de Competencias
- Impulso Comunicación Interna
- Impulso Gestión Conocimiento
- Carrera profesional

INTRANET Hospital Universitari La Fe de Valencia

e-Mail

Para crear una intranet completa y útil para tod



Hospital Universitari La Fe

Universitari

Enlaces de Interés

- Menú Principal**
- Dpto. de Salud nº7
 - Sistema de Gestión
 - Direcciones
 - Servicios Clínicos
 - Información Estratégica
 - Comisiones Clínico-Técnicas
 - Biblioteca
 - Publicaciones
 - Presentaciones Clínicas
 - Agenda Cursos y Jornadas
 - Modelos de Ponencias
 - Consentimiento Informado
 - Carta al Paciente
 - Atención al trabajador
 - Unidad Comunicación
 - Mapa de Contenidos

!! NOVEDADES !!
TELEFONOS DE INTERPRETES EN 28 IDIOMAS

DEL 20 AL 31 OCTUBRE
AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL DPTO 7



La Dirección Informa ¡Nuevo !

PUBLICACIÓN DOCV PROGRESIÓN EN GRADO DE...
 El DOCV ha publicado la orden de la Conselleria de...
 deberán solicitarlo en el registro general del ...

Agenda de Cursos y Jornadas

ACTUALIZACIÓN EN EL ESTUDIO DE LA VÁLVULA...
 24 DE OCTUBRE DE 2008. Salón de Actos del Pabell...
 actualización en el estudio de la válvula mitral a tra...
 Otros Cursos y Jornadas...

Localizar y contactar

Guía telefónica del hospital

Guía móviles corporativos

Atención !!! - Microsoft Internet E...

AUDITORÍAS GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

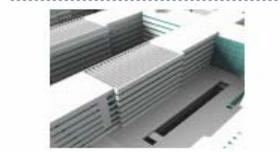
Entre los días 20 y 31 de octubre van a tener lugar las auditorías internas de gestión medioambiental en el Departamento de Salud 7 - La Fe, con el objetivo de obtener la certificación ISO 14000.

En el [documento adjunto](#) se detalla el calendario de visitas a los distintos lugares.

Gracias por su colaboración.

- Hospital U. La Fe
 Conselleria de Sanitat
 Generalitat Valenciana
 Información Sindical
 Ministerio Sanidad
 WebMail
 B.O.E.
 D.O.C.V.
 Logos de la C.Sanitat
 Oposiciones-Traslados
 Bolsa de Trabajo II.SS.

