

24 de junio de 2024

XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Castilla-La Mancha



PRESENTACIÓN



Castilla-La Mancha

En un mundo cada vez más interconectado, los servicios públicos desempeñan un papel fundamental en la calidad de vida y el bienestar de los ciudadanos y las ciudadanas. Por eso, la búsqueda constante de la excelencia en la prestación de estos servicios es un elemento clave para garantizar una sociedad cohesionada, sustentada en el principio de igualdad que defiende Castilla-La Mancha.

En esa tarea, todas las administraciones pero, especialmente, la Administración regional, como principal motor económico y de progreso de la región, deben ser capaces de dar siempre una respuesta adecuada a las demandas y necesidades sociales que surjan en cada momento; de adaptarse a los nuevos cambios y desafíos a los que debe enfrentarse de manera permanente la sociedad castellanomanchega e implementar todas aquellas nuevas herramientas y medidas que sean necesarias para ofrecer a la ciudadanía una prestación pública de calidad.

Por eso, desde el Gobierno de Castilla-La Mancha hemos apostado de manera decidida por la modernización tecnológica de la Administración regional, incentivando todos aquellos procesos innovadores que faciliten acercar a la ciudadanía nuestros servicios públicos, especialmente los vinculados al Estado del Bienestar, independientemente de dónde resida cada persona, sea en una capital de provincia o en un pequeño municipio, con el objetivo de ofrecerle una atención lo más personalizada y accesible posible.



Esta tarea primordial de la Administración regional, como institución pública, sería imposible de llevar a cabo sin el esfuerzo y la profesionalidad de todo su equipo humano, de sus más de 80.000 hombres y mujeres que cada día, con su trabajo y dedicación, hacen posible que las necesidades y demandas de la ciudadanía puedan ser atendidas con prontitud y eficacia.

Por ello, queremos reconocer con estos galardones, que cumplen este año su decimotercera edición, la vocación y entrega de los empleados y empleadas de nuestras administraciones que trabajan para mejorar cada día los servicios públicos que prestan, pues su compromiso con la calidad y la excelencia es, principalmente, un compromiso firme por la convivencia y la cohesión social de nuestra comunidad autónoma, ya que una sociedad solidaria y justa solo se puede entender si dispone, como sucede en Castilla-La Mancha, de unos servicios públicos potentes, modernos y útiles a la ciudadanía. ■

Emiliano García-Page Sánchez
Presidente de Castilla-La Mancha



MODALIDADES

XIII 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



Castilla-La Mancha

CANDIDATURA | **Servicio de Información y Atención a Personas del Hospital Nacional de Paraplégicos**

PROYECTO

Carta de servicios: compromiso con las personas

El Servicio de Información y Atención a Personas del Hospital Nacional de Paraplégicos ha definido la calidad como parte fundamental de su trabajo y política, sumándose a las estrategias marcadas por el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha en el "Plan de Salud de Castilla-La Mancha horizonte 2025", implantando la norma UNE 93200:2008 de Cartas de Servicio.

Su objetivo principal es ofrecer una atención sanitaria de calidad, con un trato humano y cercano, a pacientes y sus familias. Este servicio busca apoyar a los profesionales en su práctica diaria y crear una cultura de trabajo compartida, centrada en la atención integral de pacientes con lesión medular compleja.

Las actuaciones del servicio incluyen facilitar el recorrido de los pacientes y sus familiares a lo largo del proceso asistencial, respondiendo a demandas asistenciales y administrativas y agregando valor a la asistencia y a la organización. A través de ella, se comunican a los usuarios y usuarias los servicios que prestan y los compromisos adquiridos.

El informe de la última auditoría realizada en 2023 es positivo, y valora, en definitiva, el recorrido llevado desde 2017 cuando se publicó por primera vez la carta de servicios, así como las posteriores actualizaciones realizadas

desde entonces. En el mapa de procesos están reflejados todos los procesos claves que se realizan en el servicio, y se corresponden con el compromiso expuesto en la carta de servicios. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María Angustias Torres Alaminos
- Piedad Alarcón Gascuña
- Rosa María Domínguez Gaona
- Ángel Mora Martín



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Jurado Regional de Valoraciones**

PROYECTO

Actualización de la carta de servicios del Jurado Regional de Valoraciones

En enero de 2024 se han cumplido 20 años del inicio de la actividad del Jurado Regional de Valoraciones, que es el órgano colegiado de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha especializado en fijar el justiprecio en materia de expropiación forzosa.

El Jurado Regional de Valoraciones ha dispuesto de sucesivas cartas de servicios, que han ido actualizando las previsiones de la primera carta aprobada.



La actualización de la carta de servicios del Jurado Regional de Valoraciones, aprobada el 17 de octubre de 2023, ha introducido mejoras relevantes en los compromisos asumidos, aumentando y ampliando los vigentes hasta esa fecha.

Con esta actualización, el Jurado Regional de Valoraciones pretende continuar desarrollando e incrementando un servicio de excelencia. Se trata de una carta más ambiciosa que las anteriores, resultado de la experiencia acumulada en estos años, con la convicción de que con ella se aumentarán los niveles de calidad alcanzados.

Los compromisos se han elevado de 7 a 12, es decir, se han implementado un total de 5 compromisos nuevos.

Esta carta de servicios está auditada y certificada por diversas entidades independientes, antes AENOR, y actual y recientemente por ICDQ Instituto de Certificación, S.L. (Certificado Nº 003/24 conforme con la norma UNE 93200:2008, con fecha de caducidad 03/01/2027). —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Francisco Puerta Seguido
- Ana M^a Rodríguez Martín
- Víctor de Vera Romojaro
- Rosa M^a Vázquez Hernández
- Joseph Pike Lores
- Elena Lázaro-Carrasco Pérez
- Cristina Gallardo Benitez



PROYECTO

25 Años de OIR-Cartas de servicios de las Oficinas de Información y Registro de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Las Oficinas de Información y Registro (OIR) de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha llevan 25 años prestando servicio a la ciudadanía, contando con carta de servicios desde el año 2002, certificada por AENOR desde el año 2007, facilitando así la relación de las personas con la Administración regional y tratando de que la atención que se presta cada año incorpore nuevas funcionalidades que beneficien a la ciudadanía. En estos momentos existen nueve OIR repartidas en las cinco provincias de la región: dos en Albacete, una en Ciudad Real, una en Cuenca, dos en Guadalajara y tres en Toledo.

Desde 2002, fecha en que se aprobó el texto de la primera Carta de Servicios para todas las OIR, se ha seguido avanzando en la mejora continua de estas unidades de atención a la ciudadanía. Posteriormente, se consideró oportuno gestionar una carta de servicios para cada una de las cinco provincias, cuyo primer certificado de conformidad de auditoría se expidió en 2009.

A partir de entonces, con carácter anual, se han venido realizando auditorías y en todos los casos se ha obtenido el informe favorable de conformidad de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP A58.01, basado en la Norma UNE 93200:2008.

Anualmente se ha realizado también por parte del equipo de seguimiento la evaluación de servicios, compromisos e indicadores y se ha ido adaptando el contenido a las nuevas necesidades de las personas usuarias, dando como resultado un aumento en el número de servicios y compromisos destinados a la ciudadanía. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María José Carril Martín
- José Luis Bargeño Ancillo
- Mar del Pino Heras
- Juan Aylagas Alonso
- Encarnación de Diego González
- Ana Serrallet Martínez
- Francisco Javier Martín Fernández



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **GAI de Ciudad Real**

PROYECTO

Certificación ISO 9001:2015 del Servicio de Medicina Intensiva: De la humanización de la asistencia a la calidad global

La certificación ISO 9001:2015 del Servicio de Medicina Intensiva de la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real (GAICR) es la primera de estas características entre los servicios asistenciales de Castilla-La Mancha. El proyecto contó, desde un principio, con el compromiso

multidisciplinar de todos los profesionales que se desenvuelven en la UCI para el fomento de la calidad y la seguridad proyectado al futuro.

Los medios y herramientas para el desarrollo del proyecto no han supuesto un coste para la organización y, esta, ha proporcionado los recursos necesarios para su avance: compromiso de la Dirección Gerencia, apoyo de la Unidad de Calidad y soporte de los servicios centrales de la GAICR. Por lo tanto, el modelo de calidad ISO 9001:2015 puede ser implementado en otras UCIs y en otros servicios asistenciales de la comunidad.

La implantación del sistema de gestión de la calidad ha contribuido a resolver situaciones complejas por sus connotaciones éticas (MIV-PR-02 Protocolo de limitación del tratamiento de soporte vital), mejorado la humanización (MIV-PR-04 Protocolo cuidados al final de la vida) y facilitado el desarrollo de los protocolos asistenciales más frecuentes (MIV-PR-05 Protocolo SCACEST y MIV-PR-06 Protocolo SCASEST).

El sistema implantado ha permitido programar proyectos para aumentar el alcance de este servicio en los próximos años mediante protocolos asistenciales, de gestión de los recursos de la UCI e implementación de la seguridad de enfermos y trabajadores que parten de la iniciativa de distintos profesionales. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Alfonso Ambrós Checa
- María Luisa Gómez Grande
- Francisco Javier Ruiz Lorenzo
- Amadeo Puebla Martín
- Sandra García del Castillo
- Juan Carlos Muñoz Camargo
- Inmaculada Vázquez Rodríguez
- María Pilar Rubio Serrano
- Santiago García Velasco



PROYECTO

Diseño y desarrollo del proceso de atención al paciente con pancreatitis aguda

La sección de Digestivo de la Gerencia de Atención Integrada de Puertollano, del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), tiene como misión proporcionar una atención sanitaria personalizada, integral, integrada y de calidad a los pacientes con patología digestiva, con el fin de cubrir sus expectativas y dar la máxima satisfacción a la ciudadanía.

El sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 está orientado hacia la mejora continua. Por ello, en diciembre del 2022, se consideró necesario el diseño de un proceso de atención al paciente con pancreatitis aguda, para evitar la variabilidad entre los profesionales en la atención a estas personas. Este proceso será certificado en septiembre del 2024 según el programa de auditoría interna del SESCAM.

El proceso consta de dos subprocesos: Paciente con diagnóstico de pancreatitis aguda y paciente con necesidad de seguimiento hospitalario. El objetivo principal del proceso es valorar de forma temprana al enfermo con síntomas de pancreatitis y evitar la variabilidad asistencial.

Asimismo, se encuentra la necesidad de controlar la entrada de este proceso con un procedimiento de “Paciente con sospecha de pancreatitis aguda” a su llegada al servicio de urgencias hospitalarias para mejorar la vigilancia de la gravedad del paciente con esta patología

y evitar la variabilidad asistencial. Este procedimiento marcaría la entrada al proceso asistencial, con un primer subproceso de “Paciente con diagnóstico de pancreatitis aguda”.

El siguiente subproceso sería el de “Paciente con necesidad de seguimiento hospitalario”, finalizando, a la salida, con el subproceso “Paciente con sus necesidades satisfechas”. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Abdel Moneim Bouhmidi Assakali
- Ana María Cofrade Delgado



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **GAI de Villarrobledo (Albacete)**

PROYECTO

Mejora de la Detección de retinopatía diabética mediante implantación de un programa de cribado según criterios ISO 9001:2015

La retinopatía diabética es una complicación ocular común en pacientes con diabetes. Su detección temprana es fundamental para prevenir la pérdida de visión. Al implantar un programa de cribado de retinopatía diabética en Atención Primaria se pueden identificar a tiempo las alteraciones en la retina y tomar medidas preventivas o terapéuticas adecuadas.

El programa de cribado de retinopatía es el primero en su implantación en Castilla-La Mancha mediante metodología de gestión de procesos, en concreto, metodología

basada en sistemas de gestión de la calidad según Norma Internacional ISO 9001:2015.

El proyecto ha conseguido demostrar que cumple los requisitos exigibles por dicha norma internacional para obtener la certificación en 2023, tras superar la auditoría ese mismo año. La certificación alcanza desde el momento de captación de pacientes diabéticos tipo II, hasta la comunicación de resultado al paciente en el entorno de Atención Primaria o de Oftalmología, y su posterior seguimiento por el programa, incluidas las gestiones administrativas que acompañan a lo largo del proceso.

El programa de cribado de retinopatía se desarrolla principalmente en el ámbito de Atención Primaria, con especial implicación del equipo de médicos de Familia y del equipo de Enfermería del EAP (Equipo de Atención Primaria). No obstante, es un proceso de carácter transversal ya que también se desarrolla en el ámbito de atención especializada, en concreto con la participación de los servicios de Oftalmología, para el supuesto de valoración de casos con sospecha patológica, y el servicio de Endocrino, para la derivación de pacientes susceptibles de ser incluidos en este programa.

En el desempeño administrativo, la transversalidad se pone todavía más de manifiesto al exigir tareas de coordinación tanto a nivel de Primaria como de Especializada. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Aida Merari García Pérez
- Andrés Tintero Alarcón
- Caridad Morcillo Losa
- Juan Manuel Rivas Reynoso
- María Antonia Horrach López
- Rafael González Fernández
- Teresa Martínez Rubio
- Vicente Caballero Moreno



PROYECTO

Proceso de atención al paciente con necesidad de endoscopia digestiva

El Servicio de Digestivo de la Gerencia de Atención Integrada de Puertollano se compromete con la excelencia en la atención sanitaria a través de un Sistema de Gestión de calidad certificado según la Norma ISO 9001:2015. Este sistema garantiza la calidad, seguridad y eficacia del servicio. Se ha establecido un Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 para dirigir y controlar la organización con enfoque en la calidad.

La gestión por procesos se documenta para asegurar el cumplimiento de las normas de referencia. La prioridad de la sección de Aparato Digestivo del Hospital de Puertollano es trazar compromisos y responsabilidades en materia de calidad para alcanzar objetivos como la satisfacción del paciente y la mejora continua en la unidad de Endoscopia Digestiva.

El proceso de Atención al paciente con necesidad de endoscopia digestiva en la Gerencia de Atención Integrada de Puertollano obtuvo la certificación ISO 9001:2015 el 6 de noviembre de 2019. La certificación abarca todos los subprocesos del proceso de atención al paciente con necesidad de endoscopia digestiva, desde la acogida del paciente hasta el seguimiento post-procedimiento. Esto incluye la valoración inicial, la preparación del paciente, la realización de la endoscopia, el diagnóstico, el tratamiento y el seguimiento posterior.

El proceso de Atención al paciente con necesidad de endoscopia digestiva incluye los siguientes subprocesos: Subproceso de planificación de agendas, Subproceso de acogida del paciente, Subproceso de técnicas endoscópicas, Subproceso de limpieza y desinfección y Subproceso de recuperación postsedación e informe de la prueba. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Cristina Lavín Expósito
- Abdelmouneim Bouhmidi Assakali
- Mirian Velasco del Burgo
- Victoria Romero Rodríguez
- María Luisa Juárez Hidalgo
- Ana María Cofrade Delgado
- Alberto José Pérez Gijón
- Rosa María Jurado Monroy
- Ana María Sánchez Pardo



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente de la GAI de Guadalajara**

PROYECTO

Implantación ISO 14001:2015 en el Hospital Universitario de Guadalajara

La Gerencia de Atención Integrada de Guadalajara tiene un compromiso firme en toda la organización con la mejora continua, la humanización, la seguridad de la asistencia, la sostenibilidad y la excelencia en los servicios que presta a la ciudadanía. Así, desde el año 2009, viene trabajando en el control de los procesos clave de asistencia sanitaria a través de la certificación ISO 9001:2015 de Sistema de Gestión de la Calidad. Con este control operacional, se ha asegurado la excelencia en cada uno de ellos.



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Jesús López Sánchez
- Laura Jiménez de las Heras
- Antonio Pérez Jiménez

Siguiendo estos principios, se empezó a trabajar en la implementación de un sistema de gestión ambiental para asegurar el control de los aspectos ambientales derivados de su actividad, y disminuir la huella de carbono. Todo ello, implementando a su vez y de forma simultánea, un sistema de gestión integrado.

Dentro de la cultura de la mejora continua y de la sostenibilidad, en 2022 se inicia una amplia formación para la adquisición de competencias en la implantación del sistema de gestión ambiental y su consiguiente integración en un sistema de gestión integrado que combine ambos procedimientos avalados por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

Este sistema de gestión integrado fue sometido a una primera auditoría interna para la valoración de su eficacia en abril de 2023, subsanando a través de acciones de mejora las distintas observaciones establecidas por el equipo auditor. En noviembre de 2023, el sistema de gestión integrado fue también auditado por la empresa externa ACCM, empresa certificadora de la calidad y medio ambiente. Tras esta auditoría externa, se consiguió, por primera vez, la certificación ISO 9001-14001:2015. ■



PROYECTO

Ampliando nuestro compromiso con las personas. Primera certificación ISO y primera carta de servicios

La Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario de Castilla-La Mancha (GUETS) tiene como misión prestar asistencia a las personas en situación de urgencias, emergencias y catástrofes, junto con la gestión del transporte sanitario en un marco de respeto y dignidad, basando su actividad en el desarrollo e impulso de un modelo de gestión que permita la mejora continua de la calidad y la eficiencia en la atención que se proporciona a las personas, en todo el territorio de Castilla La Mancha.

