

2783 *ORDEN de 11 de octubre de 2005, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se realiza la convocatoria para la selección de proyectos que se integren en el año 2006, en el programa de apoyo a las iniciativas de mejora de la calidad en el Servicio Aragonés de Salud.*

El Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, por Orden de 26 de mayo de 2000, 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 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, y a propuesta del Director Gerente del Servicio Aragonés de Salud, dispongo:

Primero.—Mediante la presente Orden se efectúa convocatoria para la selección de proyectos de mejora de la calidad asistencial durante el año 2006. La convocatoria tiene un doble objetivo: a) Respaldo 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; y b) Incorporar al Programa nuevos equipos de mejora. Todos los proyectos seleccionados se integrarán en el Programa de Apoyo.

Segundo.—Los proyectos se dirigirán a mejorar 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. Orientativamente, podrán tratar, entre otros, sobre los siguientes aspectos:

a) Como específicos para la convocatoria de 2006:

* 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, protocolos y vías clínicas utilizadas en los centros o unidades.

* Oportunidades de mejora detectadas en la evaluación del contrato de gestión firmado por las distintas Direcciones.

* 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

* Introducción de un sistema de Gestión por Procesos en la organización de equipos de atención primaria, servicios hospitalarios u otras unidades

* 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.

b) Como temas generales:

* 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

* 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...).

* Mejora de la participación de la comunidad en las distintas actividades de los servicios de salud.

* Elaboración o adaptación de materiales ya existentes del tipo de Guías de Práctica Clínica realizados de acuerdo a conocimientos basados en la evidencia.

Tercero.—Los proyectos seleccionados deberán seguir orientativamente 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.

* 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 y otros gastos corrientes que estén vinculados al proyecto.

Quinto.—Los proyectos seleccionados deberán contar con el respaldo de un «Equipo de Mejora» constituido por varios profesionales u otras personas pertenecientes preferentemente a un mismo centro o unidad de trabajo. Uno de esos miembros deberá ser elegido por el «Equipo de Mejora» como coordinador del mismo y responsable del proyecto.

Sexto.—Las propuestas de proyectos deberán presentarse según el modelo que se recoge en el anexo 2. Los «Equipos de Mejora» que presenten un proyecto que sea continuación de otro seleccionado anteriormente en la convocatoria del año 2005, deberán exponer, en el apartado correspondiente, los resultados obtenidos hasta el momento.

Séptimo.—Las propuestas deberán ir acompañadas por una instancia, cuyo modelo aparece en el anexo 1, siendo firmada por el miembro del Equipo de Mejora responsable del proyecto. La instancia, junto con la propuesta se podrá presentar en cualquiera de las oficinas del Registro General de la Diputación General de Aragón (en la sede del Servicio Aragonés de Salud, paseo María Agustín, nº 16, 50071 Zaragoza; en el Edificio Pignatelli, paseo María Agustín, 36, 50004 Zaragoza, o en plaza de los Sitios, 7, 50001 Zaragoza), o bien en las Delegaciones Territoriales de la Diputación General de Aragón en Huesca (plaza Cervantes, 1, 1º), y en Teruel (General Pizarro, 1), o por cualquier otro procedimiento de los previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento, debiendo dirigirse al Ilmo. Sr. Director Gerente del Servicio Aragonés de Salud.

Además, la propuesta de proyecto deberá ser enviada en formato electrónico a la dirección calidadensalud@aragon.es, aunque el incumplimiento de este requisito no supondrá la no aceptación de la propuesta para su valoración. En la página web de SALUD es posible descargar el fichero informático del anexo.

El plazo de presentación de las instancias junto con los proyectos finalizará el lunes, día 16 de enero de 2006. Antes del 11 de febrero de 2006, se publicará en la página web de SALUD la relación de los proyectos recibidos.

La selección de los proyectos se efectuará por la Comisión de Valoración y Seguimiento presidida por el Director Gerente 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.

El número de proyectos seleccionados y los recursos asignados a los mismos dependerá de la Comisión de Valoración y Seguimiento así como de las disponibilidades presupuestarias del Servicio Aragonés de Salud.

El Presidente de la Comisión de Valoración solicitará 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 criterio para la decisión.

Antes del 11 de marzo de 2006 se publicará en la página web de SALUD la relación de los proyectos seleccionados.

