

Título

DE LA DIRECCIÓN POR OBJETIVOS A LA GESTIÓN TOTAL DE CALIDAD SEGÚN EL MODELO EFQM EN LOS EQUIPOS DE UNA GERENCIA DE ATENCIÓN PRIMARIA

Clasificación

17- Planificación

Palabras clave: EFQM, PRIMARIA

Autores

ENRIQUE DELGADO RUIZ; JAVIER IGLESIAS GOMEZ; CARLOS ALCAINA SANCHEZ; ANA FERNANDEZ ARAQUE; EDUARDO LADRÓN MORENO; JUAN PABLO LÓPEZ IBARZÁBAL

INTRODUCCION

La Dirección Participativa por Objetivos es la herramienta de gestión y planificación más habitual y utilizada en Atención Primaria. Se han conseguido con ella excelentes resultados pero el paso del tiempo y la introducción paulatina de la gestión clínica, la descentralización de la gestión y sobre todo la orientación a la excelencia en la gestión de calidad exigen una renovación de la planificación interna en atención primaria y en los propios equipos y unidades.

MATERIAL Y METODOS

En nuestra Gerencia de Atención Primaria, existe experiencia de gestión contractual mediante Contratos Programa y Pactos de Objetivos desde 1993, Planificación Es-tratégica desde 2001 y Autoevaluación EFQM en 2003. La productividad variable se ligaba a esa evaluación. En 2009, y en desarrollo del 2º Plan Estratégico, se elabora un nuevo Pacto para Equipos y Unidades con independencia de su nivel de organización y desarrollo que, manteniendo la planificación por objetivos, se basa en el modelo EFQM, y en la gestión asistencial. Los objetivos se enmarcan en los criterios EFQM y se estructuran en objetivos mínimos obligatorios: 60 % del total. Objetivos para un mayor desarrollo del Equipo y sus profesionales, propuesto por ellos y aceptados por la Gerencia si reúne los requisitos previos necesarios. 40 % del total. Básicamente: o Descentralización de la gestión por delegación de competencias de la Ge-rencia. o Planificación estratégica del Equipo. o Capacidad resolutive. o Gestión de calidad. La evaluación se hará en 2010 con variables: Complejidad del Pacto y Cumplimien-to del Pacto.

CONCLUSIONES

Resultados Participaron un total de 15 E.A.P.'s y 6 Unidades de Apoyo. (100 % del Área) El nivel medio de complejidad de los Pactos fue de 82,5 puntos con un rango de 71 a 99 puntos El nivel medio de cumplimiento de los Pactos fue de 69,2 puntos con un rango de 49,3 a 91,8 puntos. La correlación entre las variables complejidad y cumplimiento fue de 0,614, considerando que las diferencias son significativas ($p=0,015$), creciendo el cumplimien-to al crecer la complejidad. Analizados los porcentajes de cumplimiento de objetivos de los Equipos en los últimos años y a pesar de no ser estrictamente comparables por tratarse de Pactos distin-tos, observamos que en un 26,6 % mejoraría su cumplimiento y 73,3 % lo empeoraría. Dos Equipos del Área consiguen la acreditación del modelo europeo de excelen-cia EFQM en los niveles + 200 y +400 en el año 2009. Conclusiones La gestión de calidad siguiendo las directrices de los modelos EFQM adaptadas a la atención primaria es una excelente herramienta para el desarrollo y la gestión clíni-ca de los equipos de atención primaria. Integrar esta herramienta con la planificación estratégica, la planificación a corto plazo por objetivos y

los sistemas de incentivación es una estrategia que puede ser muy útil para simplificar el camino hacia la calidad total y mejorar los resultados de la organización