Fundación para la Investigación

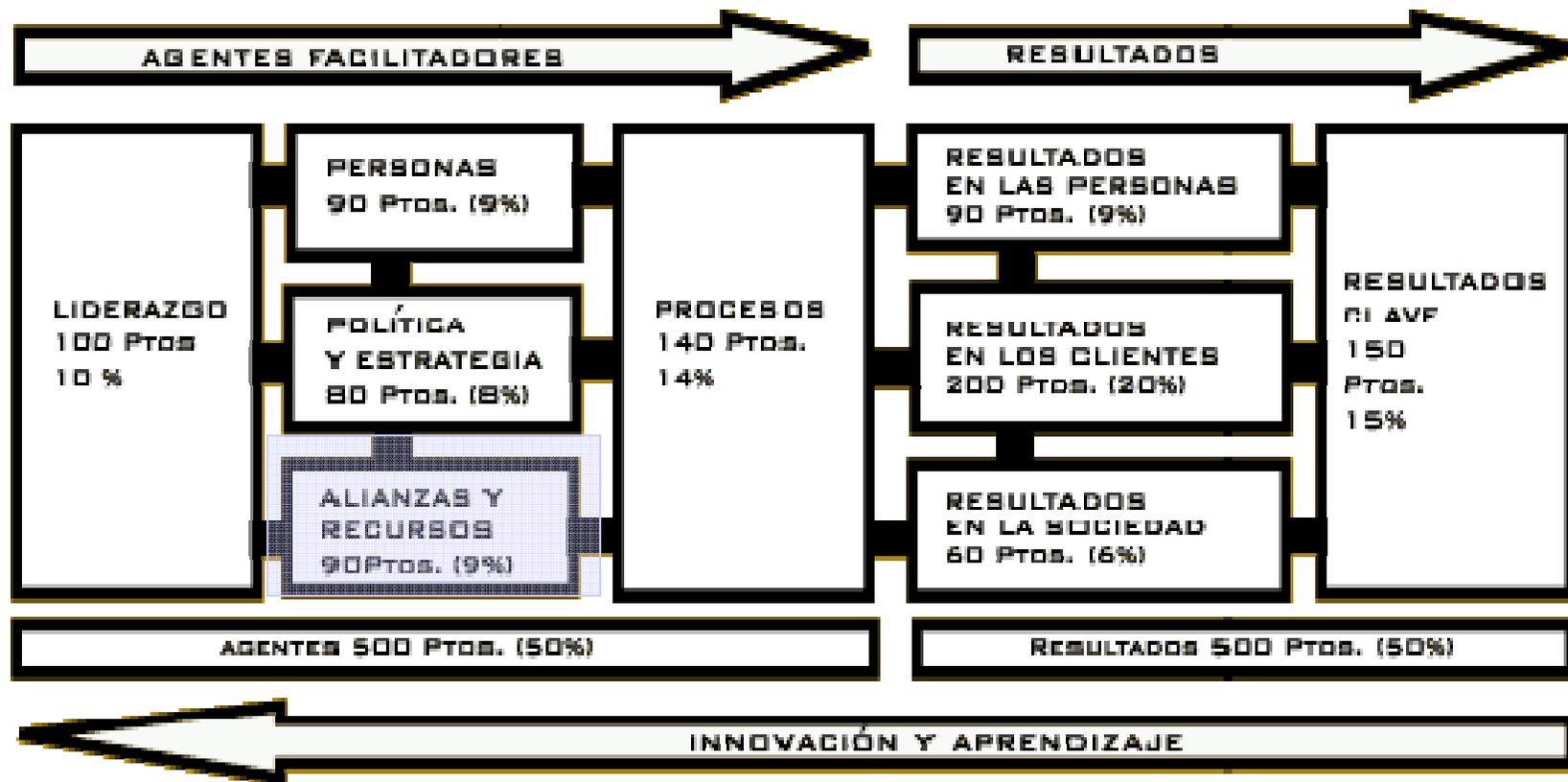


Información Nuevo Hospital La Fe de Malilla

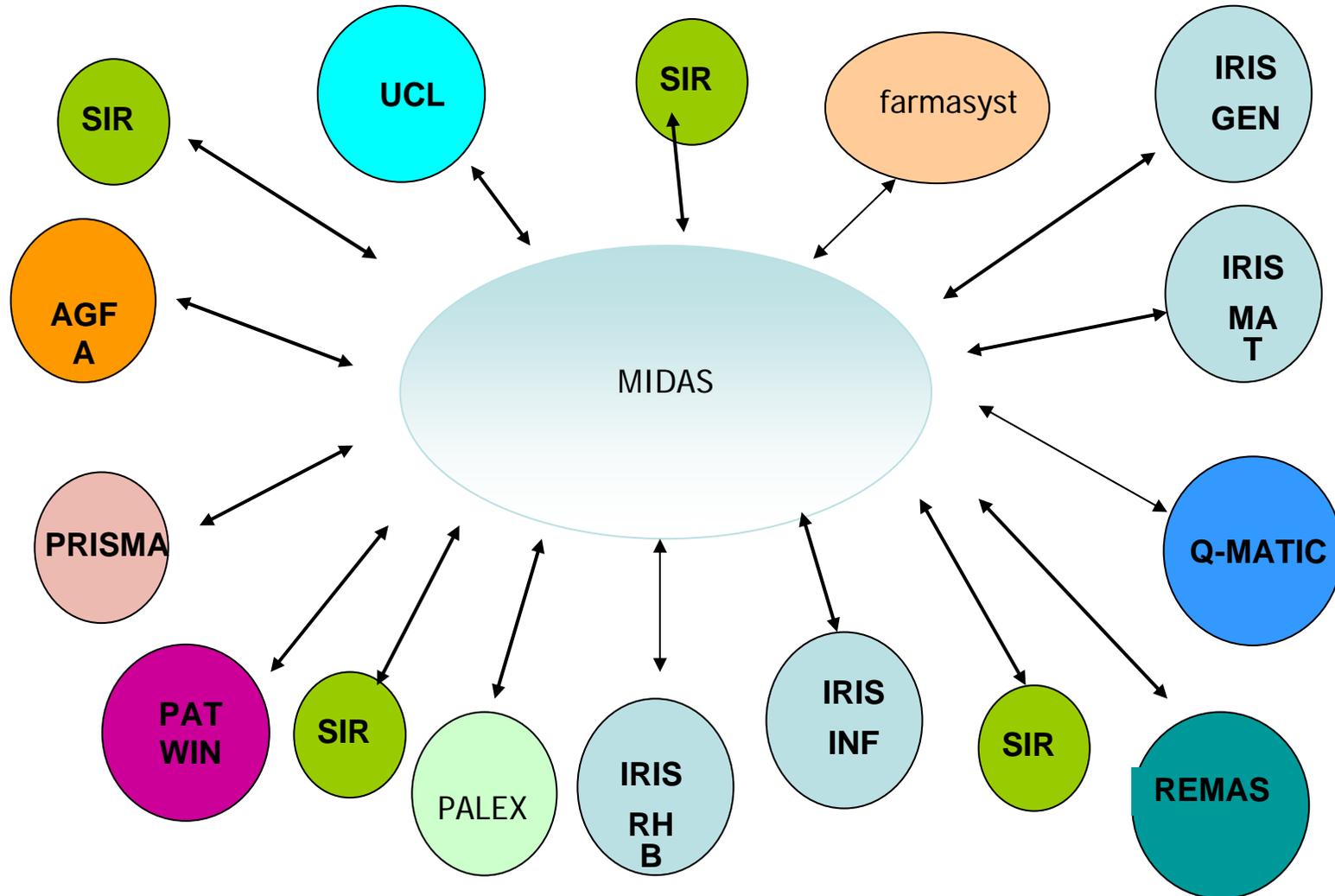


Criterio 4. Alianzas y recursos

Dpto. 7



Conexión MIDAS



Dpto. 7



- 1506693
 - Episodios asistenciales
 - Urgencias
 - (UOBU) 1506693 - 13 de octubre de 2008
 - (UMUR) 1506693 - 11 de julio de 2008
 - (UMUR) 1506693 - 11 de julio de 2008
 - (UMUR) 1506693 - 13 de mayo de 2008
 - (UOFT) 1506693 - 22 de junio de 2006
 - (UMUR) 1506693 - 7 de noviembre de 2004
 - (UGIN) 1506693 - 2 de febrero de 2004
 - (UGIN) 1506693 - 22 de enero de 2004
 - (UOFT) 1506693 - 21 de enero de 2004
 - (UMUR) 1506693 - 19 de septiembre de 2002
 - (UMIN) 1506693 - 20 de marzo de 2001
 - (UCOT) 1506693 - 3 de diciembre de 1999
 - (UCOT) 1506693 - 22 de mayo de 1999
 - (UMIN) 1506693 - 22 de junio de 1998
 - (UOFT) 1506693 - 9 de febrero de 1998
 - (UOFT) 1506693 - 25 de septiembre de 1997
 - (UOFT) 1506693 - 25 de octubre de 1996
 - (UNEM) 1506693 - 27 de febrero de 1996
 - Hospitalizaciones
 - Intervenciones Quirúrgicas
 - Visitas a Consulta Externa
 - Anatomía Patológica
 - Medicina Nuclear
 - Pruebas de laboratorio
 - Bioquímica
 - 1506693 - 15-oct-2008 BIOQUI/HEMATO/
 - 1506693 - 14-oct-2008 URGENC/
 - 1506693 - 13-oct-2008 URGENC/
 - 1506693 - 11-jul-2008 URGENC/
 - 1506693 - 13-may-2008 URGENC/
 - 1506693 - 21-ene-2004 URGENC/
 - 1506693 - 21-ene-2004 URGENC/
 - Microbiología
 - Hematología
 - Radiología
 - Rx. Realizadas
 - Rx. Pendientes
 - Informes clínicos
 - Hospitalización
 - Urgencias



GENERALITAT VALENCIANA
 CONSELLERIA DE SANITAT
 HOSPITAL UNIVERSITARI LA FE

Informe Laboratorio

NHC: 1506693

Apellidos y nombre:



Paciente: MARIA PILAR VICENTE HERNANDO

Id. Mensaje: 315828 Código: 2724197

Sección: BIOQUI/HEMATO/ Médico: NO INFORMADO Servicio: UNIDAD MEDICA CORTA ESTAN Destino: GENERAL LA FE Estado: C

Fechas:

◆ Fecha Informe: 15/10/2008 Hora: 11:02

_ BIOQUIMICA AUTOMATIZADA

___ GLUCOSA	116 mg/dL	[76 - 110]	Evolución
___ UREA	46 mg/dL	[10 - 50]	Evolución
___ CREATININA	0.77 mg/dL	[0.60 - 1.30]	Evolución
___ ACIDO URICO	5.72 mg/dL	[2.5 - 8.50]	Evolución
___ COLESTEROL TOTAL	225 mg/dL	[50 - 250]	Evolución
___ TRIGLICERIDOS	79 mg/dL	[50 - 135]	Evolución
___ AST/GOT	16 UI/L	[0 - 31]	Evolución
___ ALT/GPT	15 UI/L	[0 - 31]	Evolución
___ GGT	14 UI/L	[7 - 32]	Evolución
___ FOSFATASA ALCALINA	84 UI/L	[35 - 104]	Evolución
___ LDH	387 UI/L	[230 - 460]	Evolución
___ CPK	48 UI/L	[0 - 145]	Evolución
___ BILIRRUBINA TOTAL	0.61 mg/dL	[0.10 - 1.10]	Evolución
___ PROTEINAS TOTALES	6.02 g/dL	[6.60 - 8.70]	Evolución
___ ALBUMINA	3.30 g/dL	[3.50 - 5.00]	Evolución
___ CALCIO	9.07 mg/dL	[8.50 - 10.50]	Evolución
___ CLORO	100 mEq/L	[95 - 110]	Evolución



Monitor de Prescripciones

General | Alertas | Especialidad

1º Apellido: Cama: NHC: Val. Med:

2º Apellido: UH: Val. Far:

Nombre: GFH: Hoja Imp:



Actualización Auto. :

Activar

Cada min.

