



NuevoHospital

versión digital

Sumario

PRESENTACIÓN	Rafael López Iglesias	2
LA UNIDAD DE CALIDAD	Jose Luis Pardal Refoyo	3
NUEVO HOSPITAL	Comité de Redacción	5
NORMAS DE PUBLICACIÓN		7

NuevoHospital
Unidad de Calidad
Hospital Virgen de la Concha
Avda. Requejo 35
49022 Zamora
Tfno. 980 548 200
www.calidadzamora.com

Periodicidad: irregular
Editor: Hospital Virgen de la Concha. Unidad de Calidad
Coordinación Editorial: Rafael López Iglesias (Director Gerente)
Dirección: Jose Luis Pardal Refoyo (Coordinador de Calidad)
Comité de Redacción:
Isabel Carrascal Gutiérrez (Supervisora de Calidad)
Teresa Garrote Sastre (Unidad de Documentación)
Carlos Ochoa Sangrador (Unidad de Investigación)
Margarita Rodríguez Pajares (Grupo de Gestión)
ISSN: 1578-7516

©Hospital Virgen de la Concha. Unidad de Calidad. Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida sin la autorización por escrito de los propietarios.



PRESENTACIÓN

La revista de CALIDAD de nuestro Hospital, "NUEVO HOSPITAL", hoy ve la luz. Es para mí un enorme motivo de satisfacción presentar a la Comunidad Sanitaria, la primera revista que edita el Hospital Virgen de la Concha en sus 46 años de existencia. Su impulsor, es el Coordinador de Calidad que hace pocos meses diseñó la publicación con tres objetivos concretos:

- 1º.- Ser un medio de comunicación entre los profesionales que trabajan en el Sector Sanitario.
- 2º.- Facilitar la difusión de ideas, proyectos e iniciativas que ayuden a perfeccionar el Servicio que prestamos y
- 3º.- Mejorar la práctica y la gestión clínica, permitiendo la evaluación permanente del proceso asistencial.

Si compartimos la máxima "QUE CALIDAD ES TODO", estaremos de acuerdo que "NUEVO HOSPITAL" nos dará la oportunidad de analizar donde estamos, planteando soluciones para finalmente mejorar y por tanto, la asistencia percibida por nuestros clientes, avanzará hacia la optimización. No sirve pensar sin protocolos basados en la CALIDAD, hay que fomentar la cultura de nuestros actos sustentados en criterios de CALIDAD.

"NUEVO HOSPITAL" es de todos y todos los que trabajamos en el Area de Salud de Zamora debemos, podemos y tenemos que participar en este apasionante proyecto, profesionales Médicos, de Enfermería y profesionales no Sanitarios, tanto del nivel de Atención Primaria como de Especializada y también los que se dedican a la Docencia en nuestra Escuela de Enfermería.

Deseo agradecer al Dr. Sánchez Estella su impulso y desvelos como primer responsable de la Unidad de Calidad; al Dr. Pardal Refoyo actual Coordinador de la Unidad, su entusiasmo contagioso en poner en marcha NUEVO HOSPITAL y sin duda, dar las gracias al Comité de Redacción, Dr^a Garrote, Dr. Ochoa, D^a Isabel Carrascal, D^a Margarita Rodríguez por la ilusión y entrega, demostrada en este proyecto.

Os pido a todos que compartáis vuestro conocimiento en este foro de comunicación y que no os guardéis vuestra sabiduría, en la soledad del miedo científico.

EL DIRECTOR GERENTE
Rafael López Iglesias



LA UNIDAD DE CALIDAD

El año 2001 ha sido para nosotros un año de preparación y reorganización. Hemos ido dando estructura a lo que pretendemos sea una Unidad de Calidad más participativa. El número de miembros se ha ampliado no sólo al área clínica (Coordinador y Enfermera) sino al área de gestión, al área de investigación y a la documentación. La Comisión Central de Garantía de Calidad amplió sus participantes con la inclusión del Director de Gestión y Servicios Generales y con un representante del Área de Prevención y Salud Laboral, con la perspectiva que estas áreas han de tener peso específico en el plan de Calidad si lo que pretendemos es gestionar la Calidad de una forma integral (áreas clínicas, áreas no clínicas, gestión económica, gestión clínica, riesgos laborales, salud laboral y gestión medioambiental).

A lo largo del año, además de cumplir los pactos firmados en el Contrato de Gestión la Unidad de Calidad ha trabajado en la elaboración de un Manual de Calidad propio para el Hospital que nos permita mantener un trabajo en Calidad sostenido. La disposición de los miembros de la Comisión Central de Garantía de Calidad va en este sentido por lo que el éxito de la estrategia que hemos planificado estará en saber transmitir a todos lo recogido en el Plan de Calidad y hacer que todos participen y

se sientan partícipes de los resultados obtenidos.

Para mejorar la comunicación, la Unidad utilizará varios métodos: aumento en frecuencia de las reuniones de la Comisión Central de Garantía de Calidad, la página web, la revista de Calidad **NuevoHospital** (que ahora nace) y el Manual de Calidad (que esperamos esté disponible en enero de 2002).

