

RESOLUCIÓN DE 17 DE MARZO DE 2014, 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 2014 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, se 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 una importante herramienta del sistema de calidad del Servicio Aragonés de Salud. Los objetivos fundamentales del Programa, son:

- Promover actividades de mejora de la calidad asistencial.
- Facilitar el intercambio de 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.
- 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, dispongo:

PRIMERO.- Mediante la presente Resolución se efectúa convocatoria para la selección de proyectos de mejora de la calidad asistencial en el año 2014. 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; c) Potenciar el benchmarking entre los profesionales de SALUD; y d) Facilitar a los equipos de mejora la presentación de los resultados de su trabajo, especialmente 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; así como en el Congreso anual de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 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 2014:

- Oportunidades de mejora detectadas en la evaluación del contrato de gestión u otros sistemas de monitorización 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; valorándose especialmente la participación en el proyecto de profesionales provenientes de distintos Sectores de SALUD.

- Mejora de los procesos en los que intervienen varios servicios o unidades y 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.
- 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.
- 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 en equipos de atención primaria, procesos diagnósticos, procesos de atención hospitalaria, etc.
- Implantación y/o evaluación 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.
- Introducción de acciones que contribuyan a mejorar la autonomía y responsabilidad de los ciudadanos sobre su salud
- Mejoras en la participación de la comunidad (consejos de salud, asociaciones, escuelas, etc) en las distintas actividades de los servicios de salud.
- 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.
- 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 hospitalarias, con la perspectiva de realizar una autoevaluación según dicho Modelo e implantar las acciones de mejoras correspondientes.
- 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.

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.- En la presente convocatoria, el Programa de Apoyo tampoco va disponer de una partida económica y por consiguiente no será posible asignar un presupuesto a los proyectos seleccionados. Los proyectos seleccionados podrán recibir 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 u otras organizaciones.

- Intercambio de la información y experiencias generados por los distintos proyectos seleccionados.

QUINTO.- Los proyectos seleccionados deberán contar con el respaldo de un "Equipo de Mejora" constituido como máximo por ocho profesionales, salvo en el caso descrito en el siguiente párrafo. Cada uno de los profesionales podrá participar como máximo en dos de los proyectos presentados en la convocatoria. Uno de los 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 cada proyecto será realizada por una sola persona. Igualmente esta persona solamente podrá realizar la coordinación de uno de los proyectos presentados en la convocatoria.

Las propuestas de carácter plurisectorial o sea, que tengan como objetivo implantar sus resultados en el ámbito de varios Sectores de SALUD, contando en el Equipo de Mejora con profesionales de dichos Sectores, deberán presentar un único proyecto, indicando esta característica en su título, por ej.: "Proyecto de Mejora de [título del proyecto] en los Sectores de [Huesca, Calatayud y Zaragoza III]". En este caso el proyecto tendrá que cumplir todas las condiciones expuestas en el párrafo anterior pero el Equipo de Mejora deberá incluir algún profesional de cada uno de los Sectores implicados, con un máximo de cuatro profesionales de cada Sector y hasta un total no superior a los dieciocho profesionales.

SEXTO.- Las propuestas de proyectos deberán ser enviadas exclusivamente, a través de la página web de Calidad en SALUD (<http://goo.gl/xyKFF>), utilizando para ello el formulario que podrá encontrarse en dicha página. Las propuestas que no presenten toda la información requerida como obligatoria en ese formulario, podrán ser rechazadas por la comisión de valoración. Los "Equipos de Mejora" pueden presentar o bien un proyecto nuevo o bien un proyecto que sea ampliación de otro seleccionado en una convocatoria anterior, en este último caso, deberán exponer, en el apartado correspondiente, las actividades realizadas hasta el momento, los resultados de los indicadores utilizados y los recursos empleados. La duración de los proyectos depende de su contenido y de los recursos disponibles; cuando un mismo proyecto se desarrolla durante más de un año, no tiene que ser presentado a una nueva convocatoria del Programa de Apoyo salvo en el caso de ser ampliado con nuevos objetivos.

Si los componentes del Equipo de Mejora han participado en un proyecto seleccionado en alguna de las dos últimas convocatorias del Programa, aunque no haya finalizado todavía, deberán haber presentado a la Unidad de Calidad de su Sector, la evaluación de dicho/s proyecto/s; en caso contrario, el proyecto propuesto en la actual convocatoria podría no ser aceptado para su valoración. La evaluación de los proyectos previos deberá incluir, al menos, los resultados obtenidos, el seguimiento de sus indicadores, el nivel de ejecución del proyecto y en caso de no haber finalizado el proyecto, los resultados que se esperan obtener, junto con el calendario previsto.

Antes de que hayan pasado tres días desde la recepción del proyecto, los remitentes recibirán, en el correo electrónico que hayan indicado en el formulario enviado, la confirmación de haber sido recibido su proyecto.

El plazo de presentación de los proyectos finalizará a las 24:00 horas del domingo día 6 de abril de 2014. Antes del 16 de abril de 2014, se publicarán en la página web de

SALUD los proyectos recibidos. En ella se indicará también los proyectos que han sido excluidos provisionalmente de la selección por incumplir algún requisito de los señalados en el apartado "QUINTO", así como el plazo para su modificación.

SEPTIMO.- La selección de los proyectos se realizará de acuerdo al siguiente procedimiento.

Los proyectos enviados por los profesionales de cada Sector, serán remitidos a la Comisión constituida en su propio Sector, presidida por el Gerente del Sector, actuando como secretario el Coordinador de Calidad del Sector, contando ambos con voz y voto. El presidente podrá designar como miembros de la Comisión a cuantos profesionales considere necesario.

Las Comisiones de Sector, valorarán cada proyecto, analizando y puntuando cada uno de los siguientes criterios entre 0 (peor valoración posible) y 10 (mejor valoración posible):

- ▲ Definición y adecuación de los objetivos
- ▲ Factibilidad, posibilidades reales de realización
- ▲ Adecuación de los indicadores de seguimiento
- ▲ Posible extensión a otros ámbitos de SALUD

Además, cada proyecto recibirá una valoración global que puede ser "Favorable" o "No favorable" a su selección, exponiendo la Comisión de Sector las razones de dicha valoración.

Antes del 4 de mayo de 2014, la Comisión de Sector remitirá los resultados desglosados de su trabajo a la Comisión de Valoración y Seguimiento de SALUD, de la que serán miembros los Directores de las Áreas de Atención Primaria, Atención Especializada y Continuidad Asistencial, siendo su presidente el Director del Área de Coordinación Asistencial y actuando como secretario de la misma el Coordinador de Calidad de SALUD, contando todos con voz y voto. El presidente de la Comisión podrá designar como miembros de la Comisión a cuantos profesionales considere necesario.

La Comisión de Valoración y Seguimiento de SALUD coordinará el procedimiento de selección descrito anteriormente, resolverá las posibles discrepancias que puedan originarse, realizará directamente la valoración de los proyectos presentados con ámbito plurisectorial y analizará los informes presentados por las Comisiones de Sector. Finalmente, entregará a la Directora Gerente de SALUD la propuesta de los proyectos a seleccionar en la convocatoria de 2014.

Antes del 15 de mayo de 2014 se publicará en la página web de SALUD la resolución de la Directora Gerente de SALUD con 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 relacionados con 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) Proponer a los Equipos de Mejora las modificaciones de los proyectos que crea oportunas para su mejor desarrollo.
- 5) Monitorizar el desarrollo de los proyectos mediante una evaluación al menos cada seis meses 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 nombres de los componentes del Equipo de Mejora que lo han llevado a cabo, las actividades que han realizado, los resultados de los indicadores utilizados y en su caso, los aspectos que han quedado pendientes. 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) 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

DECIMO.- Contra la presente Resolución, que no pone fin a la vía administrativa, cabe interponer recurso de alzada ante el Consejero del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia.

Zaragoza, 17 de marzo de 2014

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



María Ángeles Alcutén Pescador