Prescripciones Activas

Nhc	Apellido1	Apellido2	Nombre	Cama	Val. Med.	Val. Far.	Hoja Impr.	Uh
669366	SANCHEZ	ROMERO	MANUEL	G0609B	No	No	-	CARDIOLOGÍA 6ª 1ª H.G.
636501	SOLER	VILA	TERESA	G0604B	No	No	-	CARDIOLOGÍA 6ª 1ª H.G.
669720	MARTIN	HERNANDEZ	FRANCISCA	G0612A	No	No	-	CARDIOLOGÍA 6ª 1ª H.G.
513102	MEDRANO	GUIJARRO	ANGEL	G0603B	No	No	-	CARDIOLOGÍA 6ª 1ª H.G.
670303	PASTOR	LLUCH	JOSE MARIA	G0613B	No	No	-	CARDIOLOGÍA 6ª 1ª H.G.
669985	GARCIA	VALLS	JOSE	G0609A	No	No	-	CARDIOLOGÍA 6ª 1ª H.G.
319467	CALABUIG	CORACHAN	JOSEFINA	G0608B	No	No	-	CARDIOLOGÍA 6ª 1ª H.G.
670453	MARTINEZ	SANCHEZ	DOLORES	G0604A	No	No	-	CARDIOLOGÍA 6ª 1ª H.G.
394436	MORA	ROYO	JOSEFA	G0611B	No	No	-	CARDIOLOGÍA 6ª 1ª H.G.
670645	GOMEZ	VILLALOBOS	JUANA	G0610B	No	No	-	CARDIOLOGÍA 6ª 1ª H.G.
445500	LOPEZ	LLIRI	RAMON	G0614A	No	No	-	CARDIOLOGÍA 6ª 1ª H.G.
646741	SANCHEZ	SUAREZ	JULIA	G0611A	No	No	-	CARDIOLOGÍA 6ª 1ª H.G.

1/30

Ingreso | Traslado | Alta | Situación Clínica

- (UOBU) 1506693 - 13 de octubre de 2008
- (UMUR) 1506693 - 11 de julio de 2008
- (UMUR) 1506693 - 11 de julio de 2008
- (UMUR) 1506693 - 13 de mayo de 2008
- (UOFT) 1506693 - 22 de junio de 2006
- (UMUR) 1506693 - 7 de noviembre de 2004
- (UGIN) 1506693 - 2 de febrero de 2004
- (UGIN) 1506693 - 22 de enero de 2004
- (UOFT) 1506693 - 21 de enero de 2004
- (UMUR) 1506693 - 19 de septiembre de 2004
- (UMIN) 1506693 - 20 de marzo de 2001
- (UCOT) 1506693 - 3 de diciembre de 1999
- (UCOT) 1506693 - 22 de mayo de 1999
- (UMIN) 1506693 - 22 de junio de 1998
- (UOFT) 1506693 - 9 de febrero de 1998
- (UOFT) 1506693 - 25 de septiembre de 1997
- (UOFT) 1506693 - 25 de octubre de 1996
- (UNEM) 1506693 - 27 de febrero de 1996

- Hospitalizaciones
- Intervenciones Quirúrgicas
- Visitas a Consulta Externa
- Anatomía Patológica
- Medicina Nuclear
- Pruebas de laboratorio
 - Bioquímica
 - 1506693 - 15-oct-2008 BIOQUI/HEMATO
 - 1506693 - 14-oct-2008 URGENC/
 - 1506693 - 13-oct-2008 URGENC/
 - 1506693 - 11-jul-2008 URGENC/
 - 1506693 - 13-may-2008 URGENC/
 - 1506693 - 21-ene-2004 URGENC/
 - 1506693 - 21-ene-2004 URGENC/
 - Microbiología
 - Hematología
 - Radiología
 - Rx. Realizadas
 - (LA FE) 1506693 - 13-oct-2008 RX TORAX
 - (LA FE) 1506693 - 13-may-2008 RX COSTIL
 - Rx. Pendientes
 - Informes clínicos
 - Hospitalización
 - Informes de Alta
 - HMUR - (GEN) 1506693 - 17-oct-2008
 - Informes Intermedios



**GENERALITAT
VALENCIANA**
CONSELLERIA DE SANITAT
HOSPITAL UNIVERSITARI LA FE

Informe de Alta de Hospitalización

NHC: 1506693

Apellidos y nombre:

INFORME DE ALTA DE HOSPITALIZACION

Paciente: _____ **3**

Episodio: 181038947

Fecha de ingreso: 14 de octubre de 2008

Fecha de alta: 17 de octubre de 2008

Servicio: HMUR

MOTIVO DE INGRESO

Mujer de 91 años de edad que ingresa por INFECCION RESPIRATORIA CON HIPERREACTIVI procedente de Urgencias.

ANTECEDENTES PERSONALES

No RAM.
HTA.
No DM.
Neumonía adquirida en la comunidad en el año 1996.
Hiperactividad bronquial.
Cardiopatía no concretada.
Vista en Abril-08 por HRB.
IQ: cataratas.

Tto habitual: Micardis 80 mg 1 al día, Singulair 10 mg c/24h, Terbasmin 2 pulsaciones c/12h, Pulmicort 2 pulsaciones c/12h, Flumil forte 600 mg 1comp c/24, Calcium 1com c/12 horas, Duphalac, Sutril neo 5 1 comp/día, Digoxina 1/2 c/día

ENFERMEDAD ACTUAL

Paciente de 91 años de edad que acude por aumento de disnea habitual en contexto de cuadro catarral, con tos y expectoración escasa. No fiebre termometrada El episodio comenzó aproximadamente hace 3 días. No aumento de edemas periféricos.

EXPLORACIÓN FÍSICA

TA: 151/78 mmHg; Pulso: 80 ppm; Sat O2: 88-91 %; tº: 36°C. Taquipnea a mínimos esfuerzos. NH.NC
AC: Rítmica, no soplos.
AP: Roncus y sibilantes diseminados, con espiración alargada. Abdomen. Anodino.
MMII: No edemas.

