

**RESOLUCIÓN DE 25 DE ENERO DE 2010, DE LA DIRECCIÓN GERENCIA DEL SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD POR LA QUE SE REALIZA LA CONVOCATORIA PARA LA SELECCIÓN DE PROYECTOS QUE SE INTEGREN EN EL AÑO 2010 EN EL PROGRAMA DE APOYO A LAS INICIATIVAS DE MEJORA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD.**

---

Mediante Orden de 26 de mayo de 2000 del Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, estableció el programa de apoyo a las iniciativas de mejora de la calidad, que tiene la misión de impulsar a los profesionales del Servicio Aragonés de Salud para que presten a los usuarios unos cuidados “excelentes”.

El Programa de Apoyo es uno de los procesos de soporte del Servicio Aragonés de Salud y una importante herramienta de su sistema de calidad, que mantiene como marco de referencia para su evaluación y mejora, al Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

Los objetivos fundamentales del Programa, teniendo en cuenta las líneas estratégicas del Departamento de Salud y Consumo son:

- Promover actividades de mejora de la calidad de los cuidados de salud.
- Facilitar el intercambio de estas experiencias entre los profesionales.
- Crear una estructura estable que potencie y apoye el diseño y puesta en marcha de nuevas iniciativas de mejora de la calidad.

Además, el Programa de Apoyo tiene que favorecer la introducción de nuevas metodologías y conocimientos en todo lo relativo a la mejora de la calidad de los servicios de salud y la atención sanitaria.

Por todo ello, teniendo en cuenta que la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón en su artículo 28 contempla entre las funciones del Sistema de Salud de Aragón para el cumplimiento de sus objetivos, el desarrollo de la evaluación y garantía de la calidad de la actividad y de los servicios sanitarios, que el artículo 30 de la misma Ley establece que este Organismo Autónomo llevará a cabo, entre otras actuaciones relacionadas con la asistencia sanitaria, la mejora continua de la calidad en todo el proceso asistencial; en uso de las competencias que atribuye a la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud el artículo 13 del Decreto Legislativo 2/2004, de 30 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Servicio Aragonés de Salud, dispongo:

**PRIMERO.-** Mediante la presente Resolución se efectúa convocatoria para la selección de proyectos de mejora de la calidad asistencial durante el año 2010. Está dirigida a los profesionales del Servicio Aragonés de Salud, que podrán contar con otras organizaciones, si lo consideran necesario para la realización de sus proyectos. La convocatoria tiene los siguientes objetivos: a) Respalda a los equipos de mejora que ya están incluidos en el Programa de Apoyo por haber sido seleccionados en alguna convocatoria anterior y presenten nuevos proyectos en la actual; b) Incorporar al Programa nuevos equipos de mejora; y c) facilitar a los equipos de mejora la presentación de los resultados de su trabajo en el foro de las Jornadas de Trabajo sobre Calidad en Salud que se organizan conjuntamente entre la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial y SALUD, en el Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial y, otros Congresos y Jornadas. Todos los proyectos seleccionados se integrarán en el Programa de Apoyo.

**SEGUNDO.**- Los proyectos se dirigirán a mejorar los resultados de la atención, disminuir los riesgos derivados de la misma, mejorar la utilización de los recursos, garantizar los derechos de los usuarios y atender las expectativas de los profesionales. En general, podrán tratar, entre otros, sobre los siguientes aspectos para la convocatoria de 2010:

- Aplicación de experiencias llevadas a cabo con éxito en otros centros o unidades tanto en el ámbito del Servicio Aragonés de Salud como en otras Comunidades Autónomas, o en el extranjero.
- Evaluación del contenido y del uso de guías (especialmente las incluidas en el catálogo de “GuíaSalud”), protocolos y vías clínicas utilizadas en los centros o unidades, elaborados o adaptados de acuerdo a conocimientos basados en la evidencia.
- Mejora de la continuidad de la asistencia que reciben los pacientes cuando tienen que intervenir profesionales de distintos centros y/o niveles asistenciales, valorándose especialmente la participación en el proyecto de profesionales de los distintos ámbitos implicados en el Sector.
- Introducción de un sistema de Gestión por Procesos en la organización de equipos de atención primaria, servicios hospitalarios u otras unidades, que permita la mejora de los procesos organizativos y/o de administración que inciden en el servicio recibido por los pacientes (comunicación y oferta de los servicios del centro, citación, recepción, documentación, espera, etc); valorándose especialmente la participación en el proyecto de los profesionales que los realizan directamente: auxiliares, celadores, administrativos, etc.
- Aproximación al Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), por parte de equipos de atención primaria, centros sanitarios, servicios o unidades con la perspectiva de realizar una autoevaluación según dicho Modelo e implantar las acciones de mejoras correspondientes.
- Mejora de la seguridad de los pacientes, mediante la introducción de herramientas y procedimientos que disminuyan los riesgos de sufrir accidentes u otros sucesos adversos en el transcurso de la atención recibida.
- Introducción y puesta en marcha de un sistema de calidad basado en normas evaluables externamente, como ISO 15189 en los laboratorios clínicos o ISO 9001:2000 en equipos de atención primaria, admisión, procesos diagnósticos, procesos de atención hospitalaria, etc.
- Oportunidades de mejora detectadas en la evaluación del contrato de gestión firmado por las distintas Direcciones u otras monitorizaciones existentes en los diferentes centros.
- Mejora de los procesos asistenciales que determinan la atención recibida por los pacientes (entrevista, exploración, adecuación de pruebas complementarias y/o interconsultas, registro de historia clínica, diagnóstico, control y seguimiento, tratamientos, resultados de salud...), especialmente aquellos con enfermedades crónicas y los dependientes.
- Mejoras en la participación de la comunidad (consejos de salud, asociaciones, escuelas, etc) en las distintas actividades de los servicios de salud.
- Introducción de acciones que contribuyan a mejorar la autonomía y responsabilidad de los ciudadanos sobre su salud

