



# Cirugía Española

[www.elsevier.es/cirugia](http://www.elsevier.es/cirugia)



## P-448 - APLICACIÓN DEL MODELO EFQM A UN SERVICIO QUIRÚRGICO DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE TERCER NIVEL. RESULTADOS PRELIMINARES

Valverde Mantecón, José Miguel<sup>1</sup>; Estaire Gómez, Mercedes<sup>1</sup>; Sarría Santamera, Antonio<sup>2</sup>; Martín Fernández, Jesús<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Hospital General Universitario de Ciudad Real, Ciudad Real; <sup>2</sup>Instituto de Salud Carlos III, Madrid.

### Resumen

**Objetivos:** Adaptación del modelo EFQM (Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad; European Foundation for Quality Management), como método de gestión de calidad para su aplicación en un Servicio de Anestesiología de un hospital público de tercer nivel.

**Métodos:** Se describe el proceso de Autoevaluación llevado a cabo desde mayo a octubre de 2012. El equipo evaluador estaba formado por 5 personas. El enfoque utilizado fue la "Autoevaluación por Cuestionario", siendo este el método que mejor se adapta a entidades que están comenzando o llevan poco recorrido en el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad. Nuestra adaptación del modelo ha resultado en 9 criterios y 27 subcriterios (5 menos que el Modelo original). A cada uno de los 27 subcriterios del Modelo adaptado se le ha asignado una puntuación. Para facilitar la valoración de cada subcriterio hemos construido un cuestionario adaptado al entorno de la anestesiología con 162 preguntas. Para mejorar la validez y fiabilidad de la información obtenida se incorpora al cuestionario, en la escala de valoración, la evaluación mediante la matriz de puntuación REDER (facilitadores/resultados), que es el método de evaluación utilizado para puntuar una autoevaluación o memoria de acuerdo al Modelo EFQM de Excelencia. Las puntuaciones obtenidas en cada subcriterio son trasladadas a una tabla resumen de puntuación donde se establecen las ponderaciones. Con las 5 autoevaluaciones se realiza un consenso de los resultados de la evaluación individual para determinar los puntos fuertes y las áreas de mejora para cada subcriterio, así como la priorización de estas. El proceso finaliza con la realización de un informe de autoevaluación en el que se incluye un resumen del proceso realizado así como las propuestas de mejora derivadas del mismo y que podrá ser utilizado para comunicar y difundir la autoevaluación realizada entre las personas del Servicio u Hospital.

**Resultados:** Las puntuaciones de los diferentes evaluadores fueron: evaluador 1 (303,88 puntos), evaluador 2 (321,24 puntos), evaluador 3 (327,15 puntos), evaluador 4 (338,49 puntos) y la del evaluador 5 (316,62 puntos). Al no haber discrepancias mayores a 25 puntos en la valoración de cada subcriterio por consenso se toman las puntuaciones medias, resultando una puntuación media de 321,48 puntos. Valorando de 1 a 100, primero individualmente y después por consenso la importancia y viabilidad de las áreas de mejora (dentro de cada criterio y subcriterio) se identifican 11 áreas de mejora que podrán ser incorporadas al plan de acción. Ordenadas por puntuación según importancia y viabilidad las 5 primeras son: "Mejorar los tiempos de espera de la Unidad del dolor",

subcriterio 9b; "Implementar la colaboración con otros Servicios", subcriterio 4a; "Optimización del espacio arquitectónico del bloque obstétrico, de la Unidad de reanimación y de la Unidad de Cirugía Mayor ambulatoria" subcriterio 4c.

**Conclusiones:** La estructura de criterios que propone el modelo EFQM es una herramienta viable para analizar la calidad de los procesos asistenciales en el Servicio de Anestesiología de un Hospital Público.