El año 2002 será un año en el que la Unidad de Calidad intentará ofrecer su mayor disponibilidad de servicio a todos los profesionales del Hospital, lo que, sin duda alguna, mejorará la Calidad percibida por los pacientes (nuestro principal objetivo), usuarios de los servicios del Hospital y proveedores.

Para mejorar la formación en Calidad la Unidad, a través de la Comisión de Formación Continuada y la Coordinadora de Formación Continuada, pretende incrementar la actividad en dos niveles. Un primer nivel con cursos de Calidad gestionados desde la Comisión de FC y un segundo nivel, gestionado directamente por la Unidad de Calidad, que utilizará talleres, reuniones y grupos de trabajo a petición de los trabajadores o propuestos desde la Unidad para detectar problemas y solucionarlos. La página web y **NuevoHospital** serán medios a través de los cuales mejoraremos nuestra formación en Calidad y nuestra imagen corporativa.



La Unidad de Calidad se planteó los siguientes objetivos para el año 2001:

- 1- Coordinación para lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad recogidos en el Contrato de Gestión anual
- 2- Elaboración del Manual de Calidad para el Hospital Virgen de la Concha para el año 2002
- 3- Mejora de la comunicación, información y formación referente a Calidad

Concepto:

El modelo de mejora continua de la Calidad del Hospital Virgen de la Concha se aplica a la actividad asistencial, docente e investigadora.

Objetivos:

1. Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.
2. Incrementar el valor de los profesionales del Hospital como su recurso más importante (satisfacción del cliente interno)
3. Incrementar la participación de los profesionales en la mejora de la Calidad.
4. Mejora continua de los procesos que se desarrollan en el Hospital.
5. Basar las decisiones en datos.
6. Desarrollo de un sistema para la monitorización y mejora continua de la Calidad, que permita conseguir los mejores resultados posibles en términos de efectividad, eficiencia y satisfacción de los usuarios.
7. Mantener una actitud de mejora permanente e innovación (competitividad)
8. Compromiso con la Salud de los Trabajadores de la empresa
9. Compromiso con el medio ambiente
10. Mejora de las relaciones con los clientes (internos y externos) y con los proveedores

Metodología:

- 1- Elaboración y Desarrollo del Manual de Calidad para el Hospital Virgen de la Concha
- 2- Coordinación para obtener el cumplimiento de los objetivos de calidad recogidos en el Plan de Calidad del Contrato de Gestión anual para las comisiones clínicas, servicios y unidades
- 3- Incentivación y desarrollo de objetivos de calidad propios de cada servicio / unidad
- 4- Elaboración de la Memoria anual del Plan de Calidad
- 5- Difundir los resultados (mediante publicaciones, creación de página web y creación de una revista de Calidad)
- 6- Estimular la formación de grupos de trabajo para la mejora continua de la Calidad
- 7- Facilitar la formación en Calidad de todos los profesionales
- 8- Incrementar los sectores profesionales implicados en el sistema de Calidad

Responsabilidad en el desarrollo del Plan de Calidad:

1. Dirección-Gerencia y equipo directivo.
2. Unidad de Calidad
Función: impulsar y facilitar las actividades de mejora de calidad en el Hospital. Coordinación de Comisiones Clínicas y grupos de mejora

Personal:

Coordinador de Calidad: Dr. Jose Luis Pardal Refoyo
Supervisora de Calidad: M^a Isabel Carrascal Gutiérrez
Grupo de Gestión: Margarita Pajares Rodríguez
Área de Investigación: Carlos Ochoa Sangrador
Área de documentación: Teresa Garrote Sastre
Administrativo: Secretaría de Dirección Gerencia

Página web: <http://www.calidadzamora.com>

Correo electrónico: calidad_zamora@yahoo.es / ucalid@hvcn.insalud.es

3. Servicios y Unidades asistenciales y no asistenciales
4. Organos de apoyo:

Comisión Central de Garantía de Calidad: órgano asesor de la Dirección para diseño y evaluación del Programa de Calidad

Comisiones clínicas: órganos asesores de la Dirección.

Funciones:

- ✓ Elaboración y aprobación de guías de práctica clínica, vías clínicas y protocolos.
- ✓ Análisis y monitorización de la práctica clínica.
- ✓ Propuesta de acciones de mejora.
- ✓ Diseño y seguimiento de programas de mejora de calidad.
- ✓ Formación continuada
- ✓ Asesoría técnica.

Comisión de adquisiciones y homologación de productos

Grupos de trabajo y de mejora de la calidad



NuevoHospital



NuevoHospital

Objetivos:

- elevar el nivel de conocimiento en cultura de la Calidad
- mejorar la información sobre la actividad sanitaria en el Área de Salud de Zamora
- mejorar la información a la Sociedad
- potenciar la investigación en Calidad

NuevoHospital nace con el propósito de mejorar la comunicación y compartir conocimientos entre los profesionales del Hospital Virgen de la Concha, del Área de Salud de Zamora y de estos con la sociedad a la que sirve, con el convencimiento de que la información y la comunicación son pilares básicos sobre los que ha de asentar la mejora continua de la Calidad. Va a proporcionarnos la oportunidad de comunicar qué hacemos y cómo lo hacemos. El profesional va a disponer de un medio de comunicación ideal para transmitir a los demás su esfuerzo diario.