La actividad de los últimos 25 años y la vocación de servicio público, se ha visto refrendada por dos importantes hitos de calidad conseguidos en los dos últimos años, orientados claramente a las personas.

Por un lado, la publicación oficial de la Carta de Servicios de la Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario (GUETS), publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de 21 de julio de 2022, y, por otro, la certificación ISO 9001:2015 para el proceso de gestión de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, impulsado desde el área de Calidad, conseguida en 2023.

Respecto a la Certificación ISO 9001:2015 del Proceso de gestión de reclamaciones, quejas, iniciativas y

sugerencias, se llevó a cabo la auditoría externa por parte de la empresa auditora el 26 de octubre de 2023. En el informe de auditoría figura la conformidad de la empresa auditora y la concesión de la certificación ISO 9001:2015 por primera vez en esta Gerencia. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Luis Alberto Ambrosio Carrasco
- Estrella Rubio Moreno
- M^a Vicenta Salazar Cabrera
- Diego Villalobos Buitrago
- Karina Villar Gómez de las Heras
- Alberto José Aragón Granados
- Ricardo Delgado Sánchez
- Rosa Ana Dulanto Banda



MEJORES PRÁCTICAS DE GESTIÓN INTERNA



PROYECTO

La cultura de Castilla-La Mancha a tu alcance

Este proyecto consiste en un conjunto de iniciativas que tienen su origen en la necesidad de consolidar la información correspondiente a los diversos servicios pertenecientes a la Viceconsejería de Cultura de Castilla-La Mancha, con el propósito de mejorar, tanto la calidad de la información proporcionada, como los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Desde 2018 se viene trabajando en diferentes herramientas e iniciativas que faciliten el acceso a la información cultural de una manera accesible, intuitiva y centralizada. Un conjunto de acciones tecnológicas y organizativas que se encuentran vinculadas al Portal de Cultura Castilla-La Mancha y a las que se da difusión a través de diferentes medios de comunicación social.

El Portal de Cultura de Castilla-La Mancha es una propuesta creativa que implica el rediseño, la realización de nuevos vídeos y fotografías, y la creación continua de nuevas páginas y apartados que ayuden a la difusión innovadora y actualizada de la actividad cultural en la región.

Su organización se articula alrededor de los diferentes servicios de cultura de la Consejería: Patrimonio, Museos, Artes Escénicas y Cine, Archivos y Bibliotecas. Se trata de un portal dinámico con una continua actualización de imágenes y vídeos, utilizando las tecnologías más actuales: dron, vídeo HD, imagen, recreaciones 3D, visitas

virtuales y con la creación de nuevos contenidos en constante renovación.

Para conseguir este objetivo, se trabaja de una manera coordinada con todos los servicios culturales dependientes del Gobierno regional, tanto a nivel provincial como a nivel regional. El resultado final es un conjunto de servicios que son utilizados y consultados por millones de usuarios cada año y que ponen “La cultura de Castilla-La Mancha a tu alcance”. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María Perlines Benito
- Brígida Manzano García
- Pedro Cobo Martínez
- Patricia Hevia Gómez
- Francisco Javier Jiménez Castaño
- Noelia Caballero Hurtado
- Omar Villegas Picazo
- Aurora Margarita Sánchez García



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Jefatura Provincial de Inspección de Telecomunicaciones de Toledo, del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.**

PROYECTO

HACE (Herramienta de ayuda a la comprobación de expedientes)

HACE es un conjunto de herramientas informáticas que se usan en todas las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones de España para ayudar en la comprobación de expedientes de telecomunicaciones que se gestionan desde estos organismos.



Diariamente se realizan en torno a 900 y 1.100 consultas a expedientes desde toda España. La herramienta ha aportado una comprobación más eficiente, más rápida y más segura, y ha permitido a las Jefaturas disponer de una solución informática para poder realizar la gestión diaria con muchísimas más garantías.

En 2024, se ha conseguido dar un salto cualitativo en accesibilidad y compromiso del servicio, migrando la herramienta a la nube, concretamente a NUBESARA, para garantizar un servicio ininterrumpido durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

En HACE se aplican los últimos avances en tecnología. Para esto, se desarrolla una herramienta Web con múltiples funcionalidades visuales de representación, estadísticas, listados, consultas, mapas; una aplicación móvil, y otra herramienta Web para el trabajo de campo, que mejora la aplicación móvil y facilita al máximo el trabajo fuera de la oficina. —

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- José Juan Peragón Peragón
- María Pilar Bruis Gómez



PROYECTO

Implementación del plan funcional del Servicio de Urgencias en el Hospital Universitario de Guadalajara, como mejora de calidad

Con el traslado del Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Guadalajara a las nuevas instalaciones en septiembre de 2022 se ha desarrollado un plan funcional que engloba una mejora en el funcionamiento de las áreas asistenciales ya presentes y la creación de otras áreas funcionales para dar una mayor calidad asistencial, con la mejor relación coste-efectividad.

La segregación de la urgencia en diferentes áreas funcionales permite agrupar a los pacientes según el nivel de gravedad, medios diagnósticos y terapéuticos que requieren, y el tiempo previsible de estancia en urgencias. El adecuado cumplimiento de cada área permitirá aprovechar mejor los recursos materiales y humanos y al mismo tiempo garantizar la seguridad del paciente.

El impacto del plan funcional radica en que, pese al aumento en la presión asistencial, con la aplicación de las medidas adoptadas, el porcentaje de ingresos desde el servicio de Urgencias ha pasado de ser de un 12% en 2019 a un 9,73% en 2023, lo cual implica un buen indicador de calidad a la hora de evaluar la adecuación de ingresos y a la hora de reducir la presión asistencial.

Todo ello se ha logrado, además, con un reparto equitativo de la carga de trabajo sobre los miembros del

servicio, mediante la aplicación de metodología Lean en los sistemas de funcionamiento de las distintas áreas de urgencias así como con una atención de mayor calidad, que permite aumentar la vigilancia de los pacientes que así lo requieren mediante la creación de la Unidad de Alta Dependencia, y la adaptación de protocolos de actuación según guías internacionales que hacen que el trabajo del personal sea más homogéneo. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Mercedes Fernández-Escribano Hernández
- Sergio Sánchez Ruiz



CANDIDATURA | **Dirección General de Función Pública**

PROYECTO

Concurso permanente de traslados para personal funcionario

El proyecto tiene carácter innovador, dado que Castilla-La Mancha es la primera comunidad autónoma en implantar el concurso permanente de traslados para personal funcionario con éxito en nuestro país.

Con la implantación del concurso permanente de traslados de personal funcionario de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, era necesario mejorar la aplicación informática para adaptarla a la necesidad de hacerlo permanente, reduciendo el plazo de resolución. Para ello, se solicitó informatizar la formación, mejorar el flujo del

programa, realizar comprobaciones masivas y notificar a través de Rehnweb, entre otras actuaciones.

La herramienta Rehnweb permite crear los concursos, enviar el listado de puestos al personal adscrito provisionalmente, adjuntar documentación para volcar al Portal del Empleado de la Junta de Comunidades, y así, que los interesados puedan acceder a la misma. Se trata de una mejora interna que, aunque en principio no afecta a los participantes, permite al órgano gestor disponer de una mejor herramienta de trabajo. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Ana Trillo Sánchez
- Fausto Jimenez Martín
- Lorena Escalona Pintado
- Mª Carmen Rubio Alonso
- Mª Dolores Alcover Vilanova
- Tomás Rodrigo Vázquez
- Angélica Ramos García
- Leticia Jiménez Fernández
- Francisco Javier Ramírez Guerrero
- Mª Jesús Gálvez Morales



PROYECTO

La gestión del conocimiento como eje para la captación y retención del talento en sanidad: Comité Operativo Intergerencial de Ciudad Real

Las direcciones de las Gerencias de Atención Integrada de Ciudad Real, Valdepeñas, Manzanares y Tomelloso, decidieron, en mayo de 2021, generar una estrategia de actuación conjunta con el objetivo de atraer y retener el talento de los profesionales.

Por ello, se creó de forma consensuada un Comité Operativo Inter-Gerencias (COIG) con profesionales en representación de las cuatro gerencias, siendo el órgano responsable de tomar las decisiones pertinentes a través de un plan funcional, donde se define el alcance, el despliegue y el seguimiento de las distintas actividades, así como el suministro de información de los resultados alcanzados.