**TERCERO.**- Los proyectos seleccionados deberán utilizar preferentemente la metodología de los ciclos de mejora continua de la calidad, basados en el modelo PDCA de Deming, desarrollando las siguientes etapas:

1. Identificar y seleccionar problemas u oportunidades de mejora.

2. Analizar las causas y los procesos relacionados.
3. Planificar los cambios y/o acciones de mejora necesarias.
4. Probar y verificar la utilidad de las medidas propuestas y realizar, si procede, los ajustes necesarios.
5. Monitorizar el proceso mejorado.

**CUARTO.-** Los proyectos seleccionados recibirán por parte del Servicio Aragonés de Salud las siguientes aportaciones:

- Asesoramiento y formación sobre metodología y herramientas para el desarrollo de las actividades de mejora de la calidad aplicadas a cada proyecto, a través de talleres y/o asesorías con la Unidad de Calidad del Sector.
- Intercambio de la información y experiencias generados por los distintos proyectos seleccionados.
- Medios materiales necesarios para desarrollar las actividades del proyecto en aspectos como adquisición de material inventariable o fungible, gastos por desplazamientos, asistencia a cursos y congresos y otros gastos corrientes que estén vinculados al proyecto.

**QUINTO.-** Los proyectos seleccionados deberán contar con el respaldo de un "Equipo de Mejora" constituido como máximo por 8 profesionales. Uno de esos miembros deberá ser elegido por el "Equipo de Mejora" como coordinador del mismo y responsable del proyecto. Entre otros aspectos, el equipo tendrá en cuenta al escoger al coordinador, sus posibilidades de garantizar la continuidad del proyecto. La coordinación de los proyectos sólo podrá ser realizada por una única persona. Igualmente esta persona solamente podrá realizar la coordinación de un proyecto de los seleccionados en la convocatoria.

**SEXTO.-** Las propuestas de proyectos deberán ser enviadas exclusivamente, a través de la página web de Calidad en SALUD, ([http://portal.aragon.es/portal/page/portal/SAS/PROFESIONAL/CALIDAD/PROGRAMA\\_APOYO](http://portal.aragon.es/portal/page/portal/SAS/PROFESIONAL/CALIDAD/PROGRAMA_APOYO)) utilizando para ello el formulario que podrá encontrarse en dicha página. Las propuestas que no presenten la información correspondiente a todos los apartados del modelo, podrán ser rechazados por la comisión de valoración. Los "Equipos de Mejora" que presenten un proyecto que sea continuación de otro seleccionado en una convocatoria anterior, deberán exponer, en el apartado correspondiente, las actividades que han realizado, los resultados de los indicadores utilizados, los aspectos que han quedado pendientes y los recursos utilizados. Se confirmará electrónicamente la recepción de los proyectos recibidos, en el caso de no recibir confirmación pueden ponerse en contacto con la Unidad de Calidad de Salud a través del correo electrónico [calidadensalud@aragon.es](mailto:calidadensalud@aragon.es)

**SEPTIMO.-** Con carácter general, cada unidad clínica, servicio o equipo de atención primaria podrá presentar sólo un proyecto por cada contenido temático diferente. En el caso de que el equipo de una misma unidad proponga varios proyectos de contenidos similares, la Gerencia del Sector podrá unificar los proyectos y hacer depender su selección de dicha unificación, teniendo en cuenta, en cualquier caso, que la composición del equipo de mejora deberá adecuarse a lo establecido en el apartado quinto de esta Resolución.

El plazo de presentación de los proyectos finalizará el lunes, día 22 de febrero de 2010. Antes del 1 de marzo de 2010, se publicarán en la página web de SALUD los proyectos recibidos.