En la revista que ahora ve la luz tendremos la oportunidad de dar a conocer a la comunidad conocimientos que de otro modo quedan reducidos al núcleo exclusivo de los expertos en el tema.

Una queja frecuente entre trabajadores de diferentes niveles es la falta de motivación, probablemente magnificada y sobrevalorada a juzgar por el continuo bien-hacer diario. **NuevoHospital** intentará paliar parte de esa desmotivación ayudándonos y provocándonos a exteriorizar los resultados del trabajo. Posiblemente el que la Comunidad conozca lo que hacemos y quienes lo hacen pueda servir a mejorar nuestra percepción sobre nuestra misión y a saber apreciar el valor de nuestra labor.

NuevoHospital nace con modestia pero con energía para hacerse en un futuro un hueco entre otras revistas de prestigio.

La Unidad de Calidad desea que se convierta en un foro permanente de exposición de la actualidad de nuestro quehacer e invita a todos a publicar, a mostrar en **NuevoHospital** su actividad. En ocasiones el Comité de Redacción solicitará colaboraciones. Cada curso que se imparta, cada conferencia, cada sesión clínica... toda actividad debe tener su sitio en **NuevoHospital**.

Desde este primer número invitamos a todos los profesionales del Área de Salud a participar.



NuevoHospital recogerá trabajos de todas las áreas y se comportará como transmisor y amplificador de la actividad:

- Noticias: cualquier noticia o comunicación relacionada con la Calidad (congresos, reuniones, libros, etc.)
- Colaboraciones: artículos relacionados con Calidad Asistencial que envíen nuestros lectores.
- Plan de Calidad: información referente a la evolución del plan de Calidad (objetivos, metodología, investigación, resultados de actividad)

Los **temas** se agruparán en distintas secciones:

- **EDITORIAL:** colaboraciones especiales de expertos en temas de Calidad
- **CONCEPTUALES:** artículos que desarrollan temas básicos de conocimientos en Calidad (metodología, estadística, epidemiología, etc.)

- **GESTIÓN DE PROCESOS:** en este apartado se darán cabida a la mayoría de los artículos referidos a la actividad sanitaria ("calidad es todo")
- **TECNOLOGÍA:** artículos relacionados con la implantación de nuevas tecnologías (fundamentos técnicos, protocolos, indicaciones, etc.)
- **CARTAS AL EDITOR:** comentarios sobre artículos aparecidos en la revista
- **NÚMEROS MONOGRÁFICOS:** temas y documentos que por su extensión precisen número especial

NuevoHospital **tendrá dos formatos:**

- Papel: edición limitada para reparto por servicios unidades y órganos de representación. La publicación será trimestral.
- Digital: en formato pdf, alojada en la página web de la Unidad de Calidad. Tendrá contenidos propios. El formato digital tiene la ventaja de que podrán publicarse más números.



NuevoHospital NORMAS DE PUBLICACIÓN

- **Objetivo:** difundir conocimientos sobre Calidad asistencial (metodología, objetivos de calidad, plan de Calidad) que ayuden a mejorar la formación de todas aquellas personas implicadas en la mejora continua de la Calidad.

- **Tema:** cualquier tema relacionado con Calidad asistencial (objetivos de Calidad, investigación, metodología, legislación, revisiones de temas concretos, revisiones bibliográficas, trabajos de investigación etc.). Se clasificarán en editorial, conceptuales, gestión de procesos, tecnología y cartas al editor.

- Estructura de los trabajos:

- Título
- Autor/es (nombre/s y apellidos)
- Área - servicio ó unidad
- Función o cargo que desempeña/n

- RESUMEN (imprescindible para la versión digital)
- Introducción (motivación, justificación, objetivos)
- Texto: según el tema que se trate
 - en trabajos de investigación: material y métodos, resultados, comentarios-discusión
 - en artículos de revisión bibliográfica: desarrollo del tema, comentarios-discusión
- Conclusiones
- Bibliografía

- Formato de los trabajos:

- presentación **en MS-Word** (en disquette ó por correo electrónico)
- tipo y tamaño de letra: **Arial de 10 puntos**
- **tamaño de papel A4** (en el caso de ser enviados por correo ordinario, se ha de acompañar el disquette con una copia en papel)
- **extensión máxima 4 folios.** Los trabajos de mayor extensión podrán ser publicados como monografías
- pueden incluirse tablas o dibujos (blanco y negro)
- en la versión digital podrán incluirse fotografías y gráficos en color

- **los trabajos han de tener el formato definitivo para ser publicados**

- Modo de envío de los trabajos:

- **por correo ordinario:** Hospital Virgen de la Concha. Unidad de Calidad. Avda. Requejo N° 35. 49022 Zamora
- depositándolos **directamente** en la Unidad de Investigación ó en la Unidad de Calidad (indicar en el sobre que es para publicar en la revista NuevoHospital)
- **por correo electrónico:** **calidad_zamora@yahoo.es** (disponible en la web: www.calidadzamora.com)