Octavo.—Por una parte el Departamento de Salud y Consumo a través del Servicio Aragonés de Salud y, por otra, los Equipos de Mejora cuyos proyectos sean seleccionados establecerán un acuerdo individualizado en el marco de las siguientes especificaciones generales:

a) El Departamento de Salud y Consumo, a través del 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.

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) Aportar la información necesaria y sus experiencias sobre la ejecución del proyecto para que sean puestas a disposición del resto de los Equipos y pueda evaluarse el desarrollo de los proyectos.

3) Participar en las actividades de formación y apoyo que tengan lugar para mejorar los conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo el proyecto.

4) 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.

5) Permitir la divulgación del proyecto realizado.

Noveno.—Los interesados podrán solicitar información o aclaración del contenido de la presente Orden en el Servicio Aragonés de Salud, Programa de Apoyo a las Iniciativas de Mejora de la Calidad, Paseo María Agustín, nº 16, planta tercera, o en el teléfono 976 76 58 00 ext. 11060 o en la dirección de correo electrónico: calidadensalud@aragon.es.

Décimo.—Contra la presente Orden, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer recurso contencioso administrativo ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses, de conformidad con lo previsto en el artículo 8 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, y sin perjuicio de cualquier otro que pudiera interponer.

Zaragoza, 11 de octubre de 2005.

**La Consejera de Salud y Consumo,
LUISA M^a NOENO CÉAMANOS**

Anexo 1	<i>Solicitud de inclusión en el Programa de Apoyo a las Iniciativas de Mejora de la Calidad en el Servicio Aragonés de Salud (2006)</i>
---------	---

D/D^a....., de acuerdo a lo dispuesto en la convocatoria aprobada por Orden del Departamento de Salud y Consumo, solicita la incorporación en el **Programa de Apoyo a las Iniciativas de Mejora de la Calidad en el Servicio Aragonés de Salud** del proyecto:

.....
.....
....., cuyo contenido se adjunta y como responsable del mismo.

En a de de 200...

Fdo.:.....

Responsable del Proyecto

ILMO. SR. DIRECTOR GERENTE
SERVICIO ARAGONES DE SALUD
Paseo María Agustín, nº 16
50071 ZARAGOZA

Anexo 2

Solicitud de inclusión en el Programa de Apoyo a las Iniciativas de Mejora de la Calidad en el Servicio Aragonés de Salud (2006)

4.- PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA SELECCIONADA

Incluir, al menos, importancia y utilidad del proyecto y métodos de detección y priorización empleados, la situación de partida, las posibles causas, las fuentes de información...

5.- RESULTADOS OBTENIDOS HASTA ESTE MOMENTO

Rellenar este apartado solo en el caso de que el proyecto sea continuación de otro incluido en el Programa de Apoyo en la convocatoria anterior

6.- RESULTADOS QUE SE ESPERA CONSEGUIR

7. RELACIÓN DEL PROYECTO CON LAS LÍNEAS DE INTERVENCIÓN DEL SALUD

Indicar la proporción, a juicio del equipo de mejora, con que el proyecto actúa en las líneas de intervención de SALUD

Líneas de intervención	Ejemplo	%
<i>Aumentar los beneficios derivados de la Atención o Servicios proporcionados</i>	30%	
<i>Disminuir los riesgos o problemas originados por las actuaciones realizadas</i>	35%	
<i>Garantizar los derechos y aumentar la satisfacción de nuestros clientes /usuarios / pacientes con los servicios recibidos</i>	25%	
<i>Aumentar la eficiencia en la utilización de recursos y su uso apropiado</i>	10%	
TOTAL	100%	

Anexo 2

*Solicitud de inclusión en el Programa de Apoyo a las Iniciativas de
Mejora de la Calidad en el Servicio Aragonés de Salud (2006)***8.- MÉTODO Y ACTIVIDADES PARA MEJORAR**

Indicar, al menos, las medidas previstas, los responsables

9.- INDICADORES, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOIndicar, al menos, cómo está previsto realizar la evaluación del proyecto, y **señalar al menos dos indicadores** que se van a utilizar**10.- DURACIÓN Y CALENDARIO PREVISTOS**

Indicar, al menos las fechas previstas de inicio y finalización, así como el cronograma de las actividades previstas

Fecha de inicio:

Fecha de finalización:

Calendario:

