

13 de diciembre de 2023

XII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Castilla-La Mancha





PRESENTACIÓN



Castilla-La Mancha

Para el Gobierno de Castilla-La Mancha las personas son el eje central de la política y sobre ellas pivota una gestión que siempre va a tener como objetivo mejorar su calidad de vida. Para alcanzar ese bienestar, es fundamental apostar por la prestación de unos servicios públicos caracterizados por la calidad y la excelencia.

Unos servicios cada vez más modernos, cercanos, ágiles y eficientes, en los que conceptos como la innovación y las buenas prácticas se han convertido en una parte esencial en su prestación por parte de las administraciones en Castilla-La Mancha.

Para que la sociedad avance y progrese con garantías, es vital que en el acceso a los servicios públicos prevalezca un principio fundamental de la Constitución española, que es el principio de la igualdad entre españoles y españolas y, por eso, el Gobierno regional tiene como una de sus principales prioridades que los servicios públicos que presta sean igual de accesibles y con la misma calidad tanto para quienes residen en la ciudad más grande de Castilla-La Mancha, como para los que viven en los municipios pequeños.

Por ello, la Administración regional trabaja cada día en los pilares que sostienen el Estado de Bienestar, que son la Educación, la Sanidad y los Servicios Sociales; con una plantilla de profesionales bien preparados y cualificados que puedan atender con garantías las necesidades de la



ciudadanía, ya que los trabajadores y trabajadoras de las administraciones, con su vocación de servidores públicos, deben ser el puntal para propiciar un sector público innovador y de mayor calidad.

Es a todo ese motor humano y profesional al que se dedican estos galardones y, por ello, les quiero agradecer su implicación, profesionalidad y entrega diaria, al tiempo que aprovecho para reconocer el esfuerzo y el compromiso de todos aquellos y aquellas que han participado en los proyectos presentados en esta edición, que coinciden en el propósito de que los servicios públicos sigan creciendo en excelencia y calidad.

Los empleados y empleadas públicos tienen, por tanto, un papel fundamental para que las administraciones puedan llevar a cabo diariamente su principal compromiso con la ciudadanía, que es garantizar el buen funcionamiento de los servicios públicos y fortalecer, de esa manera, la vertebración y la cohesión social de esta comunidad autónoma. Y en esta tarea, contarán siempre con la colaboración del Gobierno de Castilla-La Mancha. —

Emiliano García-Page Sánchez
Presidente de Castilla-La Mancha



MODALIDADES

XII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



- Excelencia de los Servicios Públicos
- Mejores prácticas de gestión interna
- Mejores prácticas en los Servicios Públicos prestados a la Ciudadanía

**EXCELENCIA DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS**



PROYECTO

Gestión de la Formación Sanitaria Especializada en una Unidad Docente certificada por la norma UNE-EN ISO 9001:2015, como instrumento de mejora continua en la atención sanitaria

La Unidad Docente de Formación Sanitaria Especializada de Ciudad Real, perteneciente al Servicio de Investigación, Docencia, Formación, Calidad y Biblioteca de la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real, es una de las pocas Unidades Docentes españolas que cuenta con la certificación de gestión de calidad ISO 9001. Para asegurar el control de la calidad docente, identificar errores y optimizar procesos, la Unidad Docente es auditada anualmente, mediante auditorías interna, externa y de revisión por la Dirección del centro.

Los acuerdos establecidos con la Universidad de Castilla-La Mancha han propiciado la integración de la docencia, investigación, formación y calidad, como instrumentos para la mejora de la asistencia en los centros sanitarios, y en el que puedan trasladarse los beneficios al paciente. La Unidad Docente se ocupa, además, de canalizar y gestionar la realización de prácticas de alumnos de Formación Profesional, Grados Universitarios sanitarios o no sanitarios y postgrado. Se incluyen actividades divulgativas con universidades extranjeras y programas de educación para la Salud en alumnos de los colegios de la provincia de Ciudad Real.

La Gestión de prácticas y la Gestión de homologaciones de títulos extranjeros de especialistas en Ciencias de

la Salud también están incluidas en el alcance del sistema de calidad de la Unidad Docente.

Se trabaja por procesos, lo que implica una garantía de mejora continua, cuantificable y evaluable en el marco de la calidad docente, contribuyendo al objetivo de mejora progresiva en la formación integral de los especialistas en formación. De este modo, se garantiza que las actividades desarrolladas se realicen de forma homogénea, independientemente del personal que intervenga en ellas y atendiendo a las expectativas de los diferentes grupos de interés. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- M. Pilar López Juárez
- Marian Montero Gaspar
- M. Ángeles Ruiz Muñoz
- Gema Verdugo Moreno
- Rubén J. Bernal Celestino
- Mar García Medina
- M. Rocío Zamora Pizarroso



XII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Secretaría General de la Universidad de Castilla-La Mancha**

PROYECTO

Modelo de mejora continua del Portal de transparencia de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM): Sello Haz de Transparencia – Universidades 2021

La Universidad de Castilla-La Mancha asume la transparencia institucional como uno de sus objetivos estratégicos. Por ello, ha normalizado el sometimiento de sus servicios ligados a la transparencia a un ciclo de mejora continua. En concreto, la Universidad de Castilla-La Mancha efectúa periódicamente evaluaciones externas de su Portal de transparencia con el fin de detectar cuáles son sus fortalezas y debilidades; valorar la eficacia de

las actuaciones realizadas; identificar las áreas susceptibles de mejora; y planificar e implantar las acciones correctivas necesarias. El objetivo es incrementar la calidad en la prestación de estos servicios de transparencia, transformándolos y adaptándolos a los requisitos normativos y necesidades cambiantes de la ciudadanía.

El Sello t de transparente *** otorgado por la Fundación Haz a la Universidad de Castilla-La Mancha, acredita la coherencia del sistema de calidad implantado con la mejora en la consecución de los objetivos generales y específicos que, en el ámbito de la transparencia, persigue la Universidad de Castilla-La Mancha.

El Sello t de transparente *** se basa en la evaluación de las siguientes áreas e indicadores: Plan estratégico, Personal, Políticas y Gobierno, Consejo Social, Entidades dependientes, Oferta y demanda académica, Personal docente e investigador, Alumnos, Información económica, y Resultados.