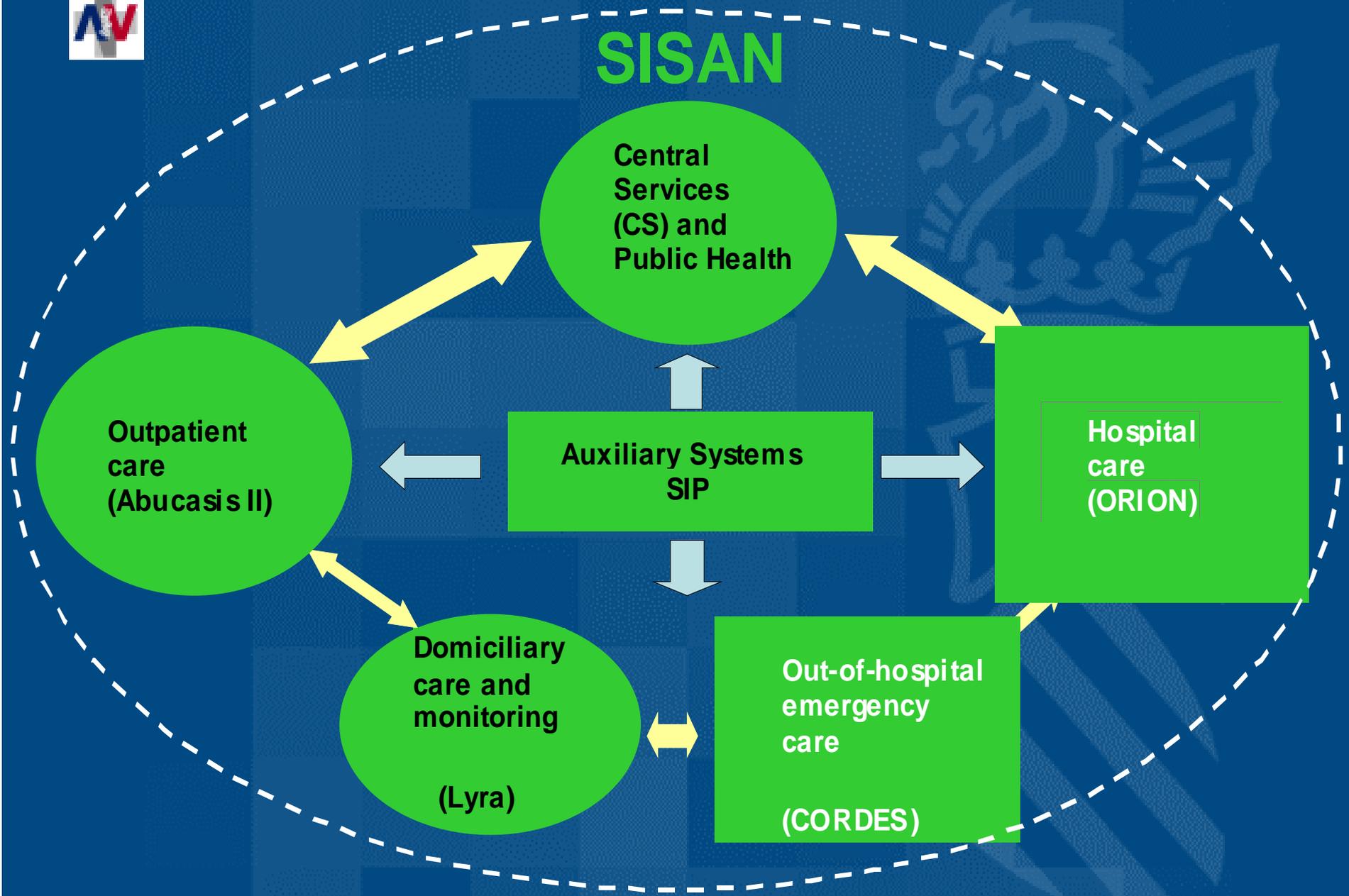
PRUEBAS COMPLEMENTARIAS

Rx TÓRAX: pinzamiento del seno costofrénico dcho. Sin signos de patología aguda.

BIOQUIMICA: Glucosa 108 mg/dl Urea 29 mg/dl Creatinina 0.8 mg/dl Proteínas Totales 7.4 g/dl Na 143 mEq/L K 4.2 mEq/L Bilirrubina Total 1.0 mg/dl AST 18 U/L ALT 18 U/L LDH 361 U/L CK 54 U/L PCR 2.1 mg/L