La preselección de los proyectos se efectuará por la Comisión de Valoración y Seguimiento presidida por el Director de Coordinación Asistencial del Servicio Aragonés de Salud o persona en quien delegue y formada por miembros por él designados, pudiendo colaborar la citada Comisión en el apoyo y seguimiento de los proyectos seleccionados.

La Comisión de Valoración y Seguimiento propondrá a la Dirección Gerencia de SALUD los proyectos seleccionados y los recursos asignados a los mismos dependiendo de las disponibilidades presupuestarias del Servicio Aragonés de Salud.

El Presidente de la Comisión de Valoración podrá solicitar a los Gerentes de Sector su valoración respecto a los proyectos presentados en su ámbito de actuación con el fin de que propongan aquellos que considere adaptados a las líneas prioritarias definidas en su contrato de gestión. Dicha propuesta será tenida en cuenta por la Comisión de Valoración y Seguimiento, como un criterio más para la decisión.

Antes del 17 de marzo de 2010 se publicará en la página web de SALUD los proyectos seleccionados.

**OCTAVO** El Servicio Aragonés de Salud, establecerá un acuerdo individualizado con los Equipos de Mejora cuyos proyectos sean seleccionados. El acuerdo será firmado por los Gerentes de Sector y los Coordinadores de los proyectos, en el marco de las siguientes especificaciones generales:

a) *El Servicio Aragonés de Salud se compromete a:*

- 1) Proporcionar formación en metodología y uso de herramientas para la mejora de la calidad de acuerdo a las necesidades de cada Equipo de Mejora y cada proyecto en particular.
- 2) Facilitar el consejo de expertos en aquellos aspectos no directamente relacionados metodológicamente con la calidad y de acuerdo a las peculiaridades técnicas de los proyectos.
- 3) Garantizar el intercambio continuo de experiencias, sugerencias y aportaciones entre los distintos Equipos de Mejora durante la ejecución de los proyectos.
- 4) Aportar de forma total o parcial, dentro de sus posibilidades presupuestarias, los medios y recursos necesarios para llevar a cabo cada proyecto de acuerdo a la solicitud realizada, la decisión de la Comisión de Valoración y Seguimiento y a lo que se establezca en el acuerdo al que hace referencia el presente artículo.
- 5) Proponer a los Equipos de Mejora las modificaciones de los proyectos que crea oportunas para su mejor desarrollo.
- 6) Monitorizar el desarrollo de los proyectos mediante su evaluación periódica por parte de las Unidades de Calidad de Sector.

b) *Los Equipos de Mejora cuyos proyectos sean seleccionados se comprometen a:*

- 1) Realizar el proyecto de acuerdo a las especificaciones que queden reflejadas en el acuerdo individualizado y dentro del calendario propuesto.
- 2) Informar al Coordinador de Calidad del Sector de los cambios en la composición del "Equipo de Mejora", durante el desarrollo del proyecto.
- 3) Aportar la información necesaria y sus experiencias durante la ejecución del proyecto para que sean puestas a disposición del resto de los Equipos y pueda evaluarse el desarrollo de los proyectos.

- 4) Elaborar una memoria al acabar el proyecto, indicando al menos, los participantes, las actividades que han realizado, los resultados de los indicadores utilizados, los aspectos que han quedado pendientes y los recursos utilizados. La memoria deberá ser enviada al Coordinador de Calidad del Sector respectivo que se encargará de que se realice su valoración y se remita, a los participantes, si se considera adecuado, el correspondiente certificado, emitido por el Gerente del Sector.
- 5) Participar en las actividades de formación y apoyo que tengan lugar para mejorar los conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo el proyecto.
- 6) Utilizar los medios y recursos que obtengan a través del Programa de Apoyo exclusivamente para los fines previstos en el proyecto de acuerdo a las especificaciones del acuerdo individualizado. En este sentido, el responsable del proyecto aportará los justificantes y documentación que se le requiera.
- 7) Permitir la divulgación del proyecto realizado y la memoria elaborada.

**NOVENO.-** Los interesados podrán solicitar información o aclaración del contenido de la presente Resolución en la Unidad de Calidad del Servicio Aragonés de Salud, Plaza de la Convivencia, nº 2, planta cuarta, o en el teléfono 976765800 ext. 11060, o en la dirección de correo electrónico: [calidadensalud@aragon.es](mailto:calidadensalud@aragon.es)

**DECIMO.-** Contra la presente Resolución, que no pone fin a la vía administrativa, cabe interponer recurso de alzada ante la Consejera del Departamento de Salud y Consumo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.3 del Decreto Legislativo 2/2004, de 30 de diciembre, del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Servicio Aragonés de Salud, y en los artículos 114 y siguientes de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común.

Zaragoza, 25 de enero de 2010

**LA DIRECTORA GERENTE  
DEL SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD**



**Ana María Sesé Chaverri**