El uso del Portal de transparencia, en número de visitas, ha mejorado de forma constante en los cuatro últimos años. A partir de los datos puede deducirse que el proceso de mejora continua emprendido, ha redundado directamente en un uso cada vez más amplio del Portal de transparencia, lo que supone, en definitiva, una mejora sustancial del servicio prestado. ▀



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María Isabel Gallego Córcoles
- Julián García López
- Juan José Pliego Bravo
- Francisco José Sáez Martínez
- José Luis González Quejigo
- María Gema Segura Díaz



PROYECTO

Camino hacia la excelencia en la gestión de la investigación

En 2019, el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia de la Universidad de Alcalá suscribe una política de calidad del Servicio de Gestión de la Investigación, estableciéndose una misión, una visión y unos valores acordes a la mejora continua de los servicios que allí se prestan, en aras de lograr la calidad en la gestión. En fecha 10 de agosto de 2022, tras la superación de la correspondiente auditoría interna y externa, el Servicio de Gestión de la Investigación de la Universidad de Alcalá es certificado con la Norma de Calidad ISO 9001:2015.

El alcance de la certificación ISO 9001:2015 es el siguiente:

- Gestión de proyectos de investigación de ámbito propio, regional, nacional e internacional.
- Gestión de contratos suscritos al amparo del artículo 83 de la Ley Orgánica de Universidades.
- Gestión de Recursos humanos en programas de I+D+i.

La esencia del Servicio de Gestión de la Investigación reside en el equipo de profesionales implicados, y con gran cualificación, que lo integran, comprometidos y motivados por su Vicerrectorado a realizar servicios que ayuden a potenciar la investigación y a difundir los logros conseguidos con ella, con el fin de garantizar la sostenibilidad y desarrollo de la Comunidad Universitaria.

Los órganos afectados por la implantación del proyecto son fundamentalmente los usuarios que desarrollan sus labores de investigación, entre otros, en el Campus de Guadalajara, ya que se han beneficiado de unas condiciones logradas a través del sello de Calidad ISO 9001:2015. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Marina Campuzano Muñoz
- Raúl Martínez Fernández
- Julio García Arribas
- Paloma Montero Pérez
- Carmen Gutiérrez Platero
- Rafael Gómez González
- Dolores Gómez Serrano



MEJORES PRÁCTICAS DE GESTIÓN INTERNA



PROYECTO

Proceso de información a pacientes y familiares que acuden al Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Guadalajara

El “Proceso de información a pacientes y familiares que acuden al servicio de urgencias”, constituye un instrumento de mejora en la calidad asistencial, disminuyendo la tensión y la ansiedad que ocasiona la incertidumbre de la situación clínica.

El Proceso de Información incluye varios ítems de interés para los profesionales de la Gerencia como: Consentimiento informado; Registro en Historia Clínica; Información del Proceso de Alta; Ámbito de competencias; Negativa a recibir un procedimiento sanitario; y Cartelería de acceso al Servicio de urgencias e información digitalizadas por pantallas en salas de espera.

El procedimiento mediante el cual se realiza la información a pacientes y familiares del Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Guadalajara, tiene como objetivo mejorar la información clínica que se presta, tanto en lo que se refiere al establecimiento de lugares y horarios adecuados para informar como a la calidad de la información.

La información al paciente y familiares recoge dos aspectos básicos de la información clínica: La información directa dada al paciente en Urgencias en el momento de la atención, y la información en procesos específicos que entrañan un posible riesgo para el paciente y que

supone la utilización del consentimiento informado específico para cada actuación.

La información que, como regla general se proporcionará verbalmente dejando constancia en la Historia Clínica, comprende, como mínimo, la finalidad y la naturaleza de cada intervención, sus riesgos y consecuencias.

Este protocolo comienza a llevarse a cabo, tras su revisión y aprobación, en el mes de marzo de 2023. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Manuel Alejandro Lara Luna
- Sandra Ropero Lopesino
- Inmaculada Barbancho Sánchez



XII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Dirección General de Infraestructuras de las Telecomunicaciones y Ciberseguridad.
Servicio de Telecomunicaciones**

PROYECTO

Actuación administrativa automatizada en el Bono Social de Conectividad Digital

El programa de bonos de conectividad digital para colectivos vulnerables, aprobado por Real Decreto 989/2021, de 16 de noviembre, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, consiste en la concesión de una subvención para contribuir a financiar la contratación de nuevos servicios de conexión a banda ancha, o el incremento de la velocidad de los ya contratados, desde una ubicación fija con una velocidad mínima de 30 Mbps en sentido descendente, con la tecnología

más adecuada en cada caso, para personas o unidades familiares identificadas como vulnerables.

El Real Decreto establece la figura de operadores - colaboradores como aquellos operadores de telecomunicaciones a través de los cuales se prestan los servicios de conectividad digital de banda ancha, pero no establece el registro de operadores- colaboradores en el programa, que queda a criterio de cada Comunidad Autónoma.

Con las condiciones anteriores, se tomaron las siguientes decisiones:

- Se decidió reutilizar la información de colectivos vulnerables severos del bono térmico, evitando volver a valorar condiciones valoradas previamente por la Administración.
- Tras analizar los condicionantes, se llegó a la conclusión de que los operadores deberían representar a las personas vulnerables en el procedimiento, puesto que esto prácticamente no suponía coste alguno para los propios operadores y simplificaba la solicitud a las propias personas vulnerables.
- Para que los bonos de conectividad llegaran a los colectivos vulnerables con la mayor rapidez posible, era imprescindible la automatización del proceso, así como la sustitución de la función interventora previa por el control financiero permanente.

En resumen, se ha logrado la automatización completa del bono social de conectividad digital, incluyendo, desde el proceso de diseño, hasta la propia actuación administrativa automatizada. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Christian Cobas López
- José Ramón Pérez Bueno
- Ricardo Fernández de Quero
- José Luis Rubio Hernández
- Manuel López Pintado
- Jesús Donato Hijosa García
- María Elena Braojos García
- Corebo Moreno Ródenas
- Gregorio Núñez León de Santos
- Cristina Benito García
- Juan Francisco Salinero Ballesteros
- María del Carmen Fernández Villalba
- Alicia Fernández-Torija García de Blas
- Matilde Castellanos Garijo
- Salvador González García
- Gonzalo del Río Montero
- Noelia García García
- Israel Solís Solís
- Dayana Polo González



PROYECTO

De la planificación estratégica al impacto real en la gestión de la mejora en organizaciones sanitarias

A la Coordinación Regional de Gestión de Calidad y Mejora (CRGCM) se atribuye el despliegue de los siguientes objetivos: La implantación, seguimiento y evaluación continua del sistema de gestión de calidad definido por el SESCAM; y la promoción de la mejora continua de la práctica clínica, así como la excelencia en la gestión de los procesos de atención a los ciudadanos.