SISAN



Alianzas Estratégicas



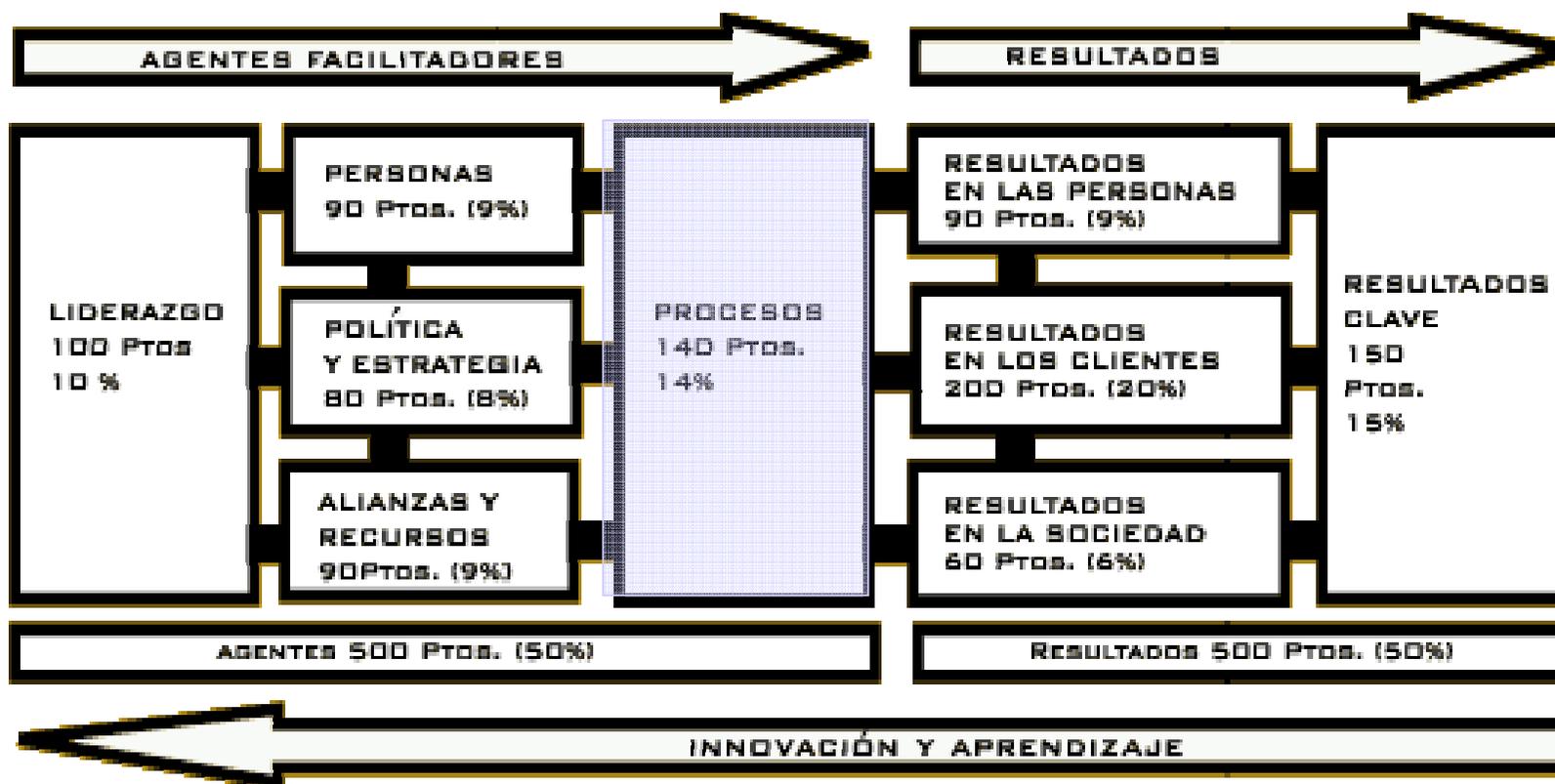
Dpto. 7



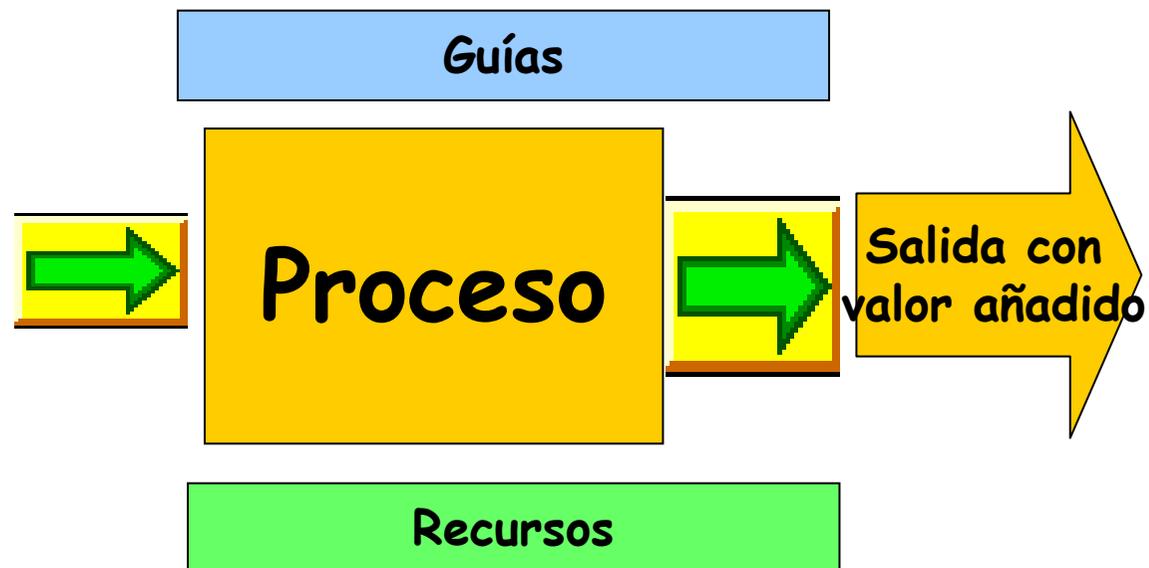


Criterio 5. Procesos

Dpto. 7



Criterio 5. Procesos



Dpto. 7



- Diseño y **gestión sistemática de los procesos**
- Mejora de los procesos, innovando para satisfacer las necesidades de los pacientes
- Diseño y desarrollo de los servicios, basándose en las necesidades y expectativas de los pacientes

Procesos clave Departamento 7



Dpto. 7



Procesos Claves
Atención e información al paciente
Admisión
Urgencias
Intervención social
Hospitalización
Alternativas Hospitalización tradicional
Bloque quirúrgico
Pruebas diagnósticas y procedimientos terapéuticos
Planificación y dispensación Farmacia. Farmacoterapia
Alta y derivación