Sus objetivos son consolidar a las cuatro gerencias como referencias en asistencia, docencia, formación e investigación y generar talento dentro de las gerencias a través de una alta cualificación humana.

Así, los profesionales tendrían una mayor motivación para formarse y desarrollar su labor en estos entornos, que serían reconocidos como referentes en la gestión del conocimiento. A la hora de comenzar con el plan funcional del COIG, los miembros del comité vieron la necesidad de realizar un diagnóstico situacional de cada gerencia, tras lo que se aportaron de forma consensuada sugerencias metodológicas de cara a formular las

posteriores líneas estratégicas en base a objetivos operativos, que respondieran a los objetivos generales del referido plan funcional. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Gema Verdugo Moreno
- María Rosa Serrano Mateos
- Laura Cervantes Torres
- María Palop Valverde
- Bolívar Luis Díaz Jordán
- Shailla Ruiz de Lara
- Francisco Javier Redondo Calvo
- Pilar Romero Valverde
- Elena Carrasco Fernández
- Francisco Javier Gómez Romero
- María Isabel Leal Rico
- Rubén José Bernal Celestino
- María Antonia Montero Gaspar
- Sagrario Ventoso Mora
- María Pilar López Juárez
- Modesto Maestre Muñoz
- Julián González Albalade
- María Ángeles Ruiz Muñoz
- Carmen Rubio Torres
- David Serna García



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Dirección General de Cuidados y Calidad del SESCAM**

PROYECTO

Estrategia regional para la mejora de la calidad y excelencia en la prestación de cuidados enfermeros: BPSO®-Host Regional de Castilla-La Mancha

El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, a través de la Dirección General de Cuidados y Calidad, ha creado el Centro Coordinador Autonómico del Programa de Centros Comprometidos con la Excelencia en Cuidados® (BPSO®-Host Regional de Castilla-La Mancha).

Este proyecto, liderado por personal de Enfermería, tiene como objetivo ayudar a las organizaciones públicas sanitarias de nuestra comunidad autónoma a implantar buenas prácticas en cuidados basadas en la evidencia científica, para mejorar los procesos clínicos y los resultados en salud de los usuarios y usuarias atendidas.



La Asociación Profesional de Enfermeras de Ontario (RNAO) inició en 1999 el Programa BPSO® con la finalidad de desarrollar, difundir, implantar y evaluar guías de buenas prácticas enfermeras que proporcionen recomendaciones basadas en la evidencia científica para ayudar a los profesionales, y también a los usuarios y usuarias en la toma de decisiones en el cuidado de la salud, con el fin de optimizar la atención, enriquecer la práctica profesional y mejorar los resultados en salud.

El objetivo desde el BPSO® CLM es fomentar, facilitar y apoyar la implantación, evaluación y mantenimiento, en cualquier entorno de la práctica enfermera, de buenas prácticas en cuidados, basadas en las guías de buenas prácticas desarrolladas por RNAO.

Otros objetivos de la Dirección General de Cuidados y Calidad con la creación del BPSO® CLM es disminuir la variabilidad, unificar cuidados y mejorar la formación en práctica basada en la evidencia. ■

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- César Fernández Buey
- Margarita Delgado Muñoz
- Ana Isabel Alcañiz Mesas
- Mª Victoria Ruiz García
- Pilar Córcoles Jiménez
- Gloria Lorente Granados



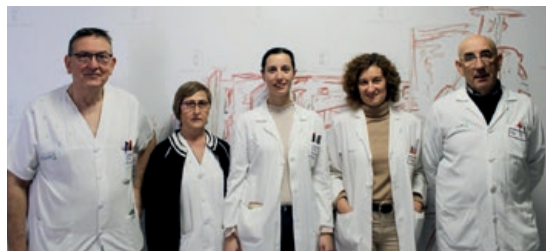
PROYECTO

Dispensación de medicamentos en dosis unitarias a centros sociosanitarios

El proceso de utilización de medicamentos está en continua revisión y análisis para la detección de posibles oportunidades de mejora. Así, la complejidad en el proceso de utilización de medicamentos hizo primordial el diseño de un circuito que minimizara la iatrogenia medicamentosa, la cual era especialmente importante en las etapas de dispensación y preparación de la medicación, localizando puntos clave generadores de errores de medicación que podrían llegar al paciente y causar resultados negativos asociados a ellos.

Por todo ello, en febrero de 2020 se inició el diseño de un nuevo modelo de dispensación de medicamentos a los centros sociosanitarios de la Gerencia de Atención Integrada de Alcázar de San Juan, con una serie de objetivos definidos, entre los que destaca, como aspecto diferencial a la prestación previa, la dispensación de medicamentos en dosis unitarias (identificados con nombre de principio activo, lote y caducidad) por residente, día y turno de administración, preparada desde el Servicio de Farmacia Hospitalaria.

El procedimiento permite un control de calidad de la medicación administrada, reducción del gasto en medicamentos por la adquisición a precio de venta a Farmacia Hospitalaria, y una hipotética reducción de la iatrogenia medicamentosa. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María Luisa Moreno Perulero
- María del Valle Palacios Agreda
- Romel Casanova Álvarez
- Natalia Andrés Navarro
- María Teresa Orovio Sánchez
- M^a Carmen Portillo Castellano
- Jesús Díaz Morales
- Ángel Castaño
- Inmaculada Moreno Almagro
- Daniel Fernández Alves
- Gladys María Becerra Torres
- Francisco Vicente Herranz Catalán



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina (Toledo)**

PROYECTO

Metodología Enfermera. Grupo de Mejora

El Grupo de Mejora de Cuidados de Enfermería del Hospital General Universitario de Talavera se creó en el año 2009, con el objetivo de crear y actualizar protocolos y procedimientos de Enfermería necesarios para homogeneizar las técnicas de los y las profesionales en esta área.

El grupo está formado actualmente por diez profesionales que han recibido formación en Lenguaje Enfermero (siendo uno de ellos el supervisor de Docencia, que ejerce como coordinador del grupo).



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- M^a Milagros Avellán Durán
- José Ángel Correas Mayoral
- Gema Galán Martínez
- Raquel Iglesias Basilio
- Sara Iglesias Rodríguez
- Gema Martín Hernández
- Francisco Román Najarro Infante
- Lorena Rodríguez Martín
- Virginia Ropero Fernández

Los objetivos del grupo son:

1. Mejorar la calidad de la atención al paciente.
2. Lograr una práctica asistencial consensuada en todos los servicios.
3. Tener una herramienta común para todo el equipo de Enfermería.
4. Impulsar políticas de salud basadas en las mejores prácticas.
5. Mejorar la práctica clínica.
6. Fomentar la excelencia clínica.
7. Desarrollar e impulsar acciones formativas y de promoción de lenguaje enfermero, velando por garantizar la mejor calidad de cuidados y la mayor accesibilidad de los y las profesionales a la herramienta informática.
8. Aumentar los conocimientos sobre lenguaje enfermero del personal sanitario a través de diversas actividades formativas.

En la trayectoria del Grupo de Mejora se ha conseguido que la consulta y visualización de los procedimientos realizados sea sencillo y accesible, alcanzando así uno de nuestros objetivos: la homogeneización de cuidados de Enfermería. —



PROYECTO

Protocolo de duelo perinatal en la Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina

La inquietud de trabajar en la mejora de la atención que recibían las familias que pierden un bebé surgió en 2017 entre un grupo de profesionales de la Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina, los cuales se encargaron de la puesta en marcha de las acciones relacionadas con la implantación de buenas prácticas, en el caso de duelo perinatal.

El objetivo es trasladar al resto de profesionales la inquietud por formarse y acompañar a los padres y madres con respeto y profesionalidad, para humanizar la asistencia al duelo perinatal y elaborar un protocolo de abordaje, acompañamiento y seguimiento terapéutico al duelo, tras la muerte de un hijo antes, durante o después del parto.

Ese grupo de trabajo multidisciplinar e interdisciplinar, formado por profesionales sanitarios y no sanitarios, de diferentes categorías, ha ido creciendo y consolidándose, adquiriendo identidad propia, y continúa hoy con su trabajo con el siguiente objetivo general: Mejorar la asistencia prestada por los profesionales a la mujer, y a su pareja y familia, ante situaciones de pérdida perinatal, para conseguir integrar la muerte de su bebé, y elaborar un duelo adaptativo.