Para la consecución de estos objetivos, la CRGCM desarrolla toda su actividad a través de un sólido modelo de gestión por procesos, que ha recibido el reconocimiento externo con la certificación conforme al estándar ISO 9001:2015.

El Plan Regional de Calidad de Castilla-La Mancha 2021-2025 "Organizaciones de Aprendizaje", se concibe como un agente facilitador para el despliegue de la Política de Salud de la Región, y pretende contribuir al desarrollo de las líneas estratégicas del SESCAM y, muy especialmente, a apoyar a los profesionales de las organizaciones sanitarias en la identificación y gestión de problemas y oportunidades de mejora en el desarrollo diario de su actividad. Todo ello con el fin de mejorar la calidad de los servicios de salud que se ofrecen a los ciudadanos.

La visión del Plan Regional de Calidad se despliega a través un modelo de gestión de procesos interrelacionados. Así, se presenta una iniciativa de gestión interna

a nivel de la macrogestión, que ha permitido el despliegue operativo, monitorización y evaluación de resultados del Plan Regional de Calidad de Castilla-La Mancha, que tiene un impacto real en la gestión del talento de los profesionales y en la mejora de la calidad de la asistencia sanitaria que se ofrece a las personas usuarias. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María Ángeles Tébar Betegón
- Andrés Tendaro Alarcón
- Óscar Herráez Carrera
- M. Ángel Serrano Rodríguez
- Rubén Marín Sánchez
- Alfonso Santamaría Sánchez
- Jeny Rodríguez Coronado
- Francisco Vecina Vecina
- Juan Madrona Tárraga
- A. Alberto León Martín
- Beatriz Ortega González
- M. Carmen Sánchez Blanco
- Francisco Javier Pacheco
- M. Eugenia Medina Chozas
- Alberto Peinado Hernández
- M. Angustias Torres Alaminos
- F. Javier Gómez Romero
- Milko M. Torres de Castro



XII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Alcázar de San Juan**

PROYECTO

Protocolo de coordinación sociosanitaria

Proyecto basado en la coordinación sociosanitaria entre los servicios sociales del Ayuntamiento de Alcázar de San Juan y la Gerencia de Atención Integrada de Alcázar de San Juan para la atención a los pacientes con necesidades Especiales.

La actividad del servicio de Trabajo Social se ha definido como un proceso clave de la Gerencia de Atención

Integrada (GAI) de Alcázar de San Juan y considera imprescindible la intervención del Trabajador Social para abordar el ámbito social de la persona enferma.

Desde la creación del servicio se percibió la implantación de un sistema de calidad como una oportunidad para ofrecer unas prestaciones óptimas a pacientes y usuarios, consiguiendo la certificación según la Norma ISO 9001 en 2011, certificación mantenida ininterrumpidamente hasta el día de hoy.

En este sentido el equipo de profesionales de Trabajo Social de la Gerencia de Atención Integrada de Alcázar de San Juan y el equipo profesional de Servicios Sociales Municipales, iniciaron los primeros contactos en el 2020, con el objetivo de estudiar una innovadora metodología para la mejora en la coordinación interprofesional a nivel local.

En 2022 se celebraron varios encuentros del grupo de trabajo desde el ámbito sanitario de atención primaria y hospitalaria junto con los Trabajadores Sociales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcázar de San Juan. El trabajo técnico realizado culminó en el último trimestre de 2022 con la elaboración de un documento conjunto que es la base de la nueva metodología para la coordinación del Trabajo Social entre ambos ámbitos de actuación que es el "Protocolo de coordinación del Trabajo Social para el abordaje integral de la atención a personas con necesidades sociosanitarias de Alcázar de San Juan". ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Ana Belén Tejado Alberca
- Joaquín Torres Jiménez
- María del Mar García García Baltasar
- Antonio Gigante León



PROYECTO

Desarrollo de una aplicación móvil enfermera con el uso de herramientas digitales innovadoras para la implantación y difusión universal y gratuita de la “Colección de Guías de Heridas de la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real”

La aplicación móvil enfermera es una herramienta digital y gratuita, cuyo fin es difundir el proyecto “Colección de Guías de Heridas”, certificada por el Grupo Nacional para el Estudio y Asesoramiento en Úlceras por Presión y Heridas Crónicas (GNEAUPP), y avaladas por la Gerencia de Ciudad Real, para el cuidado de los pacientes en el tratamiento enfermero de heridas crónicas y lesiones en la piel, tanto en ámbito nacional como internacional.

La “Colección de Guías de Heridas” es una documentación en papel que debe ser compartida con todos los profesionales sanitarios que, durante su actividad, necesitan una herramienta de consulta comprometida con la excelencia de cuidados y calidad en la atención de los pacientes.

En diciembre de 2021 se inicia un nuevo proyecto “Difusión App Colección Guías Heridas”. La innovadora herramienta digital satisface el objetivo de difundir el proyecto inicial de 2017. Esta difusión se logra por la subida de la app a las tiendas oficiales internacionales (Apple Store y GooglePlay Store), y también porque se hace uso de la red de Internet.

A mediados del 2022 se decide complementar el proyecto, añadiendo los recursos de un nuevo Portal Web junto con un nuevo dominio. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Almudena Martos Sánchez
- Sacramento Corral Vinuesa
- José Manuel Espadas Díaz-Salazar
- Ana María Santiyán González
- Bárbara Caminero Ocaña
- Concepción Sánchez Carretero
- Elena Bernardino Camacho
- José María Flores López-Ibarra
- Laura Suárez-Árcena González
- María del Pilar Josefina Notario Ruiz
- María del Carmen Naharro Fernández
- Marta Battaner Moreno
- Montserrat Prado Rodríguez-Barbero
- María Belén González Galán
- Olga Luisa Jorreto Herrera
- Ana María Prado Rodríguez-Barbero
- Dolores Fernández García
- Liliana Valiente Sobrino
- María José Espadas Maeso
- Jesús Cárdenas Iglesias
- Georgina Martinón Torres
- Miguel Ángel García Cabezas
- María Díaz López
- Esther Jiménez Jiménez
- Eva Lozano Martín
- María Isabel Sánchez Enano
- Gloria Arroyo Plaza
- Ana Isabel Romero Arias
- Carlos Peña Laguna
- Juan Carlos Mayoral Carriazo



XII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Hellín**

PROYECTO

Proyecto HELLINQR

La Enfermería es una profesión innovadora que se manifiesta en su capacidad de adaptación. Nuestra organización, en continuo proceso de aprendizaje, genera constantemente conocimientos nuevos que, con la explosión de las Tecnologías de la Información (TICs) deben incorporarse a la práctica diaria.

