

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ



TRABAJO FIN DE MÁSTER

Título: Diseño e implantación de la gestión por procesos en una Unidad de Formación Continuada

Alumno: Sánchez Hernández, Rosa María

Tutor: Picó Alfonso, Antonio Miguel

Máster Universitario en Gestión Sanitaria

Curso: 2018-2019



TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO	2
3. METODOLOGÍA	2
4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	4
5. PLAN DE ACTUACIÓN	7
5.1. CARTERA DE SERVICIOS	8
5.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	8
5.3. REPRESENTACIÓN DEL PROCESO	9
5.4. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	16
6. MEJORA CONTINUA	16
7. RESULTADOS	19
8. CONCLUSIÓN	19
9. BIBLIOGRAFÍA	20
10. ANEXOS	21

1. INTRODUCCIÓN

La formación continuada es el proceso de enseñanza-aprendizaje activo y permanente al que tienen derecho y obligación los profesionales sanitarios, que se inicia al finalizar los estudios de pregrado o de especialización, y que está destinado a actualizar y mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes ante las demandas y necesidades, tanto sociales como del propio sistema sanitario^{1,2,3}.

Es una formación no reglada, siendo una enseñanza libre, que no supone una nueva titulación, no obstante conlleva la adquisición de un certificado o diploma acreditado^{1,2}.

El desarrollo profesional continuo individual es una responsabilidad ética y deontológica del profesional sanitario⁴. Vivimos un tiempo de continuo cambio científico y tecnológico, que se produce a velocidad de la luz, y esto hace que el conocimiento se quede obsoleto a un ritmo acelerado. Es responsabilidad de cada uno de los profesionales ser capaces de mantenerse actualizados para “no quedarse atrás”, mediante la formación continuada con el fin de mantener al día las competencias, tanto en conocimientos como en actitudes y destrezas.

El progreso tecnológico y científico de la sociedad en las últimas décadas se ha acompañado de una conciencia social que presiona hacia la mejora continua de la calidad. Inicialmente este proceso nació en el sector industrial, pero paulatinamente se ha trasladado a los ámbitos más dinámicos de la actividad humana, entre los cuales se sitúa el sector sanitario.

Por tanto, debido a que los profesionales sanitarios desarrollan su actividad en un entorno que cambia constantemente, deriva la importancia de la formación continuada que constituye un elemento necesario para el progreso y el cambio social, así como para la adaptación a las necesidades cambiantes de la profesión.

Ante esta evolución científica y tecnológica que se está produciendo en las ciencias de la salud y las necesidades del profesional y del sistema sanitario¹, las Administraciones Públicas tienen la responsabilidad de asegurar la calidad de las múltiples actividades de formación continuada que se ofertan a los profesionales sanitarios, con la finalidad de alcanzar la máxima actualización y competencia de los mismos y, por lo tanto, mejorar la organización y el funcionamiento de la asistencia sanitaria².

Conocer cuales son las necesidades de aprendizaje e inquietudes de los profesionales sanitarios, así como mantener y mejorar el programa de atención continuada que hasta el día de hoy se oferta, supone ser imprescindible para una mejora de la cualificación profesional, así expuesto en la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, que señala la formación de los profesionales como un factor fundamental en la mejora de la cualificación profesional⁵.

En este sentido, reconoce la importancia de la formación continuada, orientada a mejorar la calidad del proceso asistencial y garantizar la seguridad del usuario. Para ello, la formación continuada tiene como finalidad³:

1. Garantizar la actualización de los conocimientos de los profesionales y la permanente mejora de su cualificación asegurando así una mejora de la calidad asistencial, así como incentivarles en su trabajo diario e incrementar su motivación profesional.
2. Potenciar la capacidad de los profesionales para efectuar una valoración equilibrada del uso de los recursos sanitarios en relación con el beneficio individual, social y colectivo que de tal uso pueda derivarse.
3. Generalizar el conocimiento, por parte de los profesionales, de los aspectos científicos, técnicos, éticos, legales, sociales y económicos del sistema sanitario.
4. Mejorar en los propios profesionales la percepción de su papel social, como agentes individuales en un sistema general de atención de salud y de las exigencias éticas que ello comporta.
5. Posibilitar el establecimiento de instrumentos de comunicación entre los profesionales sanitarios.

Por otro lado, señalar que las empresas, y en concreto los sistemas sanitarios, han tenido tradicionalmente una estructura organizacional por funciones para organizar su personal, estructura que ha sido muy útil desde su definición por teóricos de las ciencias de la organización⁶. En la actualidad se encuentran otras formas organizacionales como el enfoque basado en procesos con la identificación de procesos clave, estratégicos y de apoyo interrelacionados para lograr mayor eficiencia y calidad asistencial^{6,7,8}.