Para ello, se llevan a cabo diferentes actividades u objetivos específicos, como son, entre otros, protocolizar la atención de los y las profesionales implicados en la atención obstétrica mediante una guía de atención al

duelo perinatal, consensuar pautas de atención y seguimiento con profesionales de otras unidades sanitarias, etc... —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- M^a Milagros Avellán Durán
- Lorena Prieto Sánchez
- Leonor Oviedo López
- Beatriz Rincón López
- Vanesa Muro Rodríguez
- M^a José Martín Castillo
- Sandra de la Cal Bueno
- Carolina Cuerva Murillo
- Beatriz García García
- Auxiliadora Martínez González
- Nuria Alonso Paniagua
- Fátima Xiomara Martínez González
- Ana Granado San Miguel
- Víctor Estévez Sánchez
- Sara García de Fernando García
- Yanira Dhiver Cantalejo
- Asunción Cifuentes López
- M^a Carmen Gómez Herranz
- M^a Luz Tejado Gonzalo
- Manuela Nieto Muñoz
- M^a Antonia Martín Martín
- Alberto Plaza Montoro
- Sonia Plasencia Orduño
- Pilar Fluriache Gracia Caro
- Yolanda Gómez Sánchez
- Carmen Gil Esteban



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina (Toledo)**

PROYECTO

Protocolo de abordaje integral a pacientes con ELA

El protocolo de abordaje integral a pacientes con ELA, puesto en marcha en abril de 2023 en la Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina, tiene como objetivo proporcionar asistencia integral a todos los pacientes con una enfermedad neuromuscular a través de la creación de un equipo multidisciplinar, que trabajará para dar una atención integral de calidad en el mejor nivel asistencial que precise, de forma coordinada con todos los recursos sociosanitarios disponibles, para mejorar la calidad de vida de estos pacientes y sus familias.

La gestión de casos es la clave para permitir la atención integral, favoreciendo las visitas de acto único, el desarrollo de un plan de atención individualizado, don-

de se incluya la situación evolutiva, las decisiones del paciente y las variables principales que ayuden en la toma de decisión. La adecuada gestión de cuidados al paciente con una enfermedad neuromuscular, requiere un manejo por el equipo multidisciplinar, donde la continuidad de cuidados es imprescindible. El plan de cuidados se ha desarrollado desde una visión integral cuyo objetivo central es el paciente.

La intervención profesional del trabajo social debe ofrecer un apoyo integral a las familias y al paciente, quienes se enfrentan a la dolorosa aceptación de las consecuencias que ha provocado la enfermedad en su realidad social.

La forma en la que las familias abordan la enfermedad generalmente sigue unas pautas que son universales: desorientación, regresión, reorganización y crecimiento. La intervención y funciones de la trabajadora social neurológica van a depender de la fase en la que se encuentre el paciente y su familia, así como del apoyo que requiera. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Victoria Méndez-Cabezas Fuentes
- Jorge Sánchez Gutiérrez
- Susana Llorente de Paz
- Sonia Plasencia Ordúñez
- Yolanda Rodrigo Opazo
- Alberto Plaza Montoro



PROYECTO

Plan estratégico frente a resistencias bacterianas

El objetivo de este plan estratégico es mejorar el uso de antibióticos, disminuir su consumo, reducir la aparición de resistencia, obtener los mejores resultados clínicos, minimizar efectos adversos y sensibilizar a todos los actores implicados. Además, desarrolla líneas y objetivos estratégicos y operativos para un uso racional de antibióticos en el área de Atención Primaria, sociosanitario y urgencias. Sus líneas y objetivos son:

Línea Estratégica 1: Disponer de equipo multidisciplinar de apoyo.

- **Objetivo 1.** Constitución grupo proa (Programas de Optimización de Uso de Antibióticos) comunitario (PROA-C).

Línea Estratégica 2: Formación a profesionales de la Gerencia.

- **Objetivo 2.** Formación de Formadores.
- **Objetivo 3.** Fomentar la formación de los profesionales de la salud.

Línea Estratégica 3: Información a profesionales y ciudadanos.

- **Objetivo 4.** Información a los profesionales sanitarios.
- **Objetivo 5.** Información a los usuarios.

Línea Estratégica 4: Vigilancia del consumo y control de resistencias.

- **Objetivo 6.** Monitorizar el consumo de antibióticos y

la calidad de la prescripción, selección, dosis, duración, vía Cuadro de mandos.

- **Objetivo 7.** Controlar las resistencias bacterianas.

Línea Estratégica 5: Información y formación a farmacéuticos de oficinas de farmacia, y odontólogos de clínicas dentales.

- **Objetivo 8.** Crear alianzas estratégicas.

El objetivo de este plan estratégico es mejorar el uso de antibióticos, disminuir su consumo, reducir la aparición de resistencia, obtener los mejores resultados clínicos, minimizar efectos adversos y sensibilizar a todos los actores implicados. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María José Martín-Gaitero Vázquez
- Belén Guzmán García
- Alejandra Asenjo Villamayor



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Puertollano (Ciudad Real)**

PROYECTO

Estrategias de mejora en el diagnóstico precoz y gestión de resultados de la bacteriemia en un hospital comarcal

La Gerencia de Atención Integrada de Puertollano, como respuesta a la Estrategia Regional para la Atención del Paciente con Sepsis, ha implementado dos estrategias innovadoras como acciones de mejora dentro del sistema de gestión de calidad, para mejorar el diagnóstico temprano y fortalecer la comunicación con el personal clínico en casos de bacteriemia, en un hospital comarcal.



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Rita Martínez Manzanal
- Ana Cosmen Sánchez
- Alejandra Asenjo Villamayor
- Melanie Abreu Di Berardino
- Piedad Picazo Perea
- David Melguizo Melguizo
- Ismael Linde Rubí
- Angélica Martínez Velandia
- Juan Carlos Castillo Rosa

Las dos estrategias de mejora implantadas son las siguientes:

- a) Implantación de un protocolo de atención continuada de los hemocultivos positivos como mejora del diagnóstico microbiológico precoz en la bacteriemia. Mediante la identificación y antibiograma del patógeno, para emitir en el menor tiempo posible un informe preliminar lo más completo que podamos y disminuir el tiempo de respuesta del informe definitivo.

Para la implantación de este protocolo se llevaron a cabo sesiones formativas dirigidas al equipo multidisciplinar de facultativos, impartidas por microbiólogos, y talleres prácticos para la realización, visualización e interpretación de la tinción de gram, así como para el montaje de paneles de antibiograma, su lectura e interpretación.

- b) Implantación un protocolo de gestión de los resultados como estrategia de mejora del proceso post-post analítico en pacientes con sepsis, hospitalizados y ambulatorios. —



PROYECTO

Gestión de residuos en la Unidad de Endoscopia Digestiva: Prácticas sostenibles para la salud y el medio ambiente

La endoscopia digestiva es una técnica médica fundamental para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades gastrointestinales. Sin embargo, su práctica genera residuos que requieren una gestión adecuada para garantizar la seguridad del personal médico, de los pacientes y del medio ambiente.

La gestión de residuos en la Unidad de Endoscopias del Hospital Santa Bárbara de Puertollano surge como resultado de un enfoque innovador hacia la sostenibilidad ambiental en el ámbito sanitario.

Un objetivo estratégico de esta unidad es trabajar para reducir el impacto ambiental de la endoscopia para convertirse en una organización "Green-endoscopy", y para ello, se establecen unas directrices para la implementación de unas estrategias, que consisten, entre otras, en proporcionar capacitación al personal, promover la sensibilización entre el personal y los pacientes, implementar programas de reciclaje, reducción de papel, etc.

Desde la implementación del proyecto, se han logrado significativas mejoras en la reducción y adecuada gestión de residuos en la Unidad de Endoscopias. Estas mejoras se han reflejado en una disminución de

residuos biosanitarios, una mayor eficiencia en la separación de residuos y una reducción de costes asociados.

Estas prácticas pueden ser replicadas por otras unidades hospitalarias para mejorar su gestión de residuos sanitarios de manera efectiva y sostenible. La Gerencia de Área Integrada mantiene como visión la sostenibilidad, como parte del proceso de certificación en la Norma 140001 en 2024. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Cristina Lavín Expósito
- Abdelmoneim Bouhmidi Assakali
- Mirian Velasco del Burgo
- María Luisa Hidalgo Juárez
- Victoria Romero Rodríguez



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Puertollano (Ciudad Real)**

PROYECTO

Proyecto de mejora del proceso de citaciones y gestión de la sala de espera para extracción sanguínea en un hospital comarcal

El Servicio de Análisis Clínicos dispone desde 2023 de un sistema de citaciones más eficiente para llevar a cabo un control exhaustivo del número de pacientes que se citan cada día para extracciones sanguíneas,

De este modo, SITAS es una aplicación que gestiona el flujo de pacientes en la sala de espera a través de una serie de agendas, con un número limitado de pacientes

en cada una de ellas, y garantizando de forma global el mismo número de pacientes para cada día de extracción.

