

Implementación del proceso "gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones" En un equipo de Atención Primaria, siguiendo el modelo de gestión de la calidad: gestión por procesos.

- **AUTORES:**

Javier Amaro Granado; Carmen Moreno Pérez; Jesús Castellano Alarcón; Ana Maria Rodríguez de Lucas

- **INTRODUCCIÓN:**

Tras una la Autoevaluación EFQM realizada entre marzo y diciembre de 2003, en el Área 1 de Atención Primaria de Madrid se evidenciaron, entre otras, las siguientes áreas de mejora:

- No existen en el Área procesos definidos con metodología.
- No hay un mapa de procesos ni cultura arraigada de gestión de la calidad total y organización por procesos.

Con la incorporación en abril de 2004 de un nuevo Director-Gerente, surgió la idea de implantar la Gestión por Procesos como sistema de gestión de la Calidad Total en nuestra Área sanitaria.

Como consecuencia de lo anterior, se selecciona el proceso " Gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (S.Q.R.) del usuario", de un Equipo de Atención Primaria (EAP) para situarlo en control.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**

Estudio cuasiexperimental (antes-después).

El objetivo es conocer la mejora producida en la Gestión de las Sugerencias , Quejas y Reclamaciones gracias a puesta en control de este proceso.

En esta comunicación presentamos:

a) Situación previa a situar en control el proceso "Gestionar S.Q.R." ("antes")

- **CONCLUSIONES:**

Presentar al conjunto de las VIII Jornadas el trabajo realizado que permiten culminar con éxito esta primera fase de implementación del proceso.

Aspectos que determinarán la implantación de dicho proceso como:

- a) Utilización Modelo EFQM (decisión estratégica de la organización).
- b) Realización mapa procesos de un Equipo de Atención Primaria.
- c) Priorización del proceso "S.Q.R" .
- d) Descripción del proceso: valor añadido a los grupos de interés, guías, controles, recurso, indicadores para medir efectividad y eficiencia.
- e) Evaluación del proceso: barreras, ayudas, puntos fuertes y áreas de mejora. Propuesta acciones de mejora.