2. OBJETIVO

Con el desarrollo de este proyecto de gestión se pretende definir e implementar un sistema de gestión por procesos en la Unidad de Formación Continuada de un hospital de tercer nivel, teniendo en cuenta como hipótesis que un sistema de gestión por procesos facilitará una gestión más eficiente de una Unidad de Formación Continuada.

3. METODOLOGÍA

La metodología de trabajo que se propone es el diseño y desarrollo del proceso bajo la perspectiva de un sistema de gestión por procesos, basado en la norma internacional UNE-EN ISO 9001:2015. Esta norma especifica los requisitos que permiten la mejora continua de la calidad de sus productos o servicios⁹. Exige una metodología de trabajo con objetivos y metas de la calidad, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación al personal y el cumplimiento de cualquier requerimiento legal o reglamentario que sea de aplicación a su actividad⁶.

La Unidad de Gestión de la Calidad colabora en el diseño y mantenimiento del proceso, proporcionándole apoyo metodológico adecuado a sus necesidades.

Las diferentes fases a desarrollar contemplan la descripción del proceso, en cuanto a su misión, visión y alcance, cartera de servicios, agentes implicados, así como los servicios de apoyo y proveedores, según normativa aplicable específica de los procesos, análisis de riesgos y acciones de mejora.

La Unidad de Formación Continuada define su “razón de ser”, es decir su **misión**:

¿Qué? Proceso que coordina, planifica y fomenta la formación continuada del Complejo Hospitalario Universitario Insular - Materno Infantil.

¿Para qué? Para actualizar los conocimientos de los profesionales, mejorar su cualificación y asegurar una mejora de la calidad asistencial.

¿Para quién? Para todos los profesionales sanitarios y no sanitarios del Complejo.

¿Cómo?

- Gestionando los planes del “IV Acuerdo para la Formación Continuada en las Administraciones Públicas” presentado por la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias (ESSSCAN).

- Detectando mediante encuestas, sondeos y grupos focales las necesidades de formación del personal sanitario y no sanitario del Complejo Hospitalario.
- Elaborando un plan común de formación que se despliegue a todo el personal del Complejo Hospitalario, incluyendo acciones de formación individuales o grupales y midiendo las acciones formativas realizadas.
- Acreditando toda formación sanitaria susceptible de serlo y evaluando dicha realización respecto al impacto de la actividad formativa, atendiendo al seguimiento de las líneas estratégicas del Complejo Hospitalario, de tal manera que se satisfagan plenamente las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.

La Unidad de Formación Continuada contempla la **visión** de llegar a todos los profesionales del Complejo Hospitalario incluyendo todas las categorías profesionales en cuanto a su formación y responsabilidad para su crecimiento profesional.

El **alcance del proceso** abarca desde la detección de las necesidades formativas hasta la evaluación de la formación.

El Complejo Hospitalario ha elaborado un Manual de Gestión en el que se refleja la misión, la política de calidad y ambiental y los objetivos de calidad, así como procedimientos generales que dan respuesta a cada apartado de norma como control de la documentación y los registros, la revisión del sistema, el análisis de los cuadros de mando, la definición de los puestos de trabajo, su competencia y los mecanismos de control como auditorías internas, no conformidades y acciones correctivas.

La Unidad de Formación Continuada para la implantación de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 desarrolla su actividad tomando como premisa el enfoque a procesos de manera que se alcance el desempeño eficaz de los procesos y la mejora continua. Debe considerar además, el pensamiento basado en riesgos para la conformidad de los servicios prestados y medición de la satisfacción⁹.

4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

El Servicio Canario de la Salud (SCS) está dividido en 7 áreas de salud, el área de salud de Gran Canaria cuenta con 2 centros hospitalarios de referencia.

El Complejo Hospitalario Universitario Insular - Materno Infantil pertenece a la red de hospitales públicos del SCS. El Complejo Hospitalario (mayor centro hospitalario de Canarias) está formado por 2 hospitales, 3 centros de atención especializada, 4 Unidades de Salud Mental y el hospital psiquiátrico de día infanto-juvenil.

Es un complejo hospitalario de tercer nivel con 810 camas, que tiene asignadas 504.521 (tarjetas sanitarias pertenecientes a población adulta del área sur de Gran Canaria) y además centro de referencia de 103.254 adultos de la isla de Fuerteventura.

La Unidad de Formación Continuada está adscrita al Complejo Hospitalario Universitario Insular - Materno Infantil perteneciente a la isla de Gran Canaria, el cual ha definido su plan estratégico para el periodo 2018 - 2022.