El flujo del proceso se materializa en los siguientes pasos:

- El paciente acude a la ventanilla del servicio para la solicitud de cita de extracción.
- El personal administrativo genera una cita a través de las agendas de Mambrino XXI, e imprime la nota de cita para entregarla al paciente, en la que figura toda la información de la cita (lugar de extracción, día y hora).
- Una vez que el paciente tiene la cita, acudirá a uno de los quioscos habilitados con su nota de cita y generará su ticket de acceso a la sala de extracciones.
- En la sala de extracciones, mediante la pantalla instalada, visualizará su turno de entrada para la realización de la extracción y el box designado.
- El personal de Enfermería de la sala de extracciones será la encargada de gestionar el sistema de turnos y avisos.
- La aplicación SITAS avisará al personal de Enfermería de la llegada del paciente a la sala de espera, y será este quien gestione la llamada de ese paciente.
- En la aplicación quedará registrado qué pacientes han acudido a la extracción y cuáles no, teniendo una trazabilidad completa del proceso. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Ana Cosmen Sánchez
- Rita Martínez Manzanal
- Ramón Díaz-Santos Chico
- David Melguizo Melguizo
- Piedad Picazo Perea
- Ismael Linde Rubí
- Melanie Abreu di Berardino
- Alejandra Asenjo Villamayor
- Angélica Martínez Velandia
- Juan Carlos Castillo Rosa



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



PROYECTO

APES - Aulas profesionales de emprendimiento

Las Aulas Profesionales de Emprendimiento (APES) en centros educativos de Formación Profesional son una iniciativa innovadora que tiene como objetivo fomentar la cultura emprendedora entre alumnado y docentes, facilitándoles las herramientas necesarias para convertir sus ideas en proyectos empresariales viables y de éxito. Hasta el curso 2023/24 se han implantado 69 Aulas Profesionales de Emprendimiento en centros educativos públicos que imparten enseñanzas de Formación Profesional. En 2024 se prevé alcanzar 90 APES.

Estas aulas pretenden canalizar las iniciativas emprendedoras del alumnado de los centros educativos donde se imparten enseñanzas de Formación Profesional, así como de los egresados, mediante un sistema de orientación, guía y tutela de las ideas emprendedoras que ellos mismos aportan, y también la participación en proyectos con otras entidades y organizaciones.

Las aulas de emprendimiento, dentro del centro educativo, cuentan con una ubicación o espacio abierto a toda la comunidad educativa, donde el alumnado es el protagonista activo en el desarrollo de proyectos innovadores en relación con el emprendimiento y donde las empresas y entidades juegan un papel esencial en este camino.

Este servicio se presta en los centros educativos, prioritariamente de forma presencial, pero también dispone

de los medios suficientes para realizar encuentros virtuales donde se conectan toda la red de centros para favorecer la innovación y el emprendimiento. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Sandra Rey de Viñas García
- Tomás Gómez Morales
- M^a Esmeralda Payo Gutiérrez
- M^a Luisa Sánchez Fernández
- María Rosario Olivares Blasco
- José Javier Castellanos Tejero
- Luis Hernández García
- Laura Macho Fuentes
- Noelia Olivares Pascual
- Carmen Cid Ramírez
- Sergio González del Campo Morales
- Simona Gabriela Chelariu



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Centro Ocupacional Las Encinas de Cabanillas del Campo (Guadalajara)**

PROYECTO

Plan de Mejora del Centro Ocupacional Las Encinas: Programas innovadores, creativos y adaptados a la nueva realidad

Los equipos técnicos de atención a personas con discapacidad intelectual, han detectado que, en los últimos años, el perfil de personas usuarias que accede a los recursos, presenta mayor grado de apoyos y mucha variabilidad en su diversidad funcional. En este escenario, los centros ocupacionales se han tenido que ir adaptando a la nueva realidad, dejando en un segundo plano las expectativas laborales y planteando planes de mejora para un abordaje multidimensional en el que se garantice una atención más integral, flexible y completa.



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Santiago Doménech Botella
- Paula Isabel Antonio García
- M^a Yolanda Muñoz Ramos
- Francisca Lucrecia Piqueras Sáez
- M^a Mar Gil Relano
- José Andrés Calvo Buil
- Gema de la Cruz Ronda
- Cristina Herrero Peña
- M^a Carmen Rojo Rojo
- Vanesa Ruiz Franco
- Alicia Relano Écija
- Purificación Acebrón Yela
- Celia Corrales García
- M^a Paz Jiménez Jiménez

Por este motivo, durante el año 2023, en el Centro Ocupacional Las Encinas, se fueron implantando nuevos programas adaptados a las necesidades detectadas, donde se amplían los servicios prestados a las personas usuarias con programas innovadores y actividades más creativas con el objetivo último de mejorar su nivel de calidad de vida y, sobre todo, el objetivo que se traslada a las personas usuarias, y que es: "SER FELICES".

Los programas que se han implantado son los siguientes:

- Programa de vida autónoma en la comunidad.
- Taller de horticultura y jardinería.
- Programa desarrollo de habilidades motrices/manualidades.
- Taller de periodismo.
- Programa de formación continua.

Para poder acceder a los distintos programas, se facilita a las personas usuarias información previa y se adaptan los medios según las necesidades particulares. —



Castilla-La Mancha

CANDIDATURA | **Instituto Regional de Investigación y Desarrollo Agroalimentario y Forestal de Castilla-La Mancha (IRIAF)**

PROYECTO

Buenas prácticas en las actividades de formación en los sectores agropecuario, medioambiental y rural desarrolladas por los centros adscritos al IRIAF

El Instituto Regional de Investigación y Desarrollo Agroalimentario y Forestal de Castilla-La Mancha (IRIAF) viene impartiendo cursos formativos que satisfagan las necesidades del sector agropecuario, con la finalidad de transferir conocimientos prácticos en diversos campos de una manera especialmente accesible y directa.

Este proyecto de formación accesible lo viene llevando a cabo IRIAF a través de sus propios medios humanos y materiales, gracias a su naturaleza altamente especializada en el sector agropecuario, forestal y rural. De igual forma, y cuando así resulta necesario, los centros del IRIAF se ocupan de contactar con expertos externos para así garantizar la cualificación y excelencia necesaria para el óptimo desarrollo de los cursos formativos.

Los objetivos generales de este proyecto son los siguientes:

- Difusión, accesibilidad y facilidad de inscripción para las personas interesadas en los cursos de formación.
- Análisis de las necesidades formativas existentes en los sectores agrícola, ganadero y forestal de nuestra región.
- Respuesta a las necesidades advertidas a través de una formación directa y predominantemente práctica.

- Colaborar en la creación de un sector primario competitivo y eficiente a través de la formación.

Las ventajas del proyecto, y propuesta de extrapolación a otros servicios regionales, son: Análisis de las necesidades del sector al que se dirige la acción formativa; colaboración público-privada; publicidad y transparencia; tramitación sencilla e intuitiva; ayuda a los usuarios de manera inmediata; cercanía y carácter eminentemente práctico del servicio ofrecido; y una evaluación periódica de resultados. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- José Alberto Viñuelas de la Fuente
- Luis de León Larraínzar
- Vicente Alcaide Azcona
- Francisco Redondo López



PROYECTO

Dípticos de pensiones no contributivas adaptados a personas con discapacidad visual e intelectual

El proyecto consiste en la publicación de dípticos de pensiones no contributivas con información adaptada a personas con discapacidad visual y personas con discapacidad intelectual, persiguiendo la accesibilidad a las prestaciones públicas y la autonomía de estas personas.



El objetivo principal del proyecto es hacer accesible a colectivos con dificultades físicas e intelectuales, la Información y acceso a las pensiones no contributivas, con el fin de posibilitar su conocimiento, facilitar su solicitud y en última instancia, beneficiarse de unas prestaciones de la Seguridad Social que hagan mejor la vida de las personas que integran estos colectivos.

Con este objetivo se contribuye a facilitar la mejora en las condiciones económicas de las personas que acceden a las pensiones no contributivas, también a la gratuidad en la prestación farmacéutica y a la posibilidad de acceder a una ayuda al alquiler que tiene aparejada la pensión.