Las TIC no generan cambios por sí mismas, pero sí son instrumentos apropiados para el desarrollo de la gestión, ya que facilitan la comunicación, las relaciones, la coordinación y la conectividad global de todo el proceso.



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Antonio Martínez Lozano
- Carmen Andújar Casero
- José Carlos Martínez Jiménez
- Inmaculada Pastor Martínez
- Nieves Sánchez Sánchez
- Juana Fernández Gómez
- Ramón J. Azor García
- M^a José Jiménez Parra
- M^a Dolores del Olmo Mas
- Ramón Miguel Estero Castaño

Bajo el paraguas de la innovación, se plantea aprovechar la tecnología para generar conocimiento. Para la transmisión del conocimiento, este proyecto se basa fundamentalmente en:

- Realización de vídeos sobre todo tipo de técnicas, aparatos de electromedicina, productos sanitarios, etc, para su posterior divulgación, basados en la evidencia científica, con una preparación previa documental y grabados en un entorno controlado y seguro. Una vez finalizados, los videos se alojarán en un canal privado en YouTube denominado: "HellínQR.GAI de Hellín", habilitado para tal fin.
- Divulgación de documentación, protocolos, artículos, etc, primordiales para el desarrollo de la actividad sanitaria y no sanitaria entre profesionales y alumnado en prácticas de la Gerencia de Atención Integrada de Hellín, así como para pacientes, familiares, cuidador/a principal sobre procedimientos. Toda esta información se almacenará en un espacio habilitado en la Intranet de la Gerencia de Atención Integrada de Hellín
- Creación de Códigos QR. Para ello se utilizará una herramienta gratuita en la web, que permite personalizarlos y lecturas ilimitadas de los mismos.
- Ubicación de los Códigos QR. Para profesionales y alumnado en formación: Los carteles con los enlaces a los videos y documentos se colocarán en lugares reservados, denominados "El Rincón del Conocimiento" para poder hacer un buen uso de los mismos. ■



Castilla-La Mancha

CANDIDATURA | **Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.**
Servicio de Planificación, Evaluación y Documentación

PROYECTO

Biblioteca y Centro de Documentación “Luisa Sigea”

La Biblioteca y Centro de Documentación “Luisa Sigea” es un servicio público, creado en 2007, que presta el Instituto de la Mujer de Castilla La Mancha, adscrito al Servicio de Planificación, Evaluación y Documentación. La calidad de los servicios que presta es garantizada a través de su Carta de Servicios, aprobada por Resolución en el año 2007 y Certificado AENOR 2008. Siguiendo el compromiso con la calidad en la prestación de los servicios, la Biblioteca toma la iniciativa de trabajar y colaborar con la comunidad educativa, investigadora y cultural de Castilla La Mancha, a través de proyectos de difusión y buenas prácticas de gestión interna.

Desde el año 2008 forma parte de la Red Nacional de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres y en mayo de 2010 se integró en el Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, lo que supuso el acercamiento de sus recursos y servicios a todas las personas que utilizan las bibliotecas públicas de Castilla-La Mancha cada año.

La Biblioteca y Centro de Documentación Luisa Sigea es el único centro documental y bibliotecario de Castilla-La Mancha con temática específica de igualdad de género, y sirve además como apoyo documental y bibliográfico al propio personal del Instituto de la Mujer en el desarrollo de las funciones que tiene encomendadas.

Junto a los servicios de asesoramiento, consulta y préstamo que ofrece la Biblioteca y Centro de Documentación

en su sede física, el Instituto de la Mujer promociona y fomenta el conocimiento y la utilización del mismo en todo el territorio regional a través del desarrollo de una serie de actividades culturales y de difusión que tienen por objetivo dar visibilidad a su fondo bibliográfico. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Juana María López García-Cano
- Lourdes Tercero Jiménez
- Guadalupe Rodríguez Arroyo



XII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Intervención General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha**

PROYECTO

Transformación del proceso de gestión y control del gasto público en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

La Intervención General de Castilla-La Mancha ha efectuado una profunda transformación del proceso de gestión y control del gasto público, eliminando burocracia innecesaria y aprovechando al máximo el uso de las nuevas tecnologías para una gestión de recursos mucho más eficiente. Esta transformación se articula a través de los siguientes ejes: reingeniería de procesos, implantación de herramientas tecnológicas, y personas.

- Reingeniería de procesos: se ha llevado a cabo una profunda revisión de los procesos de gestión del gasto público que ha culminado con una importante modificación en la Ley de Hacienda de Castilla-La Mancha,



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Salvador González García
- Matilde Castellanos Garijo
- Julio Díaz-Maroto Maqueda
- Rosa Torres Costoso
- Antonio Díez Lozano
- Juan Ignacio Román López
- Juan María Izquierdo Sierra

innovadora frente a las restantes normas presupuestarias, que elimina los actos de ejecución presupuestaria. Como desarrollo inmediato se ha aprobado una nueva Instrucción de Operatoria Contable, que elimina el concepto de documento contable y lo sustituye por el concepto de apunte contable digital.

- Implantación de herramientas tecnológicas: esta modificación de procesos ha ido acompañada de la puesta en marcha de un conjunto de herramientas tecnológicas que dan soporte a dichos procesos y configuran el Sistema de Control Interno: Aplicación ICON; Aplicación Escritorio de Intervención; y Servicios de integración.
- Personas: uno de los factores críticos de la transformación llevada a cabo ha sido la gestión del cambio cultural. Para ello, se han llevado a cabo múltiples iniciativas como la involucración activa de todas las personas que conforman la Intervención, acciones formativas, actuaciones de acompañamiento y mentoría.

Respecto a la eficacia de la práctica innovadora puesta en marcha, se ha conseguido una reducción generalizada de los plazos para llevar a cabo los trámites relacionados con la gestión y control del gasto. Asimismo, se ha evitado tramitar más de 300.000 documentos contables al año. ■



PROYECTO

Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en pruebas de laboratorio a la cabecera del paciente (POCT), en el Complejo Hospitalario Universitario de Toledo

El Servicio de Análisis Clínicos y Bioquímica del Complejo Hospitalario Universitario de Toledo ha llevado a cabo la implantación progresiva de un Sistema de gestión de pruebas de laboratorio en el lugar de asistencia al paciente (POCT). Este proyecto se ha centrado en alcanzar la máxima calidad, eficiencia y seguridad del paciente en el uso de los gasómetros localizados fuera del laboratorio en unidades clínicas.

Además del desarrollo propiamente analítico, desde el punto de vista informático también se ha producido un gran avance, posibilitando que estos equipos sean controlados a distancia y que puedan enviar los resultados analíticos de los pacientes a otro programa informático.

La mejora pretendida ha sido aumentar la eficiencia de los equipos POCT actuales y mejorar la atención a los pacientes, en términos de seguridad y calidad asistencial. Para ello se ha llevado a cabo su conexión informática a la Historia Clínica y el Sistema de Información del Laboratorio, se ha organizado una red de usuarios capacitados para el procesamiento de las muestras con la mayor calidad preanalítica y analítica, se ha desarrollado informáticamente la devolución de un resultado validado y todos los gasómetros han quedado conectados a un software

de control remoto que permite su control y seguimiento. El proyecto se organiza en una estructura horizontal en todo el hospital, trabajando todos los servicios con el mismo programa de calidad establecido.

Desde el comienzo de este proyecto ha quedado garantizada la mayor calidad del servicio prestado en los tres aspectos clave a los que se dirigía: calidad y fiabilidad de los resultados emitidos, trazabilidad y seguridad del paciente en la transmisión de resultados e identificación inequívoca de los datos, y eficiencia. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Rocío Palma Fernández
- Fernando Bedoya García
- María Torres Fernández
- Sandra Torres Mateos
- Laura Cervera Palou
- Elena Valera Núñez
- María Carmen Lorenzo Lozano

**MEJORES PRÁCTICAS
EN LOS SERVICIOS
PÚBLICOS PRESTADOS
A LA CIUDADANÍA**



PROYECTO

Punto de información y orientación sexual municipal

El Punto de Información y Orientación Sexual Municipal del Ayuntamiento de Illescas se implanta como un recurso específico, municipal y gratuito para toda la ciudadanía, cuya puesta en marcha se da en el curso lectivo 2022/2023. Este servicio es pionero en C-LM a la hora de ofrecer un recurso de este tipo destinado a todo el conjunto de la sociedad (no sólo a adolescentes, y no sólo de manera individual). El Centro Social de Illescas es el espacio físico y coordinador del Punto de Atención y Orientación Sexual Municipal.

El Objetivo General del Punto de Atención y Orientación Sexual Municipal es mejorar la educación sexual de la población en general de Illescas, y en particular de los y las adolescentes y jóvenes del municipio, así como sus familias. Esta iniciativa pretende también hacer hincapié en la prevención de la violencia machista a través de la Educación Sexual Integral, así como, ofrecer atención y orientación especializada, de manera individual y/o colectiva, en temática LGTBI.

La población Diana del presente proyecto, es la totalidad de las y los vecinos del Municipio de Illescas, adaptando, como no puede ser de otra manera, la metodología y la técnica, primero, a la demanda recibida (ya sea a nivel individual o a nivel comunitario) y, segundo, al periodo evolutivo en el que se encuentre la persona y/o grupos demandantes.

El punto de Información y Orientación Sexual Municipal presta sus servicios en dos formatos complementarios

e interdependientes: Atención, acompañamiento y asesoramiento individualizado a demanda (Prevención Individual) y, a nivel comunitario, desde la perspectiva de la Prevención Universal y Selectiva, formación, información y educación grupal.

El Punto de Información y Orientación Sexual Municipal es informado de cara al público, tanto por medios físicos: Cartelería informativa individualizada, y publicidad informativa en publicaciones municipales (boletines del Centro Joven, boletines culturales...), que se buzzonean y reparten por todo el municipio. Y por medios virtuales y/o electrónicos: el presente servicio tiene un espacio propio informativo en la Web Municipal, además de estar presente en las propias Redes Sociales del Centro Social y del Ayuntamiento. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Pablo Ortiz García
- Cristina Isabel Prados Herrero
- M^a Inmaculada Martín de Vidales Alanís



XII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Ayuntamiento de Villarrobledo**

PROYECTO

La Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Villarrobledo: Fomento y desarrollo económico del municipio

El objetivo principal que persigue el Área de Desarrollo Local, Empleo y Políticas de Igualdad del Ayuntamiento de Villarrobledo es impulsar y contribuir al desarrollo económico y productivo local para mejorar la calidad de vida de las personas. Para ello se establecen unos objetivos específicos, entre los que destacan:

- Facilitar la inserción laboral de las personas demandantes de empleo, proponiendo acciones de mejora de la empleabilidad.
- Promover la cultura emprendedora fomentando iniciativas empresariales, apoyando nuevos proyectos de auto-empleo e informando de las medidas de apoyo existentes.



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Alfonso López González
- José Javier Roldan Moya
- Cristina Zafra Sánchez
- Antonio Santos Segovia
- Manuela Cristina de la Cruz Moreno
- Carmen Marzal Domenech
- María del Mar Villaseñor Lafuente
- Isabel Sánchez Martínez
- Pilar Sevilla Almansa

- Asesorar a las personas emprendedoras en todo lo relativo a su constitución, marco legal, financiación, funcionamiento o subvenciones.
- Conocer las necesidades del mercado laboral local con el fin de elaborar actuaciones que contribuyan al desarrollo del territorio.
- Integrar estrategias de acción supralocales que permitan la cooperación entre las distintas entidades y agentes locales.
- Fomentar un trabajo de calidad, partiendo del principio básico de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el acceso al mercado de trabajo y la promoción laboral, así como la conciliación de la vida laboral y familiar.
- La consolidación del empleo existente.
- La mejora de la capacidad de inserción profesional.
- La promoción del desarrollo sostenible y del respeto al medio ambiente.
- Promoción y difusión en el uso de las nuevas tecnologías.
- El consenso con las entidades tanto públicas como privadas que trabajan en pro de la Inserción sociolaboral del municipio.

Desde el Área de Desarrollo Local, Empleo y Políticas de Igualdad, se trabaja para llegar a un público lo más amplio posible, destacando personas en desempleo, colectivos vulnerables, pequeñas y medianas empresas, asociaciones, grupos de acción local o Administraciones Públicas. ■



PROYECTO

Creación de una Unidad de Trastornos del Movimiento. Un paso adelante en la mejora de la asistencia sanitaria prestada a la ciudadanía

Los trastornos neurológicos son la primera causa de discapacidad en el mundo y la enfermedad de Parkinson constituye la enfermedad neurodegenerativa más prevalente en la actualidad, después de la enfermedad de Alzheimer. La Unidad de Trastornos del Movimiento del Complejo Hospitalario Universitario de Toledo ofrece un espacio exclusivo para primeras consultas y sucesivas, de pacientes derivados por otras especialidades médicas, pudiéndose iniciar u optimizar tratamiento médico de primera línea (fármacos anti parkinsonianos), así como terapias de segunda línea no quirúrgicas (bombas de perfusión subcutánea de apomorfina y de levodopa intraduodenal), realizándose, desde la Unidad la selección pacientes, el inicio, ajuste y seguimiento de dichas terapias.