Entre los objetivos estratégicos del Complejo Hospitalario, como Organización, destaca definir un plan de acción para la implantación, seguimiento, difusión y acreditación de los procesos.

El eje estratégico 3 (Calidad Total) define como líneas de actuación fomentar la cultura de la excelencia e implementar sistemas de gestión por procesos. Para ello se ha establecido una metodología de trabajo, base para implantación de procesos estandarizados según la normativa de la Organización Internacional de Normalización (ISO) con la finalidad de alcanzar la excelencia.

A su vez, el eje estratégico 6 contempla la potenciación de la investigación, formación continuada y docencia. Para ello, se hace necesario establecer un plan de formación continuada.

La Unidad de Formación Continuada desarrolla sus actividades de manera que éstas cumplan con los requisitos legales y reglamentarios del sector definido en las Leyes, Reales Decretos, Órdenes u otros documentos legislativos o de buenas prácticas consensuadas. Para ello, se realiza una revisión bibliográfica de la legislación específica para su actividad determinando los requisitos exigidos.

Normativa general y común a los profesionales del Complejo Hospitalario:

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud

- Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía de los derechos digitales

Normativa específica que aplica a la Unidad de Formación Continuada:

- Decreto 17/2010, de 25 de febrero, por el que se crea la Comisión Canaria de Formación Continuada de las profesiones sanitarias y se regula el procedimiento de acreditación
- Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias (ESSSCAN). Acuerdo de Formación para el empleo de las Administraciones Públicas
- Convenio de Conferencia Sectorial del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud (resoluciones del 22/12/1997, BOE nº38, 13/02/1998 y 12/03/1999, BOC nº57, 08/05/1999) que da publicidad al Convenio de Conferencia Sectorial del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud sobre formación continuada de las profesiones sanitarias
- Orden del 7 de mayo de 2012. Se desarrollan aspectos relativos al procedimiento de acreditación de actividades de formación continuada de las profesiones sanitarias de la Comunidad Autónoma de Canarias
- Real Decreto 1142/2007, de 31 de agosto, por el que se determina la composición y funciones de la Comisión de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias y se regula el sistema de acreditación de la formación continuada
- Resolución de 21 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se publica el Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas de 9 de marzo de 2018

Para facilitar el análisis de la Unidad de Formación Continuada se ha utilizado como herramienta la matriz DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades).

DAFO	
DEBILIDADES	AMENAZAS
Recursos audiovisuales limitados (el número de proyectores de imágenes disponibles es limitado y no es posible dar cobertura a las demandas existentes)	Que el financiador externo (ESSSCAN, Instituto canario de administración pública, Instituto canario de seguridad laboral...) disminuya su presupuesto para la formación continuada
Aula de informática que no da cobertura a la demanda actual (sólo un aula con 11 ordenadores)	Potencial disminución del interés del personal docente y discente en la participación en actividades formativas
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Alta implicación del personal del Complejo Hospitalario en participar como docente	Mejorar la gestión en la Unidad trabajando bajo la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 basada en la gestión por procesos y alcanzar el reconocimiento (certificación)
Existencia de partida presupuestaria propia asignada para la Unidad	

5. PLAN DE ACTUACIÓN

La Unidad de Gestión de la Calidad asigna personal con capacitación y experiencia para formar al Comité de Calidad y dar apoyo metodológico en el diseño e implantación de la gestión por procesos.

La Unidad de Formación Continuada selecciona a los integrantes del equipo de trabajo teniendo en cuenta el conocimiento de las actividades que incluye el proceso y capacidad de liderazgo. El equipo de trabajo es multidisciplinar y se conoce como Comité de Calidad.

Se designa a un Responsable de Calidad que coordina el desarrollo del proceso, garantiza su seguimiento, interactúa con los niveles superiores y mantiene informado a todo el equipo de trabajo sobre el objeto del proceso y las metas que se esperan conseguir. Para una adecuada organización del proceso, se realizó una reunión inicial con los profesionales implicados en el proceso y se hizo un cronograma de reuniones. Los miembros del Comité de Calidad son los que aprueban el proceso.

5.1. CARTERA DE SERVICIOS

La cartera de servicios abarca las prestaciones que ofrece la Unidad de Formación Continuada, para ofrecer a los profesionales sanitarios y no sanitarios un plan de formación continuada teniendo en cuenta las necesidades marcadas según las directrices de la propia Dirección Gerencia y la de los profesionales.