Se diseñan tres dípticos; uno que denominamos neutro para la población general; otro díptico adaptado a personas con discapacidad intelectual que llamamos de Lectura Fácil; y un tercer díptico adaptado, pensado para personas con problemas o dificultades de visión. ■

MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Alejandro López Lara
- Raúl del Pozo Vázquez
- Juana Fernández Díaz
- Cristina Bravo Cambelo
- Ángel Nevado Santamaría



PROYECTO

Hacia un hospital sin dolor

Un control del dolor puede disminuir la calidad de vida de los pacientes, incrementa el riesgo de padecer enfermedades asociadas, aumenta los días de estancia hospitalaria y los costes hospitalarios, retrasando la recuperación funcional. Todos estos factores pueden derivar en complicaciones tras la cirugía y aumentar la posibilidad de tener dolor crónico en el futuro.

Debemos ofrecer un buen manejo del dolor tras la cirugía, llevando el conocimiento de esta evidencia a la práctica. Por este motivo, este proyecto se basó en la implantación de una guía de recomendaciones basadas en evidencia, y de un protocolo de manejo del dolor agudo postquirúrgico tipo “Enhanced recovery after surgery” (ERAS).

Este tipo de protocolo busca evitar la variabilidad clínica existente, mejorar la capacidad funcional tras la cirugía, reducir la estancia hospitalaria después de la intervención, incrementar la satisfacción de los pacientes y reducir los costes médicos, utilizando una analgesia multimodal (terapia que combina más de un método de tratamiento) e intervenciones no farmacológicas (estrategias físicas y psicológicas para reducir el dolor).

El manejo del dolor agudo postoperatorio es un proceso complejo que precisa de un abordaje global y multidisciplinario, para integrar las actuaciones de cirujanos, anestesiólogos, servicio de Farmacia, Enfermería especializada en la Unidad del Dolor Agudo (UDA), Enfermería del área de REA/URPA y Enfermería de planta. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Silvia Gil
- Abraham Sánchez
- Víctor Baladrón
- Javier Redondo
- Yurena Sánchez
- Elena Sánchez
- Laura Collada



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

PROYECTO

Unidad de Nutrición Personalizada de la Unidad de Cuidados Infantiles del Hospital General Universitario de Ciudad Real

La leche materna es el mejor alimento para cualquier bebé, en especial para aquellos más vulnerables como los recién nacidos prematuros o con otras enfermedades (cirugía intestinal grave, hipoxia perinatal, patologías intestinales, bebés con peso menor de 1.500 gramos).

En algunas ocasiones, las madres de estos bebés pueden presentar dificultad para lograr una lactancia materna exclusiva. En ese sentido, la función de una Unidad de Nutrición Personalizada es la de trabajar como un banco de leche de autoabastecimiento y ser responsable de acopiar, procesar, almacenar y distribuir leche materna donada de manera altruista por las madres que así lo deseen, para el

beneficio de los recién nacidos que lo necesitan y que también lo obtiene de forma gratuita.

La Unidad de Nutrición Personalizada (Banco de leche) de la Unidad de Cuidados Infantiles del Hospital General Universitario de Ciudad Real, inició su andadura durante el primer trimestre de 2023, con la adecuación del espacio necesario dentro de la Unidad de Cuidados Infantiles, llevándose además a cabo la formación adecuada y procediéndose a la elaboración de los protocolos que se precisaban para la puesta en marcha y desarrollo del proyecto, así como la documentación pertinente para facilitar la información a los progenitores de los candidatos receptores de leche materna donada, así como para las madres donantes. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Miguel Ángel García Cabezas
- José Miguel Pacheco Salgado
- Cecilio López Mechero
- Mercedes Ludeña del Río
- José María Garrote Marcos
- Elena Crespo González
- Marta García Muñoz de Morales
- Cristina Sánchez Rey
- Ana María de Mingo Díaz



PROYECTO

INFOCAM - Servicio de Extinción de Incendios de Castilla-La Mancha

El Plan Especial de Emergencia por Incendios Forestales de Castilla-La Mancha (INFOCAM) tiene por objeto dar una respuesta coordinada, ágil y eficaz de las administraciones públicas para hacer frente a los incendios forestales y a las emergencias que derivadas de los mismos se originen en el territorio de la comunidad autónoma. Además de estas labores, el dispositivo INFOCAM, como recurso de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, participa activamente en otras emergencias como la intervención en nevadas, inundaciones, búsqueda de personas en grandes áreas, o la pandemia COVID-19.

Dentro del marco de la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, como respuesta al impacto de las consecuencias del cambio climático y ante la necesidad de atender y proteger a la población, INFOCAM ha experimentado en los últimos años un desarrollo y evolución, en cuanto a recursos y formación del personal, que le ha permitido dar apoyo a los organismos competentes en esas otras emergencias, siendo requeridos cada vez con más frecuencia dada su capacidad de movilización de medios materiales y recursos humanos y su modelo de excelencia en la gestión de incendios forestales.

La labor desarrollada por INFOCAM desde sus inicios ha tenido siempre un firme compromiso con la protección de la población y del medio natural. Un compromiso que se

ha visto reforzado en los últimos años por la implementación de su capacidad de respuesta ante cualquier otro tipo de emergencia en el medio natural, suponiendo una constante evolución, adaptación y mejora del dispositivo ante las necesidades y desafíos del siglo XXI. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Nicolás López Molina
- Alfonso Díaz Nieto



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Gerencia de Atención Integrada de Guadalajara**

PROYECTO

Hemodiálisis domiciliaria

El objetivo principal del proyecto fue implantar la modalidad de hemodiálisis domiciliaria en la provincia de Guadalajara e incrementar su desarrollo, con la firme convicción de que puede aportar grandes beneficios a un grupo determinado de pacientes.

Es decir, se trata de llevar dicha técnica a casa para permitir que estas personas bajo cuidado médico puedan adecuar su patología a su propio estilo de vida, evitando desplazamientos al hospital y facilitando la integración de los pacientes en su ámbito laboral y social.

En este sentido, la hemodiálisis, que ha sido esencialmente una técnica realizada en centros sanitarios (bien hospitalarios o bien en centros de diálisis externos), ha

de evolucionar para mejorar la calidad de vida de los pacientes. Por este motivo, se ha realizado un gran esfuerzo organizativo para efectuar dichos procesos en los domicilios.

Además, el Área de salud de Guadalajara tiene la peculiaridad de que muchos pacientes viven en áreas alejadas del hospital, y las técnicas de diálisis que se realizan en su domicilio además de evitar los desplazamientos, aumentan el confort y la recuperación de la salud. Por este motivo, se ha realizado una iniciativa pionera en de Castilla-La Mancha, que es la instauración de un programa de hemodiálisis domiciliaria, que permite realizar esta técnica en la vivienda del paciente. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- José Ramón Rodríguez Palomares
- Katia Matilde Pérez del Valle
- Nerea Begoña Boldoba
- Tamara de Castro de la Cruz
- Inmaculada Nieto Abad
- Alicia Peña García
- María Amparo Rodríguez Iniesta
- Leticia Solís Carpintero
- Manuel Alejandro Lara Luna
- Susana Rosa Senra
- Gabriel de Arriba de la Fuente



PROYECTO

Consulta monográfica de Enfermería para la colocación de dispositivos de monitorización de glucosa

A partir de 2023, se observa una aplicación poco efectiva de la pauta de sensores en la Gerencia de Atención Integrada de Puertollano, ya que se constata que muchos pacientes no hacen buen uso de ellos, pues una vez pautados no recogen los pedidos siguientes o no realizan las recomendaciones de la consulta de Enfermería y Endocrinología que se les pautan para el buen uso del sensor. Por ello, se plantea la necesidad de establecer unos criterios de solicitud para los monitores de glucosa.

A fecha de noviembre de 2023 existen 425 pacientes portadores de sensores de monitorización de glucosa. Hasta entonces, la colocación de este sensor es realizada por su personal de Enfermería de atención primaria correspondiente, teniendo cada uno de estos profesionales sus propios criterios a la hora de establecer la pauta para este sistema de monitorización.

Por ello, se valora la necesidad de crear una consulta monográfica para la colocación de los sensores, que contará con personal especialista en Enfermería Familiar y Comunitaria, con formación específica en la educación para la salud de estos pacientes, a fin de que se establezcan unos criterios comunes y una pauta eficaz en la colocación de estos primeros sensores, para reducir el coste/beneficio.