El conocimiento y la difusión de los trastornos neurológicos son objetivos de calidad de la Unidad de Trastornos del Movimiento, y por ello se imparte formación y docencia. Además, la investigación clínica es fundamental en el avance en el conocimiento de esta enfermedad, de sus posibles vías de abordaje diagnóstico y terapéutico. Por ello, la Unidad participa activamente en proyectos de investigación, tanto propios como conjuntamente con otros centros, nacionales e internacionales. Asimismo, los miembros de la Unidad de Trastornos del Movimiento, colaboran con las Asociaciones de pacientes con Tras-

tornos del Movimiento, especialmente con la Asociación Parkinson Toledo, en cuantos eventos se organicen.

Este modelo, centrado en el paciente, ha supuesto una mejora sustancial en la calidad de la atención sanitaria a esta patología, optimizando los tiempos desde el inicio de los síntomas hasta el diagnóstico, y ofreciendo alternativas terapéuticas, coordinadas con otros servicios médico-quirúrgicos. Además, ofrece un seguimiento cercano del paciente y sus cuidadores, con apoyo presencial, soporte telefónico y a través de las nuevas tecnologías, garantizando con ello a los usuarios un servicio de salud en condiciones de excelencia. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Miguel Araújo Ordoñez
- María Isabel Morales Casado
- Carlos Marsal Alonso
- Nuria López Ariztegui
- Guillermo Tabar Comellas



PROYECTO

Servicio de conciliación laboral, extrajudicial. Primera Red de Protección Pública ante la conflictividad laboral

El Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación es la autoridad laboral ante la que debe efectuarse el intento de celebración del preceptivo acto de conciliación en un intento de llegar a una solución amistosa y satisfactoria para ambas partes.

A principios de 2015 se decidió que era el momento de una transformación a fondo del servicio prestado, ante los cambios que traería la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, y como consecuencia de la necesidad de adaptar el servicio a las nuevas necesidades que muchas de las personas usuarias y destinatarias del mismo demandaban, principalmente por la brevedad de los plazos de respuesta de que legalmente se dispone.

Se constituyó un grupo de trabajo integrado por tres personas, que durante más de nueve meses se encargaron de diseñar todos los procesos y formularios para la implementación telemática del procedimiento. Cada determinado tiempo se realizaba una puesta en común con todas las personas usuarias y antes de la puesta en funcionamiento, se realizó una jornada formativa.

En la actualidad se trabaja en la forma de implementar la cesión de información a otros órganos de la administración, de manera que se garantice la seguridad de la información y la protección de datos. Y también se está desarrollando la funcionalidad que permita citar a las empresas al acto de conciliación de manera telemática. ■



Castilla-La Mancha



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Ascensión Jiménez García
- Alberto Delicado Ruiz
- Rocío Pacheco Castellanos
- Juana Carmen Cabañero Soria
- Ana María Picazo García
- Augusto Escribano Montero
- Julián Ginés Amorrinch
- María José Medina Medina
- María Requena Salinas
- Beatriz Melgar Martín
- Samuel Nieto Mata
- Ramiro Alique Laus
- Cristina Lopez Martínez
- Juan José Sarrión Mora
- Alicia Zarzuela González
- Leticia Arcos Blanco
- Esteban Delgado Alarcón
- María Juliana Ferrero Martínez
- Javier Almazán García
- María Teresa Balsa Barreiro
- Santiago Murillo García
- Daniel Marco Arcos
- Marta Sánchez-Mateos Toledo
- Rosa María Hernández Benítez
- María del Sagrario Medina Ruiz
- M^a. Carmen Gómez del Castillo
- Jorge Sastre Fernández
- Antonia Sánchez de la Ossa
- Ángel Lucas Sánchez Muñoz
- Óscar Mira



XII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real**

PROYECTO

Proyecto de mejora de la confidencialidad y de la protección de datos entre los profesionales y pacientes para humanizar la atención sanitaria en la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real

En el año 2014 se crea el Comité de Calidad Percibida, con una estructura funcional que permite trabajar en la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real, identificando áreas de mejora e implantando medidas efectivas, que mejoren la percepción que tienen los ciudadanos sobre la atención recibida en los servicios sanitarios.



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Cinta Cumbreras Aguaded
- Jesús Francisco León Hernández
- Dolores Sanz Ortiz
- Antonio Sánchez Muñoz
- Juan Diego Díaz Valero
- Sandra Díaz Caballero
- Lidia García Agudo

En el seno del Comité de Calidad Percibida se configura un grupo de trabajo para dar respuesta a las inquietudes de los profesionales y pacientes sobre la protección de sus datos personales en la asistencia sanitaria.

El objetivo de este proyecto es educar a la población y a los profesionales de la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real, sobre el derecho a un trato adecuado de los datos personales, y proporcionar herramientas para garantizar la privacidad y confidencialidad, en su manejo, durante la atención sociosanitaria.

Para lograr los objetivos planteados se diseñó un plan de acción estructurado en diferentes fases, con una ruta clara a seguir y la asignación de responsabilidades a los distintos miembros del equipo en cada etapa. Esto permitió asegurar el éxito del proyecto que, mediante reuniones constantes de grupo, permitió identificar oportunidades de mejora y hacer ajustes en el proceso.

En definitiva, la iniciativa busca garantizar la seguridad jurídica de los pacientes y el cumplimiento adecuado de las obligaciones legales por parte del personal del SESCAM, mejorando así la calidad del servicio y reforzando la confianza de los usuarios en el sistema de salud público. ■



PROYECTO

Proyecto de colaboración en acciones educativas de salud sexual para el alumnado en centros de educación primaria y secundaria

El proyecto “Edusex” comenzó en el curso académico 2018-2019 con el alumnado de 4º, 5º y 6º de primaria, encuadrado dentro del Proyecto STEAM (Science, Technology, Engineering, Art y Mathematics) que desarrolla el C.E.I.P. “Las Lomas” de Guadalajara. Este proyecto surge enmarcado en la necesidad de transmitir conocimientos, procedimientos y actitudes relacionados con la salud sexual en el alumnado que experimenta una etapa de cambios físicos, psíquicos y emocionales debido a la pubertad. Además, la iniciativa ha resultado de interés y utilidad para otros centros educativos, donde también se han implantado sesiones de educación sexual de manera puntual.