- Detección y gestión de la necesidades formativas
- Programación y planificación de la formación
- Acreditación de la formación sanitaria
- Desarrollo de la actividad formativa
- Certificación de la actividad formativa
- Evaluación de la percepción del discente

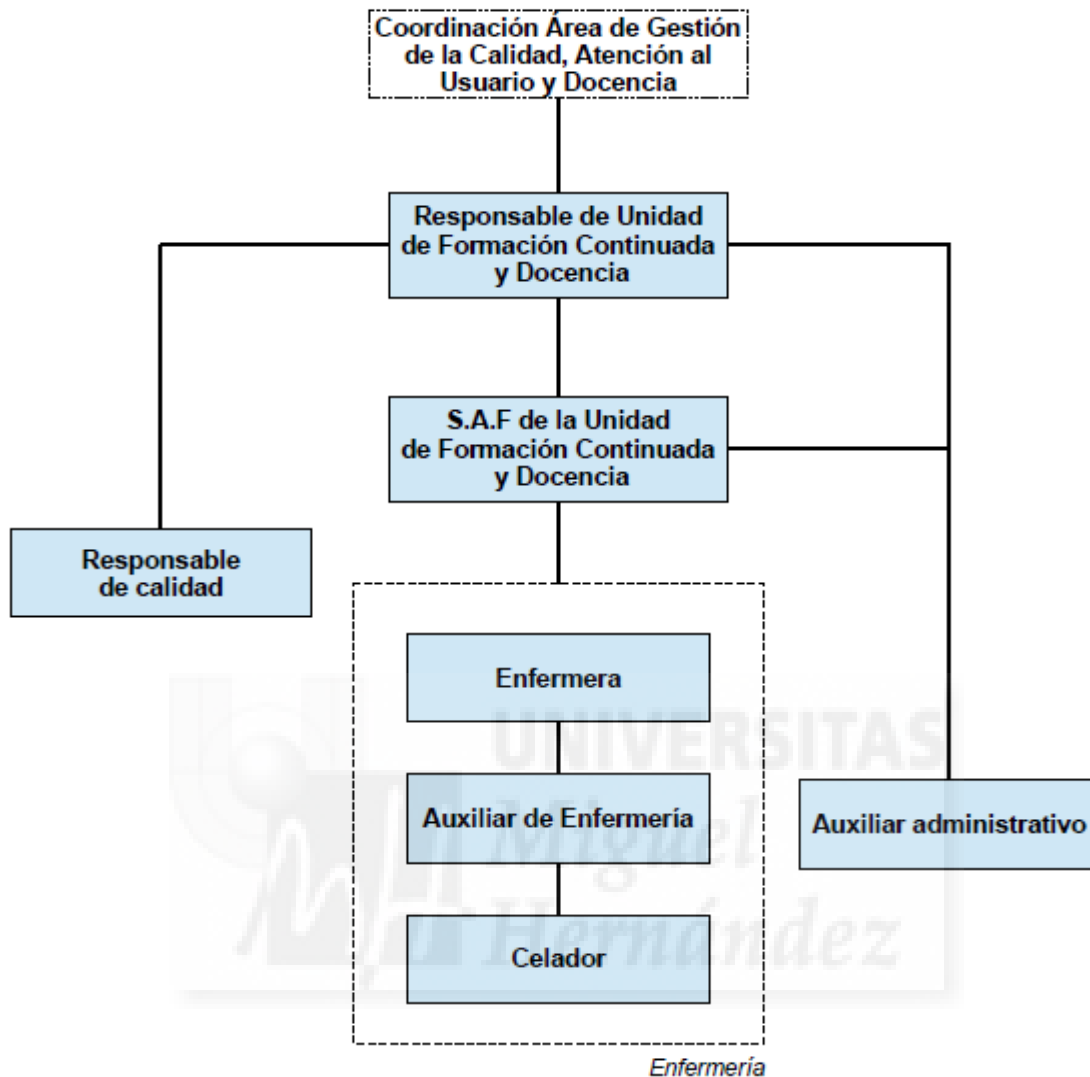
5.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La Unidad de Formación Continuada ha elaborado el organigrama funcional en el que se representa la estructura organizativa interna del proceso teniendo en cuenta los responsables principales y miembros del mismo, utilizando un diagrama representativo.

El organigrama funcional ha sido base para el desarrollo de las fichas descriptivas de los puestos de trabajo, las cuales describen las funciones y tareas a desarrollar para cada puesto de trabajo así como la competencia requerida (formación, habilidades y experiencia).

La Unidad de Formación Continuada ha desarrollado las fichas descriptivas, con la finalidad de reflejar las principales funciones y responsabilidades de los distintos puestos de trabajo de la Unidad.

