

## **TÍTULO: APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE CALIDAD TOTAL A UN PROCESO DE VIGILANCIA DE LA SALUD**

Autores: González de la Flor P\*, Sánchez Ortiz C\*\*\*\*, Jover Casas JM\*, Ruiz Arranz JL.\*\*\*, Fajardo Contreras MC\*, Navarro Espigares JL\*\*.

\*Complejo Hospitalario de Jaén; \*\*Hospital Universitario Virgen de las Nieves de Granada; \*\*\*Hospital Alto Guadalquivir de Andujar, \*\*\*\*Diputación Provincial de Jaén.

Introducción: La calidad total es una estrategia de carácter global que implica a todos los departamentos, procesos y personas que forman una organización, y cuya aplicación es tarea de la dirección. El objetivo de este estudio es evaluar el impacto de un programa de calidad total aplicado al proceso de vigilancia de la salud de los trabajadores expuestos a radiaciones ionizantes.

Métodos: Se diseñó un estudio cuasiexperimental pretest-postest sin grupo control en el que se incluyeron todos los trabajadores accesibles incluidos en el proceso de vigilancia de la salud para personal radioexpuesto, desde el 1 de junio de 2004 al 31 de diciembre de 2004. A estos procesos se les aplicó un programa de análisis y mejora del valor articulado en seis fases: orientación, información, análisis funcional, disfuncional y de costes, innovación, evaluación e implantación y seguimiento. Se definen una serie de indicadores de calidad cuyos resultados son medidos antes y después de la implantación del programa, obteniéndose una estimación de los efectos del mismo.

Resultados: actualmente el programa se encuentra en fase de análisis. Se han identificado las siguientes áreas de actuación: sobre la citación de trabajadores, donde se han identificado 3 puntos críticos y se han creado 4 indicadores de calidad, y sobre los procesos funcionales, donde se han establecido 4 fases, 7 puntos críticos y 8 indicadores de calidad. Para conocer la satisfacción de clientes internos y externos se han diseñado y se están validando 3 cuestionarios, y se implantará un registro de reclamaciones. Para el análisis de costes se está empleando un sistema de costes ABC por línea de proceso.

Discusión y conclusiones: La aplicación de este programa de calidad permitirá, mediante el análisis de las funciones que componen el proceso asistencial, optimizar la relación función/coste del proceso, mejorar la satisfacción de clientes internos y externos y realizar un adecuado control de gestión.

Palabras clave: calidad total, análisis del valor, vigilancia de la salud

Tipo de presentación: POSTER.