



## G-20. - CALIFICACIÓN FQM DEL COMPLEJO HOSPITALARIO DE SORIA

M. León Téllez<sup>1</sup>, J. Gastelu Bilbao<sup>2</sup>, P. Sánchez Oliva<sup>1</sup>, D. López Delgado<sup>1</sup>, J. Barraza Vengoechea<sup>1</sup>, J. Gutiérrez Salcedo<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Servicio de Medicina Interna, <sup>2</sup>Servicio de Dirección de Procesos. Complejo Asistencial de Soria. Soria.

### Resumen

**Objetivos:** Alcanzar la excelencia en la atención médica sometiendo a valoración nuestro Complejo Hospitalario y para alcanzar el reconocimiento externo EFQM levels of Excellence.

**Métodos:** Evaluadores: 20 personas de los distintos Servicios del hospital, personal médico: de áreas médicas y quirúrgicas, enfermería, informática, laboratorio, sindicatos...entrenados tras jornadas de entrenamiento para: Identificar puntos fuertes y áreas de mejora. Promover el apoyo y definir planes de mejora. Hacer una comparación objetiva con organizaciones líderes. Medir la evolución del nivel de excelencia. Participar en la formación e implicación de la organización.

**Resultados:** Elaboración de un informe de diagnóstico del nivel de excelencia de la organización con la recogida de datos e ítems que proporciona el examen realizado para posterior presentación al reconocimiento externo: EFQM Levels of Excellence. Los resultados de la evaluación actual aún no están disponibles, y la intención es haber superado la puntuación inicial del año 2011 y de la que partíamos, de +400.

**Discusión:** La obtención de la excelencia ha sido siempre más propia de la empresa privada, aún así y dados los resultados obtenidos anteriormente en el Complejo Hospitalario de Soria, la institución se reta a una nueva evaluación. Si bien resulta paradójico que la institución pública deba ser evaluada por una empresa privada.

**Conclusiones:** Aporta una visión detallada de la situación actual. La evaluación permitirá compararnos a otras organizaciones. Determinará los puntos exactos de mejora. Detectará el mal uso o aprovechamiento de los recursos.