Cuenta con ocho puestos de trabajos definidos: supervisor de área funcional, enfermera, auxiliar de enfermería (2), auxiliar administrativo, celador, Responsable de la Unidad y Responsable de Calidad.

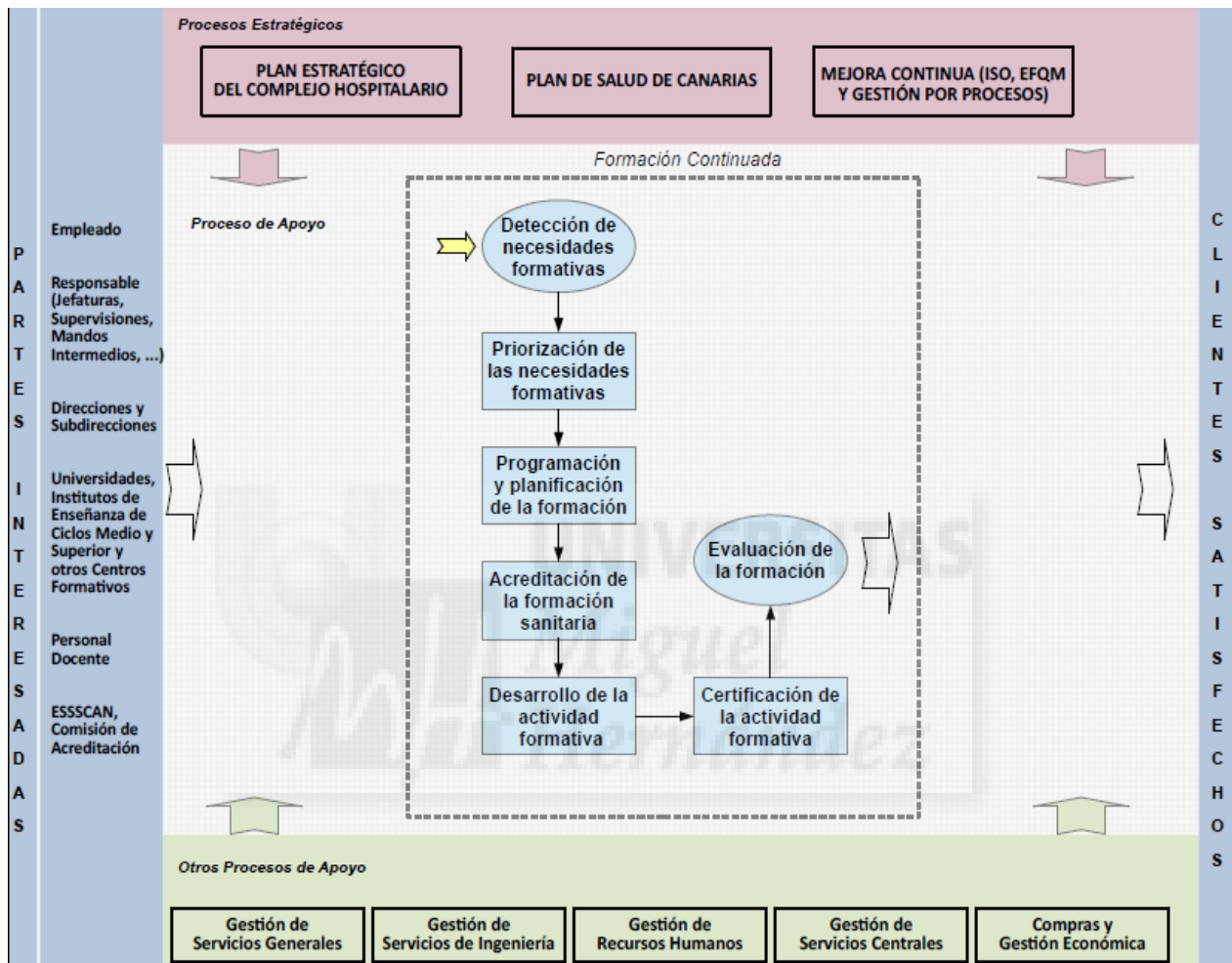


5.3. REPRESENTACIÓN DEL PROCESO

El proceso de formación continuada se ha representado como proceso clave en el mapa de procesos general que contempla la globalidad del sistema, en el que se detalla el alcance de los procesos y la interrelación con los procesos de apoyo y estratégicos de la Organización. En su diseño se ha seguido la metodología IDEF (Integration Definition for Function Modeling)^{10,11}.

El proceso desarrolla las actividades descritas en su cartera de servicios para actualizar los conocimientos de los profesionales, mejorar su cualificación y asegurar una mejora de la calidad asistencial.