Como objetivos del proyecto, se pretenden establecer requisitos, indicadores, accesos, criterios de aplicación y procedimientos ofertados en el marco denominado como sistemas de monitorización de glucosa, buscando mejorar

la calidad de vida del paciente con diabetes mellitus, empoderar al paciente y hacerlo participe en su salud y toma de decisiones sobre su enfermedad, y establecer criterios para lograr mayor eficiencia a la hora de la colocación de sensores en pacientes con diabetes mellitus. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Ana María Cofrade Delgado
- Cristina Ruiz Palacios
- Francisco López Salazar
- Rosa María Jurado Monroy
- Alberto José Pérez Gijón
- Sergio Díaz Sánchez
- Juan José Carretero Valderrabano
- Marta Moreno Canales
- María Nieves Lombardo Pérez
- María González Pérez
- María Elena Aranda Díaz
- Emma Cavalieri
- Diana Storino
- Laura Menor Sanabria
- María Teresa Segura Hernández



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Unidad de Neonatología. Hospital Universitario de Toledo**

PROYECTO

Creación de una Unidad de Nutrición Personalizada para mejorar la trazabilidad y la seguridad en la gestión de la leche materna donada

Los bancos de leche humana son centros especializados responsables de la promoción y apoyo a la lactancia materna. Las Unidades de Nutrición Personalizadas (UNP), a diferencia de los bancos de leche tradicionales, desarrollan su actividad en las propias unidades de neonatología que incluye la leche materna donada como estrategia terapéutica para los recién nacidos prematuros. La función de una UNP es la de trabajar como un banco de leche

de autoabastecimiento, y ser responsable de recolectar, procesar, almacenar y distribuir leche materna donada de manera altruista, para el beneficio de los recién nacidos que lo necesitan y que también lo obtienen de forma gratuita.

En febrero de 2023 el Hospital Universitario de Toledo pone en marcha la primera Unidad de Nutrición Personalizada de Castilla la Mancha, lo cual supone un avance en la calidad asistencial prestada a la ciudadanía de la región. El objetivo es que la leche materna donada que llega a estos recién nacidos cumpla con las mejores garantías de trazabilidad, calidad y seguridad en su recepción, procesamiento y administración.

Esta unidad la forman dos enfermeras especialistas en Pediatría y facultativos médicos especialistas de área de la Unidad de Neonatología. Podrán ser donantes todas aquellas madres que cuenten con leche suficiente, tengan buena salud y hábitos de vida saludables. Asimismo, será posible receptor de leche materna donada, cualquier recién nacido que ingrese en el servicio de neonatología y cumpla las indicaciones de prescripción de leche materna donada pasteurizada, mientras sus madres no tengan suficiente leche propia o si por alguna razón médica o social no puedan proporcionársela a sus hijos. ■



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- María Julia Cobas Pazos
- María Jesús Díaz Martín
- Ana Belén Escobar Izquierdo
- María Isabel González Villalba
- Beatriz González Gómez
- Marta González-Valcárcel Espinosa
- Arturo Hernández de Bonis
- Cristina Herráiz Perea
- M^a Dolores Sánchez-Redondo Sánchez-Gabriel
- Antonio Martínez Gimeno



PROYECTO

Nuevo Portal Web de Vivienda

El actual portal web de Vivienda de la Dirección General, <https://vivienda.castillalamancha.es/>, en funcionamiento desde mayo de 2019, viene siendo, desde entonces, un referente en esta materia para la ciudadanía castellano-manchega. Actualmente, desde su actualización en septiembre de 2023, se han superado la media de visitas mensuales de la versión anterior, con una media de entre 1.700 y 1.800 visitas al día.

Con la web actual se ha resuelto algunos problemas en la actualización y organización de los contenidos detectados en el portal anterior, debido a dos cuestiones fundamentales: Por un lado, su diseño ya no podía atender con garantías las necesidades de la Dirección General de Vivienda, cuya actividad se ha multiplicado en los últimos años; y, por otro lado, su plantilla web quedó obsoleta, complicando técnicamente la actualización de contenidos y los cambios de menú. Esto generaba que el acceso a la información disponible fuera haciéndose cada vez menos intuitivo y directo para la ciudadanía.

Por ello, se hizo imprescindible y oportuno el lanzamiento de un nuevo portal de Vivienda más moderno, ágil, sencillo e intuitivo para la ciudadanía, y adaptado a las necesidades actuales y futuras de la Dirección General, con el objetivo de que siga siendo el mejor referente

de las políticas de vivienda llevadas a cabo en Castilla-La Mancha, además de continuar difundiendo, de forma permanente, veraz y objetiva, la información de carácter relevante sobre la labor que se lleva a cabo en este área de la Administración regional. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Marta Iniesto Alba
- Ana María Caballero Rivero
- María José Luna Díaz
- Manuel Ignacio Molero Conde
- Irene de la Rosa León
- Sandra Parra Rojas
- Emilio Ladrón de Guevara Sánchez



XIII PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CANDIDATURA | **Hospital General La Mancha Centro (Ciudad Real)**

PROYECTO

Abordaje preventivo de la salud mental en adolescentes

La salud mental en los adolescentes es un ámbito que se trabaja en diferentes instituciones; institutos, ayuntamiento y hospitales; pero que se trata en diferentes ámbitos de prevención y diagnóstico. El proyecto pretende una coordinación de estas administraciones para realizar un abordaje 360 (prevención, diagnóstico y tratamiento) de la salud mental en los adolescentes.



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Luis León Allue
- Concha Villafáñez García
- Manuel Ramón Horcajada Núñez
- Sagrario García Richard
- Manuel Acera Hernández
- Ana Belén Tejado Alberca

El presente proyecto está basado en las estrategias de actuación en salud comunitaria, educación para la salud y prevención de la enfermedad, dirigido a la población adolescente del Área de Salud Mancha Centro, y tiene como misión principal aportar las herramientas conductuales necesarias a la población adolescente, entre 10 y 19 años, para que puedan alcanzar el máximo grado de salud mental según sus capacidades individuales, y logren prevenir cualquier alteración provocada por factores externos a los que se enfrentan diariamente en todos los entornos en los que conviven; familiar, escolar, tiempo libre, etc.

El proyecto se inicia por la necesidad de abordar precozmente los problemas de salud mental de los/as adolescentes identificados por los profesionales del Servicio de Salud Mental del Hospital General La Mancha Centro, el impulso a la realización de un proyecto intersectorial sugerido por el Colegio Oficial de Médicos de Ciudad Real dentro del marco de las actuaciones de prevención de la enfermedad, la puesta en marcha de la estrategia de implantación del Plan de Salud Comunitaria por parte de la Gerencia de Atención Integrada de Alcázar de San Juan, y el llamamiento a la realización de actuaciones impactantes en los problemas de salud mental en adolescentes detectados en el entorno educativo. —



PROYECTO

Escuela de cuidadores de la Gerencia de Atención Integrada de Alcázar de San Juan

La Unidad de Continuidad Asistencial de Primaria y Medicina Interna (UCAPI) del hospital se ocupa de la continuidad asistencial entre Atención Primaria (centros de salud) y Medicina Interna (Hospital), y está formado por un equipo médico (FEA de Medicina Interna) y un equipo de Enfermería.

El Proyecto EDUCAPI: “Escuela de UCAPI del cuidador y el paciente” pretende difundir a pacientes dependientes y a sus cuidadores conocimientos, hábitos y conductas adecuadas para la atención de los mismos y así facilitar su recuperación.

Se trata de un servicio de capacitación en el cuidado de la persona dependiente con un programa de formación, generalmente personalizado, a las familias en general; al cuidador principal, en particular, y al propio paciente (autocuidados). El rol de entrenador en dicha capacitación pertenece principalmente al personal de Enfermería.

La implantación del proyecto involucra a los servicios de Atención Primaria, Hospitalización (fundamentalmente Medicina Interna), UCAPI y asociaciones de pacientes crónicos. En coordinación con Atención Primaria y Atención Hospitalaria, los objetivos que se plantean con la escuela son, entre otros:

- Proporcionar educación sanitaria a pacientes y familiares, mejorando de ese modo el conocimiento del paciente y su cuidador sobre su problema de salud.

- Difundir recomendaciones de promoción de salud y prevención de la enfermedad, incluyendo la vigilancia de la adherencia terapéutica.
- Prevención de enfermedades de cuidadores por la carga de los cuidados y el impacto emocional. —



MIEMBROS DE LA CANDIDATURA

- Francisco Javier Castellanos Cencerrado
- Ana Belén Tejado Alberca
- Pedro Cebrián Pardo
- Virginia Soto Barrera
- Antonia González Gómez
- Francisco Javier Jiménez Núñez
- Javier López Lluch





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



Castilla-La Mancha