MAPA DE PROCESOS.
Hospital Univeritari La Fe. Valencia



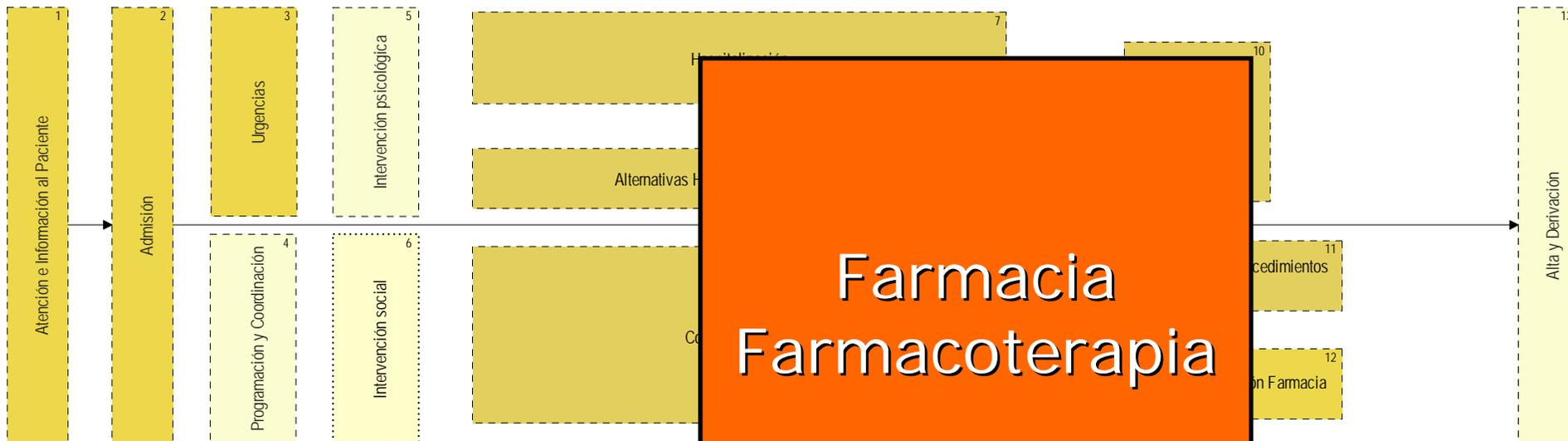
Investigación 14



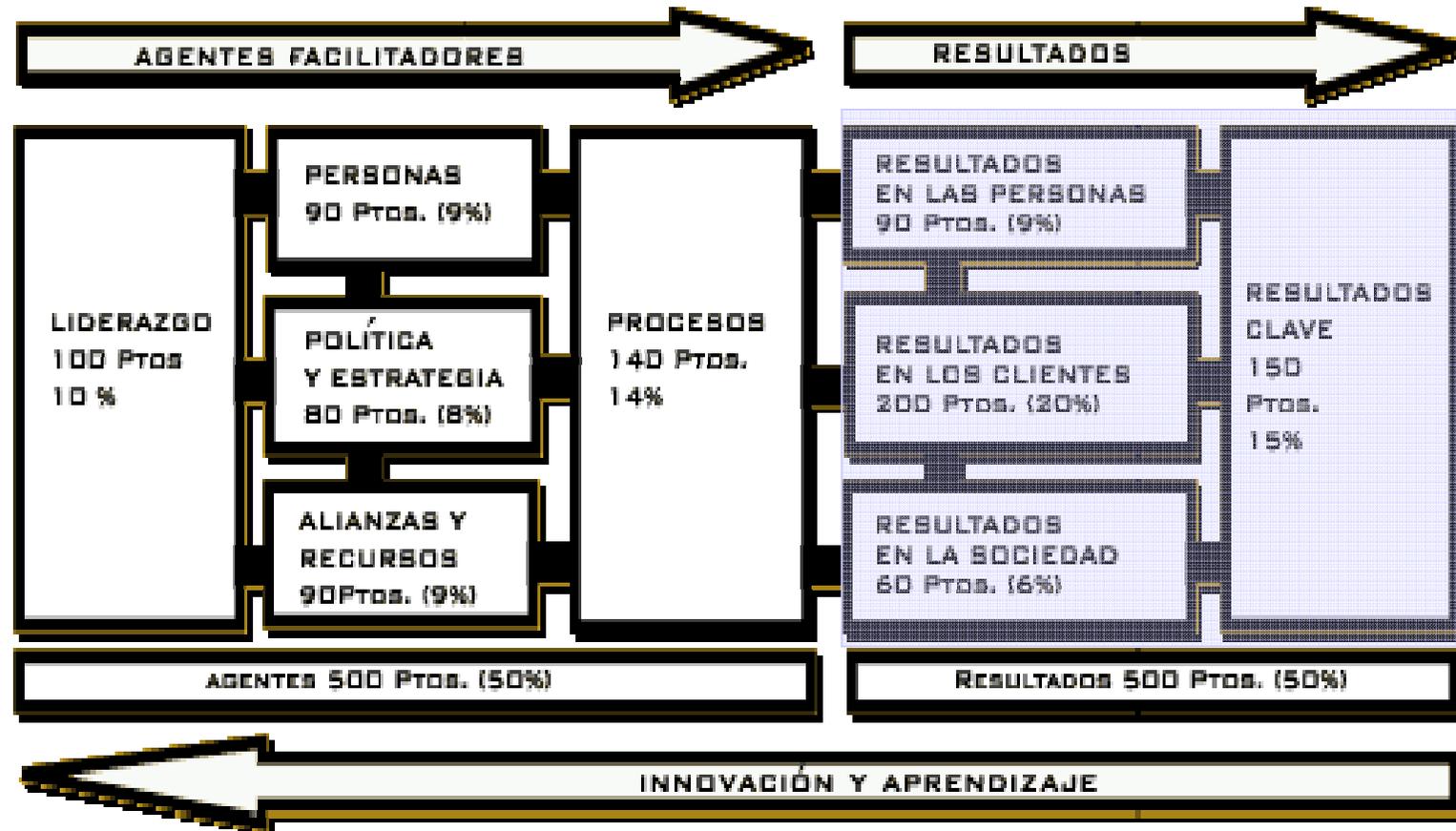
Docencia 15



MAPA DE PROCESOS.
Hospital Univeritari La Fe. Valencia



Modelo E.F.Q.M. Resultados



“La medida en que se alcanzan las metas y los objetivos”

Dpto. 7





Dpto. 7



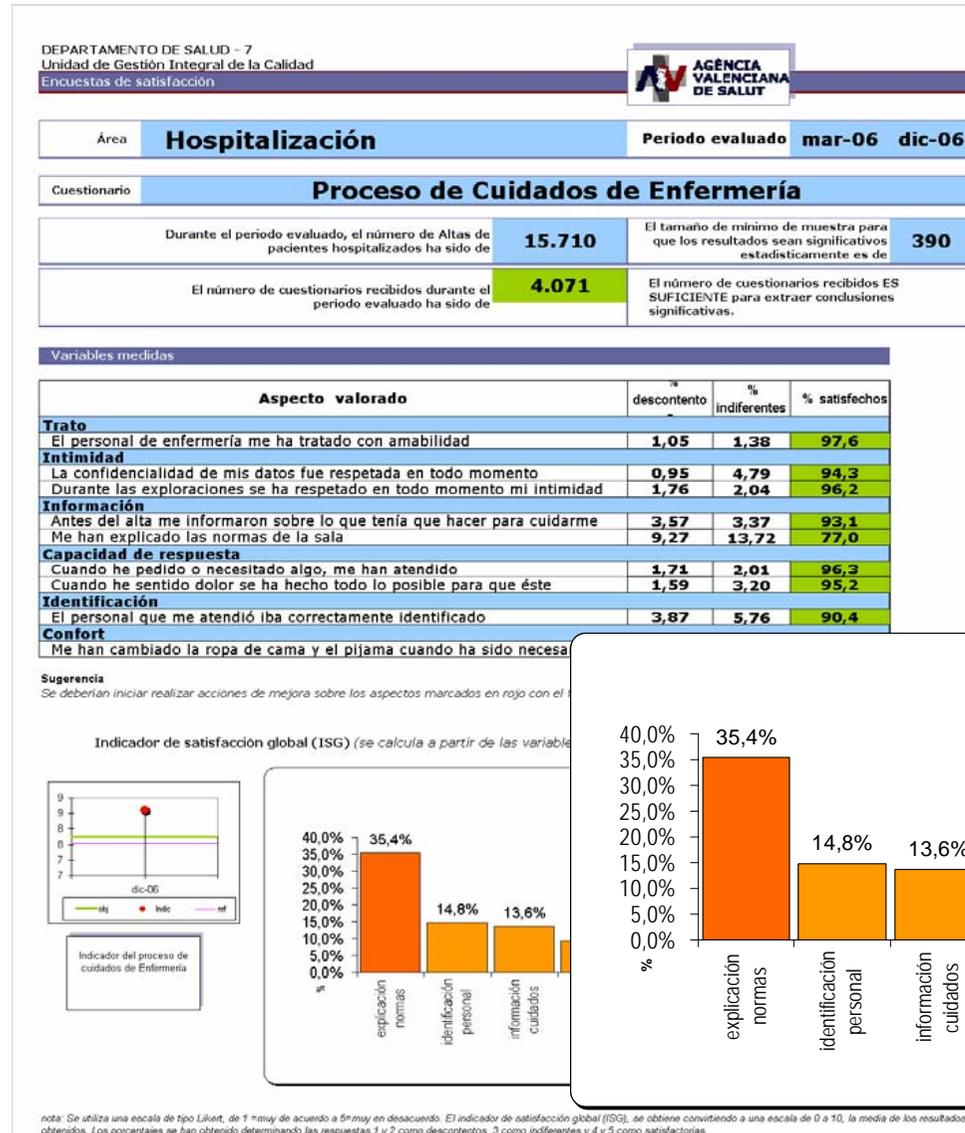
Criterio 6. Resultados en los clientes

- **Medidas de percepciones subjetivas**
 - ✓ Encuestas
 - ✓ Grupos focales
- **Felicitaciones, quejas**
- **Indicadores** sobre:
 - ✓ Accesibilidad
 - ✓ Productos y servicios
 - ✓ Trato
 - ✓ información
 - ✓ confort
 - ✓ capacidad de respuesta

Evaluación sistemática y permanente de la satisfacción de los clientes internos y externos



Dpto. 7





Dpto. 7



Criterio 7. Resultados en las personas

- **Percepciones subjetivas**
 - ✓ Encuesta de clima laboral
- **Indicadores objetivos indirectos**
 - índices de absentismo
 - formación impartida, etc.



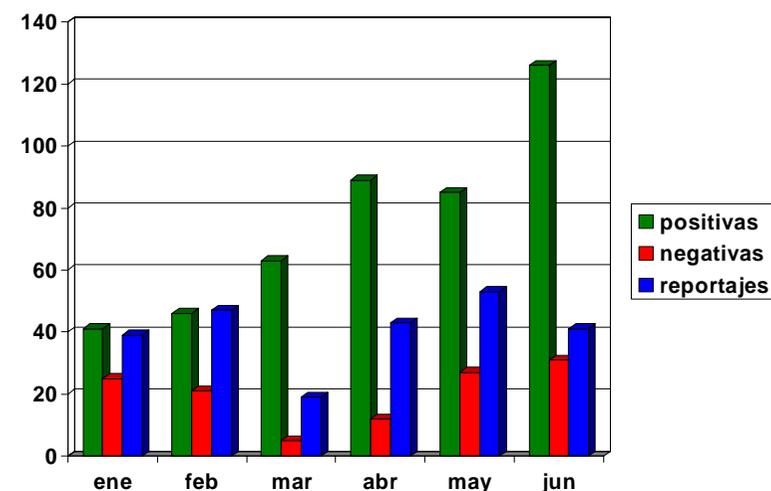
Dpto. 7



Criterio 8. Resultados en la sociedad

Noticias en medios de comunicación:

- Prensa escrita:
 - Noticias positivas
 - Noticias negativas
- Reportajes:
 - Radio
 - Televisión



Accesos a la web del hospital

Gestión mediambiental

Criterio 9. Resultados clave

Logros alcanzados de los objetivos planteados



Dpto. 7



INTRANET - Hospital Universitari La Fe - Microsoft Internet Explorer proporcionado por Hospital La Fe

http://intranetlafe/

INTRANET Hospital Universitari La Fe de Valencia

Guardar una copia Imprimir Correo electrónico Buscar Revisar y comentar Firmar

117%

vision a largo plazo

Estrategia de intervención	Objetivos estratégicos	Indicadores	Metas 2009
Optimizar los procesos	12. Potenciar la atención domiciliaria y las alternativas a la hospitalización	<ul style="list-style-type: none"> • % Pacientes > 65 años con cobertura PAI • Ratio global utilización de alternativas 	<ul style="list-style-type: none"> → >15,3% → >1,30
	13. Impulsar el uso racional de las pruebas diagnósticas	<ul style="list-style-type: none"> • Número de pruebas diagnósticas, en UR de carga, por unidad de producción hospitalaria • Número de pruebas diagnósticas en UR de carga por habitante en AP 	→
	14. Adecuar la prescripción farmacéutica	<ul style="list-style-type: none"> • % de prescripción de fármacos costoefectivos • % Utilización de fármacos nuevos sin aportación relevante (potencial C) • Racionalización de medicamentos "diana" 	<ul style="list-style-type: none"> → <34% → <3% → 100%

Agència Valenciana de Salut - Plan Estratégico 2006-2009 Departamento 7
Página 5 de 230

274,5 x 190,1 mm

5 de 9

Discusiones no disponibles en http://intranetlafe/

Inicio Bandeja de entrad... Explorador de ... 22Oct_5.ppt 6. Gestión Cambio... Gestión Procesos... INTRANET - Hospit... ES 17:46

INDICADORES POR UNIDAD FUNCIONAL

Área: AMBULATORIA Y ALTERNATIVAS HOSPITALIZACION

Unidad Funcional:

Fecha:

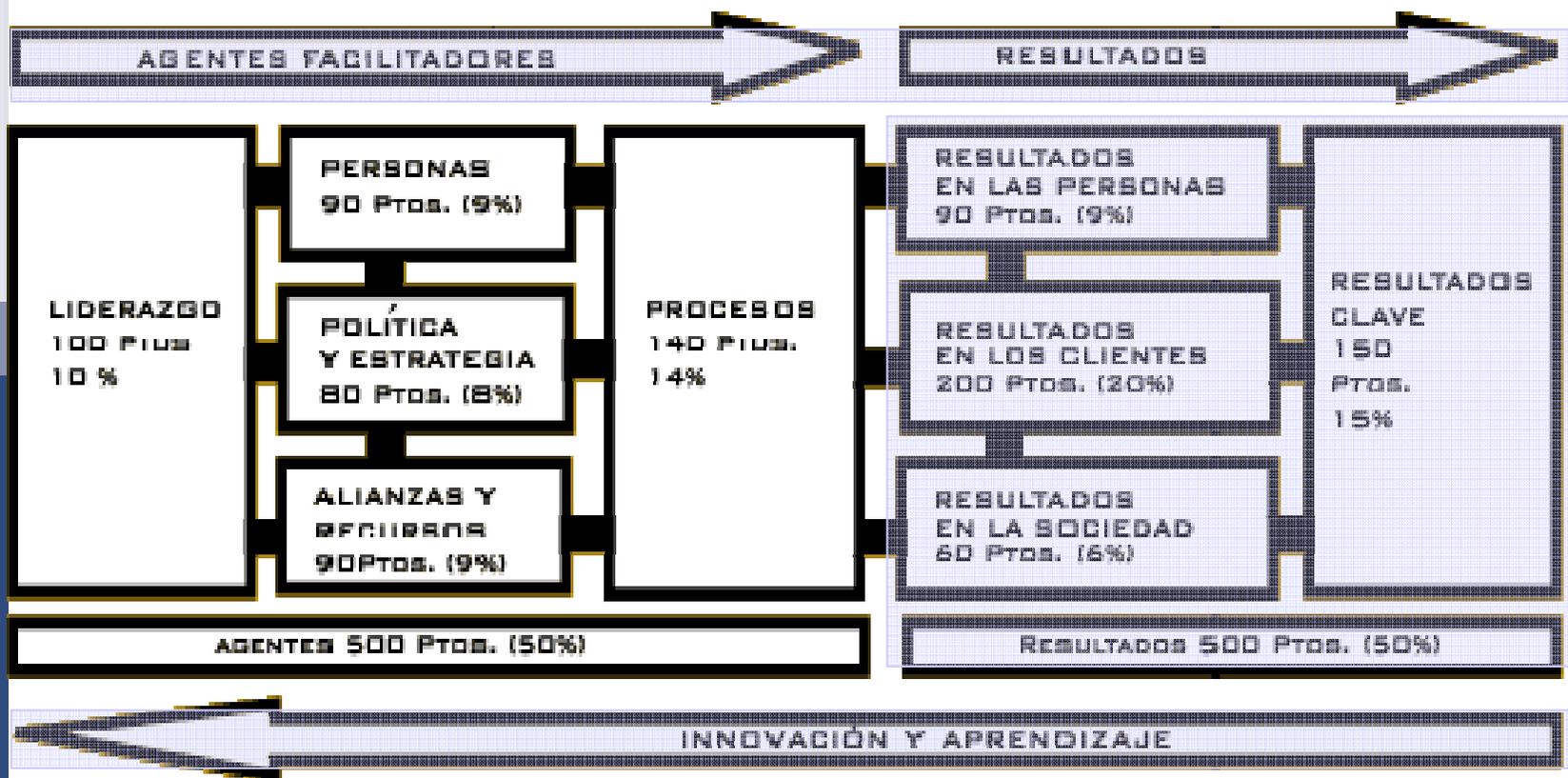
 Configuración del Pacto: U,3U (Departamento 7) + U,7U (Unidad Hospitalización a Domicilio)
 Grado de cumplimiento del Pacto: 85,000 puntos obtenidos de 91,000 calculables.