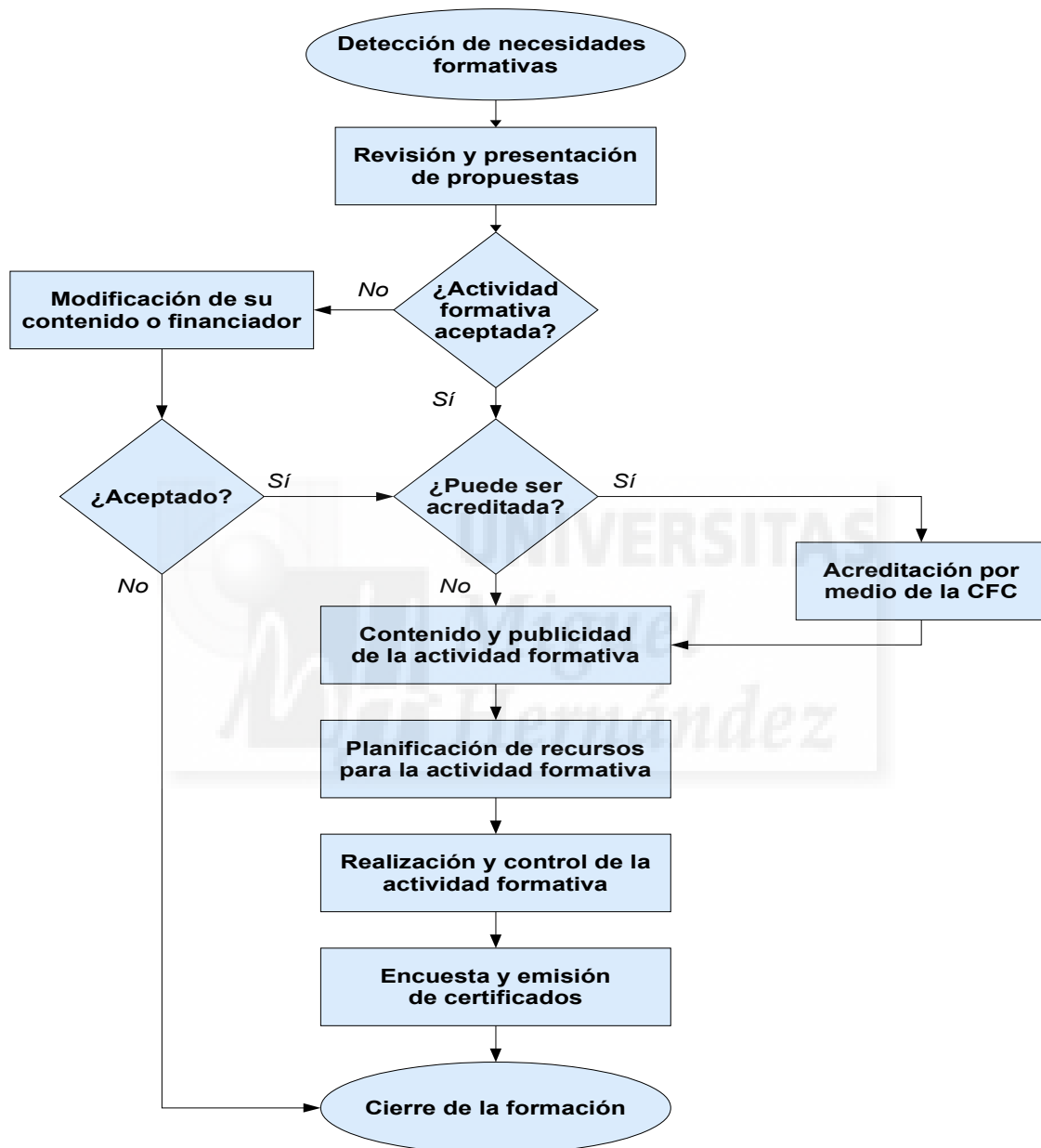
Este proceso se encuentra encuadrado en el Mapa de Procesos General del Complejo Hospitalario Universitario Insular – Materno Infantil como Servicio de Apoyo, dentro de los Procesos de Apoyo.



Como principales usuarios encontramos a direcciones y subdirecciones, mandos intermedios y responsables de los Servicios/Unidades del Complejo Hospitalario, instituciones públicas y privadas, así como los profesionales a título individual.

Cada objeto representado en el mapa de procesos muestra las diferentes etapas en la prestación del servicio. Se ha tenido en cuenta, qué requisitos de entrada son necesarios conocer además de los legislativos y requeridos por los sistemas de información disponibles y el resultado que se persigue, a fin de que su ejecución sea igual y no dependiente del momento o persona que lo realiza. Es por ello que se han considerado en su descripción requisitos que en gran medida puedan asegurar una gestión eficiente.