Los talleres se desarrollan en tres sesiones de 45 minutos cada una, por cada curso de educación primaria (4º, 5º y 6º) y de dos sesiones de 55 minutos cada una, por cada curso de educación secundaria (1º y 3º ESO).

Apoyadas por metodología audiovisual (cortos de animación, videos musicales, juegos online, etc.) acordes a su edad y de manera participativa, se exponen los distintos contenidos de los temas según los cursos, utilizando la gamificación (técnica de aprendizaje que

traslada la mecánica de los juegos al ámbito educativo-profesional) como otros soportes, carteles, maquetas, ejercicios de relajación utilizando la respiración consciente y distintos dispositivos necesarios para que el alumno/a pueda comprender de manera práctica, dinámica y participativa, mediante su propia experiencia, los distintos contenidos. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Olga Sierra Muñoz
- María Dolores Garrido Moreno
- Diego Pérez Serrano
- Valentina Valerieva Petrova
- Marta Gil García-Ajofrín
- Miriam Martín González



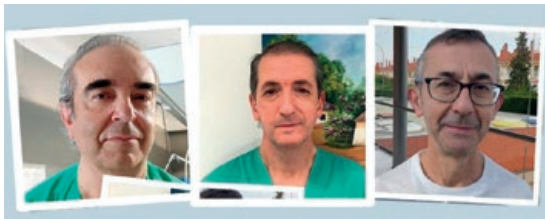
XII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Hellín**

PROYECTO **Innovabox**

El objetivo del proyecto es aumentar la calidad y seguridad en la atención al paciente grave y proporcionar un ambiente de trabajo óptimo y seguro basado en la evidencia científica en la Unidad de Urgencias del Hospital de Hellín.

Se ha diseñado en primer lugar la ubicación correcta de la camilla y del personal que participa en la atención del paciente grave mediante unas bandas adhesivas colocadas en el suelo que identifican los profesionales que deben estar y su lugar en la asistencia al paciente. También se ha identificado la zona para personal en formación y los observadores.



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Antonio B. Martínez Lozano
- José Sánchez Espinosa
- Manuel Abellán Martínez

En segundo lugar, se ha colocado un sistema de monitorización extendida que permite su visualización desde cualquier ubicación en la arquitectura. En la parte lateral izquierda, encima de la cabeza del paciente, se ha colocado una pantalla que permite la extensión de la pantalla de monitorización principal. Este sistema de monitorización está en red por lo que permite la visualización desde cualquier puesto informático ubicado en la unidad o fuera de ella (Unidad de Cuidados Especiales).

Todo esto se complementa con la ubicación en un punto estratégico del box de críticos, de una impresora que permite la impresión de los eventos producidos en la asistencia al paciente y de una pizarra que permite a los profesionales poder ubicarse en el puesto que ellos determinan para un mejor abordaje asistencial. Para hacer aún más operativa la zona de trabajo se ha colocado en el techo la sueroterapia, de tal manera que permite la movilidad alrededor del paciente sin riesgos de enganches o estirones.

Todo lo anteriormente expuesto, permite que haya una zona cercana al paciente, pero aislada del entorno de trabajo, ubicada en la zona de los pies del paciente que permite la participación del personal en formación y de los observadores al disponer de visión global sobre la asistencia dispensada. ■



PROYECTO

Normativa de acceso de acompañantes y visitas inclusiva

La Gerencia de Atención Integrada de Hellín ha puesto en marcha un sistema de gestión de acceso a las plantas de hospitalización para mejorar la seguridad, recuperación y confort de los pacientes. Se hace necesario regular y canalizar adecuadamente el flujo de personas que acceden al hospital para que, sin menoscabo de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos, no se produzcan interferencias con las tareas asistenciales del centro y la seguridad de las personas hospitalizadas, plantilla de profesionales y de las personas usuarias de este.

Al ingreso del paciente, tanto acompañantes como visitantes reciben una tarjeta que les permite el acceso al lugar donde se encuentra hospitalizado el familiar. De esta manera, se pretende reorganizar el tránsito por las zonas de atención sanitaria en beneficio del descanso y la mejor recuperación de los pacientes, atendiendo a las normas establecidas para el acceso y permanencia en el centro hospitalario.

Esta nueva gestión de accesos se complementa con una campaña informativa a través de carteles y dípticos, así como el uso de medios digitales. Tal y como indican los profesionales sanitarios, la tranquilidad es muy beneficiosa para la propia recuperación de los pacientes y para la mayor seguridad en la administración

de tratamientos y medicamentos. Además, los pacientes también lo demandan, en aras a lograr una mayor intimidad. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Antonio Martínez Lozano
- Carmen Andújar Casero
- José Carlos Martínez Jiménez
- Inmaculada Pastor Martínez
- Nieves Sánchez Sánchez
- Juana Fernández Gómez
- Ramón J. Azor García
- M^a José Jiménez Parra
- M^a Dolores del Olmo Mas
- Ramón Miguel Estero Castaño



XII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Puertollano**

PROYECTO

Código de colores y pictogramas para la identificación de profesionales del Área Sanitaria de Puertollano

Generalmente, los uniformes de los profesionales sanitarios se han elaborado sin ningún distintivo que los diferencie entre ellos, hecho que supone que pacientes y familiares no sepan con qué profesional están interactuando al acudir a un centro sanitario para ser atendidos, provocando confusión, y descontento por ello. Así mismo, los propios profesionales desconocen en ocasiones la categoría profesional del compañero con el que interactúan, máxime si es en grandes hospitales. Si

a lo anterior sumamos que la persona a atender padece algún tipo de déficit cognitivo, se agrava esta situación y sus repercusiones negativas. Por lo anterior, es necesaria la implantación de un sistema de identificación de profesionales sencillo y eficaz que logre informar al paciente de qué profesional les está atendiendo en cada momento, y a los profesionales, con el/la compañero/a que se están relacionando.

Este proyecto trata del reparto e implementación de una tarjeta identificativa personalizada para todos los profesionales que prestan su servicio en la Gerencia de Área Integrada de Puertollano, la cual se compone de un porta-tarjetas que incluye una franja lineal serigrafada con el color y categoría profesional a la que pertenece el trabajador, al cual se le incorpora una tarjeta con su nombre y un pictograma estandarizado, que hace referencia a su categoría profesional.