PERSPECTIVA	OBJ. ESTRATÉGICO	INDICADOR	PESO	REFERENCIA	OBJETIVO	DATO	PUNTOS
Económica	Mejorar productividad y optimizar costes	Índice ajustado de producción global	6,0	0,94	1,00	1,22	6,000
		Mejora del gasto farmacéutico hospitalario	8,0	4,238	3,9981	3,525	8,000
		Mejora resultados económicos actividad especializada ambulatoria	12,0	43,3536	40,8998	38,81	12,000
Clientes	Mejorar la satisfacción	% Reclamaciones contestadas =< 15 días	1,0	94,00	100,00	100,00	1,000
		Índice de satisfacción global (pacientes)	2,0	7,56	7,76	9,12	2,000
		Tasa ajustada de reclamaciones	1,0	1,00	0,94	0,00	1,000
	Mejorar la accesibilidad	% Pacientes con demora media (valoración propuestas)>48 h	5,0	5,30	5,00	0,30	5,000
		Demora media (valoración propuestas)	4,0	25,44	24,00	1,07	4,000
	Personalizar la atención	% Cumplimiento de Consentimiento Informado	1,0	94,00	100,00	100,00	1,000
Procesos Internos	Impulsar el uso adecuado de los recursos y optimizar procesos	% Reingresos urgentes	1,0	5,30	5,00	2,91	1,000
		Índice ajustado visitas por episodio (IAVE)	6,0	1,00	0,94	0,59	6,000
		Rendimiento asistencial global	5,0	84,60	90,00	114,35	5,000
	Potenciar alternativas a la hospitalización tradicional	Índice ajustado de la razón de ambulatorización	7,0	1,10	1,17		
	Adecuar prescripción farmacéutica	% Prescripción de genéricos sobre presentaciones que poseen genéricos	3,0	11,08	11,78	20,70	3,000
		DDDs uso fármacos diana	3,0	94,00	100,00	91,02	0,000
		Utilización de fármacos nuevos sin aportación relevante (potencial C)	3,0	5,53	5,22	8,97	0,000
	Impulsar el uso de las mejores prácticas	% Normalización de tareas clínicas	3,0	47,00	50,00	100,00	3,000
	Innovar la atención de las condiciones crónicas	Nº de condiciones crónicas gestionadas	10,0	Lógico	1,00	1,00	10,000
	Ordenar la docencia para incrementar su impacto	% Calidad de la Docencia y Formación	3,0	25,00	75,00	100,00	3,000
Recursos	Mejorar disponibilidad de la información estratégica	% Cumplimentación de los registros de enfermería	3,0	84,60	90,00	100,00	3,000

Modelo EFQM



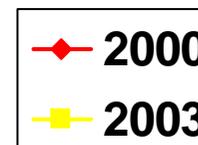
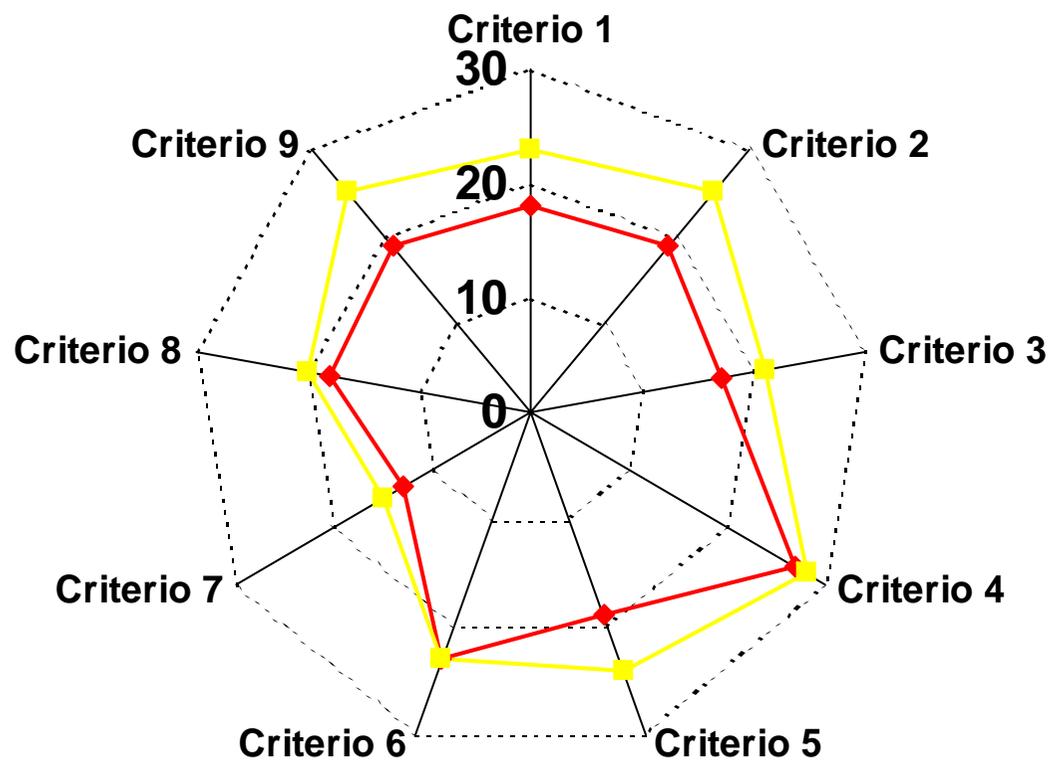
Dpto. 7



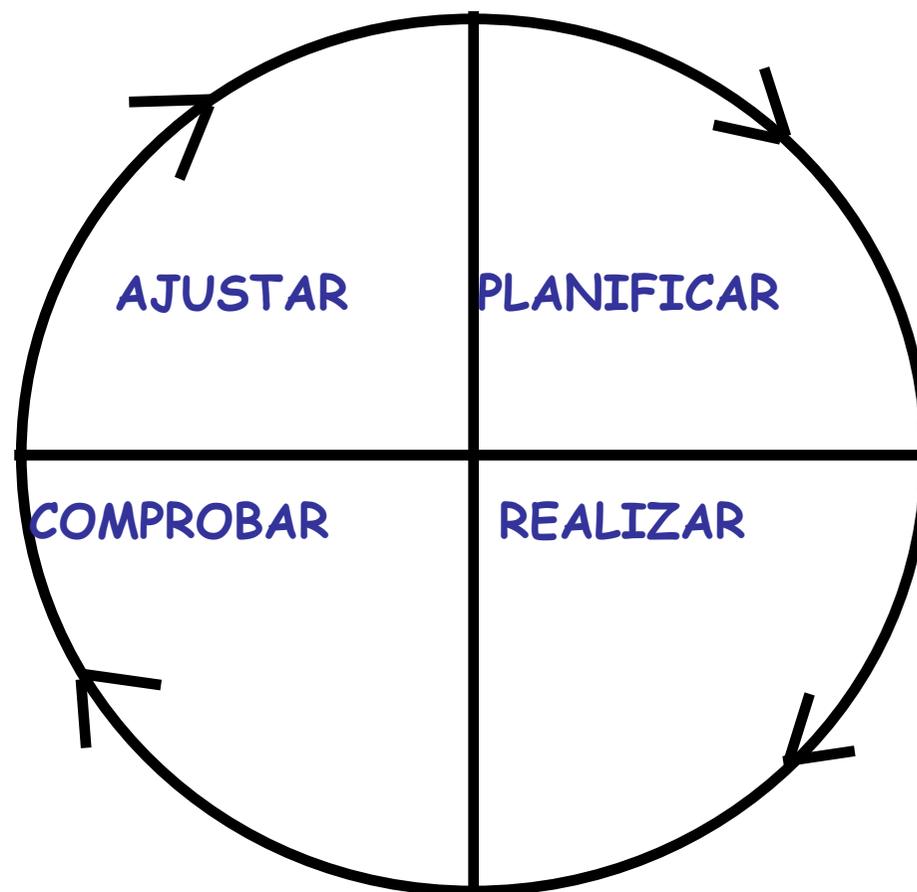
Autoevaluación



Dpto. 7



MEJORA CONTINUA



CICLO DE SHEWART / DEMING.



Dpto. 7





Dpto. 7



Gracias por vuestra atención