La Unidad de Formación Continuada identifica las distintas etapas que permiten gestionar la formación de los profesionales sanitarios y no sanitarios del Complejo Hospitalario. El flujo de trabajo se resume a continuación:



La sistemática de las diferentes etapas del proceso se describen en procedimientos. A la hora de documentar cada actividad o tarea se definen requisitos para cumplir con la actividad, responsables en su ejecución y registros que se generan y que avalan la actividad desarrollada. Los documentos de gestión que posibilitan la organización de la Unidad se interrelacionan con el resto de documentos específicos (como procedimientos, hojas informativas, hojas de solicitud, ...).

a) Detección de necesidades formativas

Las necesidades de formación continuada provienen de:

- Carencia formativa del personal detectada por las Direcciones, Subdirecciones o Servicios/Unidades.
- Inclusión/modificación de procedimientos, cartera de servicios,
- Inclusión/actualización de programas informáticos, equipos electromédicos,
- Personal de nueva incorporación o su reciclaje.
- Cumplimiento con la legislación o requisito reglamentario.
- Actividades formativas de gran demanda detectadas por la Unidad, resultado de encuestas, entrevistas o sugerencias.
- Acciones formativas de gran aceptación e impacto para los empleados del Complejo Hospitalario.
- Interés formativo de las Direcciones.

b) Programación y planificación de la formación

La Unidad de Formación Continuada, al revisar las propuestas de acciones formativas, valora que cumplan como premisas que sean de interés para los profesionales del Complejo Hospitalario y se garantice la independencia comercial en los contenidos de la actividad formativa. Como resultado se acepta/deniega la actividad formativa o se deniega hasta la subsanación de los elementos que motivaron su denegación inicial.

Se gestiona la formación continuada considerando el modo de su financiación:

- Formación continuada con financiación externa al Complejo Hospitalario en cumplimiento del “Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas” (presupuesto del Servicio Canario de la Salud).
- Formación continuada con financiación interna (presupuesto para formación del Complejo Hospitalario).
- Formación continuada sin financiación incluida en contratos o acuerdos con proveedores, con recursos propios del Complejo (aula permanente, ...).

Toda actividad formativa aceptada es gestionada por la Unidad de Formación Continuada, quién controla todas las etapas de desarrollo de la actividad formativa hasta que culmine la misma.

La Unidad de Formación Continuada acuerda con el solicitante de la actividad formativa los recursos necesarios para impartir la formación. La publicidad de actividad formativa, debe respetar las siguientes normas:

- La oferta, promoción y publicidad realizada por el Complejo Hospitalario, cualquiera que sea el medio utilizado para efectuarla, debe ser veraz y no inducir a error, en especial, no podrán utilizarse denominaciones o términos que por su significado puedan inducir a confusión sobre la naturaleza del centro, la identidad de su titular y el carácter no reglado de las enseñanzas que en él se impartan y la naturaleza no oficial de los diplomas o certificados que se expidan.
- El logotipo del SCS (solicitante) deberá figurar en todos los documentos, soportes publicitarios y materiales docentes de la actividad formativa.
- Los logotipos de los patrocinadores, es decir, quienes colaboran aportando financiación o cualquier tipo de apoyo a la actividad docente que se quiere impartir, podrán figurar en los soportes publicitarios y materiales no docentes de la actividad (carpetas, bolígrafos, cuadernos, etc.), en estos casos, se identificarán inequívocamente como patrocinadores. En ningún caso el nombre y/o logotipo del patrocinador aparecerá en el contenido docente de la actividad, es decir en los textos, fichas, diapositivas, etc. que se entrega a los alumnos.
- En caso de actividad acreditada, el tamaño de los logotipos de los patrocinadores, nunca podrá ser mayor que el logotipo de la CFC.
- El logotipo de la CFC sólo se podrá utilizar una vez recibida la comunicación oficial de que la actividad docente está acreditada, en la publicidad y en los certificados. Si la publicidad se emite con anterioridad a conocer el resultado de la solicitud de acreditación, se podrá insertar el texto: “Solicitada la acreditación a la Comisión de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias de la Comunidad de Canarias (CFC)”.
- Debe indicarse el modo/vía para inscribirse en la actividad formativa.

La divulgación de la actividad formativa se realiza a través de diversos canales:

- Intranet (Formación): Cursos, Sesiones y Talleres.
- Correo electrónico (Grupos de correos) (anexo I).
- Tablón de anuncio.
- Redes Sociales: mediante las cuentas que dispone Unidad de Formación Continuada en Facebook y Twitter.

