

O-217. RECOMENDACIONES DESDE EL MODELO DE LA EFQM PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE DISPENSACIÓN DE METADONA EN ATENCIÓN PRIMARIA

A. Millán Carrasco, J. Venegas Sánchez, C. Rodríguez Reinado, J.C. March Cerdá, J.J. Pérez Lázaro, M. Romero Vallecillos, I. Fernández Ruiz, B. Isac Martínez, et al

Escuela Andaluza de Salud Pública.

Antecedentes/Objetivos: Antecedentes: La Reforma de la Salud Pública en Andalucía señala como un elemento clave la garantía de la atención sanitaria adaptada a las necesidades de personas en situación de exclusión. Un servicio de dispensación de metadona (SDM) en Atención Primaria (AP), de calidad, acerca los programas de atención sanitaria, sobre todo de prevención y promoción de la salud, a usuarios de opiáceos (riesgo de exclusión). El modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM) es el elegido para la evaluación de la calidad de los servicios públicos de Andalucía. Objetivo: Identificar oportunidades de mejora, desde el modelo de la EFQM, para la mejora del SDM en AP.

Métodos: Panel delphi con 54 profesionales del Programa de Tratamiento con Metadona (PTM) en la primera ronda, 39 en la segunda y 33 en la tercera. Se solicitó la identificación de oportunidades (áreas y acciones) de mejora, la valoración según el criterio de importancia de las áreas de mejora –en una escala de 1 (mínimo) a 4 (máximo)– y la priorización de las acciones de mejora por importancia –en una escala de 1 (mínimo) a 5 (máximo)– y factibilidad –en una escala de 1 (mínimo) y 10 (máximo)–. Se calcularon las medidas de tendencia central y dispersión. Se seleccionaron los ítems con mayores puntuaciones de tendencia central y menores valores de dispersión de las últimas rondas de votación. Se analizó la distribución de los ítems totales y los priorizados según el modelo de la EFQM (clasificación realizada por investigadores).

Resultados: Se han identificado oportunidades de mejora en todos los criterios del modelo de la EFQM. En total se han señalado 48 áreas de mejora, destacando los ítems asociados a los criterios Procesos (25%) y Política y Estrategia (22,92%). Entre las 11 oportunidades mejor valoradas destaca el criterio Personas (27%), seguido del criterio Liderazgo (18%). Por su parte, se señalaron 82 acciones de mejora concentradas en los criterios Agentes (84,15%), especialmente, en Política y Estrategia (28,05%) y Procesos (19,25%). La mayoría de las 11 propuestas mejor valoradas se asocian al criterio Política y Estrategia (45,45%) y Personas (27,27%).

Conclusiones: Los problemas y propuestas de mejora relacionados con Procesos se ven postergados en la valoración por aquellos que tienen que ver con la Política de Personas y con la Política y Estrategia o el Liderazgo. Básicamente, se reclama un liderazgo en los centros de salud que sea capaz de orientar y gestionar al personal dispensador para cumplir los objetivos del PTM y la generación de estrategias que faciliten la coordinación entre niveles y agentes del PTM.

Financiación. Expte. 05/135 Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