La implantación del proyecto precisó de la constitución de un grupo de trabajo multidisciplinar (Realizado por la Comisión de Humanización de la Gerencia) para abordar la idea, planificación, implementación, seguimiento, evaluación y retroalimentación. Asimismo, la puesta en marcha requirió informar tanto al personal implicado del proyecto como a la ciudadanía a través de cartelera, páginas web institucionales, tejido asociativo y medios de comunicación locales. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Raquel Giménez Mora
- Rosa Carrasco Vozmediano
- Ángela Rebeca Abengózar Muñoz
- María José Caja Prieto
- Pablo Jesús Madrid Franco



PROYECTO

Intervención Comunitaria para el uso adecuado de tecnologías de información y comunicación en adolescentes

El uso problemático de dispositivos digitales en la población juvenil hace replantearse la importancia de una prevención integral. Entre las consecuencias del uso problemático de las TIC, destacan las siguientes: bajo rendimiento académico, socialización alternativa, problemas familiares, aislamiento social, ciberbullying, riesgos relacionados con la salud como las dificultades para conciliar el sueño y la pérdida de hábitos alimenticios.

Los principales objetivos del proyecto son: Promover una conciencia social de riesgos derivados del uso problemático de tecnologías en población adolescente; indagar las vivencias/experiencias de esta población en el uso de tecnologías; instruir a esta población en los riesgos y consecuencias del uso problemático de tecnologías; desarrollar habilidades y capacidades personales que reduzcan la vulnerabilidad frente a conductas susceptibles de provocar adicciones; implicar a instituciones, agentes sociales y población, en promoción y prevención.

Se lleva a cabo una Intervención comunitaria en población de primaria de la Zona Básica de Salud de Torrijos, en 5 fases:

- Diagnóstico comunitario: Realización de grupos focales con estudiantes de primaria y padres/madres; Participación en Mesa de la Salud, en el Ayuntamiento de Torrijos; y Distribución de cuestionarios sobre el uso de TIC.

- Evaluación de necesidades: Análisis crítico de la información obtenida en los grupos focales, Mesa de la Salud municipal y cuestionarios.
- Diseño y planificación de la intervención: Desarrollo de actividades sobre los riesgos del uso problemático de las tecnologías, dirigidas a la población adolescente, sus cuidadores y al profesorado.
- Ejecución e implementación con técnicas participativas (dinámicas, buzón sugerencias, dibujo-voz).
- Evaluación durante toda la intervención mediante métodos cualitativos (grupos focales) y cuantitativos (cuestionarios, indicadores). ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Soledad Gómez-Escalonilla Lorenzo
- Esther Moreno Cabello
- Daniel Susín López



XII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Hospital General La Mancha Centro**

PROYECTO

La Donación de Tiempo, programa de atención a la soledad

El programa DONACIÓN DE TIEMPO para el acompañamiento está dirigido a personas ingresadas en el Hospital General La Mancha Centro, y surge por el aumento de la población en situación de soledad y con necesidades de apoyo en el acompañamiento durante su estancia en los distintos servicios hospitalarios.

Según la memoria de actividad del Servicio de Trabajo Social Hospitalario, en 2022, el 20% del total de demandas sociales corresponden a personas que viven

en soledad, y supone el principal motivo para la creación de un programa mediante el cual se puedan atender las necesidades de todos los casos que requieran de un acompañamiento en el ámbito hospitalario, para reducir el sentimiento de soledad y cubrir las necesidades de acompañamiento personal, comunicación y atención social.

Otros objetivos que se plantean lograr por medio del programa es proporcionar respiro familiar en aquellas situaciones que están encaminadas a una claudicación familiar como ocurre en procesos de enfermedad prolongada.

Existen dos modos de intervención de acompañamiento que dependerán del modo en el que se realice la petición/solicitud:

- **Intervención programada:** petición/solicitud realizada con 2-3 días de antelación. Permite realizar una planificación del acompañamiento en cuanto al número de voluntarios necesarios, gestión y coordinación con la asociación relacionada con el caso, etc.
- **Intervención Inmediata:** se procura realizar en un plazo no superior a 48 horas. El acompañamiento se asegura con el voluntariado que haya disponible en ese periodo de tiempo.

Para realizar esas acciones son esenciales las personas voluntarias del programa, que pueden estar registradas como voluntarias en el Hospital, o bien adherirse al programa por medio de la asociación o entidad sanitaria y/o social a la que pertenezcan. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Ana Belén Tejado Alberca
- M^a del Mar García García Baltasar
- Joaquín Torres Jiménez
- Antonio Gigante León



Castilla-La Mancha

CANDIDATURA | **Unidad Multidisciplinar de ELA del Hospital La Mancha Centro de Alcázar de San Juan**

PROYECTO

Implantación de un modelo de atención integrada al paciente con ELA y sus cuidadores, en el Área Sanitaria Mancha Centro

A través de este proyecto, la Unidad de ELA (Esclerosis Lateral Amiotrófica) del Hospital General Mancha Centro ha implantado y evaluado un modelo de atención integrada al paciente con ELA y sus familiares/cuidadores en el Área Sanitaria Mancha Centro, para abordar las oportunidades de mejora detectadas y que pueda ser exportado al resto de áreas sanitarias de la región.

En el proyecto colabora la asociación de ELA de Castilla La Mancha AdELAnte CLM, siendo el objetivo general del proyecto conseguir la detección precoz de pacientes con ELA y realizar el seguimiento de estos pacientes en todas las etapas de la enfermedad, con intervenciones coordinadas multidisciplinarias, aplicando planes de autocuidados y minimizando la necesidad de desplazamientos. Se incide en la mejora de la formación de cuidadores y pacientes para que sean parte activa del equipo clínico asistencial.

El alcance del proyecto abarca desde el momento en que se presenta, en cualquier ámbito de la asistencia sanitaria, un paciente con sintomatología que hace sospechar una posible ELA hasta que ocurre el fallecimiento del paciente por esta patología. En el equipo multidisciplinar de ELA participa personal de enfermería, neurología, neumología, endocrinología/nutrición, psicología, equipos de atención primaria, cuidados paliativos/domiciliarios, rehabilitación, trabajo social, y otros.

La Unidad de ELA del Hospital General La Mancha Centro ha obtenido la acreditación de calidad ISO-9001 en diciembre de 2021, que mantiene en 2023. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Enrique Botia Paniagua
- Natalia López-Casero Beltrán
- Mercedes García Jiménez
- Ana María González Manero
- José Alfonso García Guerra
- Paloma González Lázaro
- Virginia Álvarez Carrero
- María del Mar García Baltasar
- Ángeles Díaz-Maroto Tello
- Carlos José Fernández-Bravo Martín
- Sandra Zarza Martínez
- Raquel Gamboa Rojo
- Esther Botet Caridad
- Óscar Herráez Carrera





**XII PREMIOS EXCELENCIA
Y CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS**



Castilla-La Mancha