La inscripción a las actividades formativas se indica en la publicidad de la misma. Por lo general, la inscripción se realiza vía formulario.

c) Acreditación de la formación sanitaria

Se acredita toda actividad formativa de formación continuada dirigida a las profesiones sanitarias que han terminado su formación correspondiente (grado o especialidad) y recogidas en la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias. En general se recomienda aceptar para acreditar todas las actividades que se dirijan a mejorar la competencia del profesional sanitario, entendida ésta de forma amplia.

El Complejo Hospitalario actúa por medio de la Unidad de Formación Continuada como entidad proveedora de actividades formativas acreditadas, emitiendo los certificados de acreditación y se hace responsable de dicha actividad.

Tras una resolución favorable de acreditación, la Secretaría Técnica de CFC emite una resolución oficial que informa del número de créditos asignados.

d) Desarrollo de la actividad formativa

El director o gestor de la actividad formativa junto con la Unidad de Formación Continuada realizan la selección de los posibles asistentes.

La Unidad controla el desarrollo de la formación continuada, y en particular:

- La asistencia de los alumnos y ponentes, mediante el impreso “Hoja de control de asistencia” (anexo II).
- El uso de los recursos solicitados, mediante el impreso “Solicitud de salón actos, aula docencia y medios audiovisuales” (anexo III).

- Resolución de cualquier incidencia que ocurra durante el desarrollo de la actividad formativa en relación con los recursos materiales acordados.
- Tabulación de las hojas “Evaluación de la actividad formativa” (anexo IV) y emisión del resultado.
- Registro de la actividad en el cuadro de mando del plan formativo.

El docente imparte los contenidos previamente acordados. Según criterio del ponente o gestor de la actividad formativa, se podrá realizar una evaluación de conocimiento y/o habilidades (exámenes) en las distintas etapas de desarrollo de la misma.

e) Certificación de la formación

Finalizada la actividad formativa, la Unidad de Formación Continuada realiza certificados de director, comité organizador y docentes, así como certificados para los discentes. Se emiten los certificados considerando en cada caso el porcentaje de asistencia del discente a la actividad formativa; salvo que se hayan realizado exámenes de conocimiento o de capacidad, en cuyo caso la aptitud del discente la comunicará el docente o gestor del curso. Por tanto, la emisión del certificado se realiza si se cumplen las indicaciones establecidas en la solicitud.

En los casos donde el alumno no supere la evaluación de la actividad formativa, se podrá acreditar por escrito los días y horario de asistencia, de ser solicitado por éste.

Desde la Unidad de Formación Continuada se envía un correo electrónico a los asistentes, que han superado la actividad formativa, para notificarles que pueden recoger el certificado en la secretaría de dicha unidad en horario de 8:00 a 15:00 horas.

La entrega de certificados se controla por medio del aplicativo informático “Registro de certificados”.

La Unidad de Formación Continuada conserva, como mínimo durante 5 años, a partir de la fecha de finalización de la actividad formativa, los registros como cartel de publicidad de la actividad formativa, hoja de control de asistencia, exámenes de haberse realizado, resumen tabulado de las hojas “Evaluación de la actividad formativa” y en el caso de actividad formativa acreditada, el escrito para la Secretaría Técnica de CFC presentado en el Registro Auxiliar, resolución de acreditación de la actividad formativa e informe de auditoría documental, de haberse realizado.

5.4. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El Comité de Calidad de la Unidad de Formación Continuada identifica los principales riesgos operacionales y determina el nivel de riesgo aplicando la sistemática descrita en el procedimiento general “gestión de los riesgos” del Complejo Hospitalario.

Este procedimiento define la sistemática que permite determinar los factores que podrían causar que los procesos se desvíen de los resultados planificados, con el objetivo de poner en marcha acciones preventivas para minimizar los efectos negativos a medida que se produzcan, es decir cómo actuar para evitar que ocurran e integrar estas acciones en los procedimientos de trabajo, así como actuar si ocurren.

El concepto de riesgo en el contexto de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 se refiere a la incertidumbre en la consecución de los objetivos⁹. Se refiere a identificar los riesgos que podrían afectar a la conformidad de los servicios prestados, tomar medidas preventivas para evitarlo y conocer qué acciones debemos desarrollar para minimizar/controlar el riesgo y así como evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

Como principales riesgos identificados destacan:

- No cumplir con los plazos de entrega de la información
- Datos personales erróneos del profesional formado
- Variación de los parámetros preestablecidos de los medios audiovisuales o su rotura

6. MEJORA CONTINUA

Como fuente de información para la toma de decisiones utilizamos: indicadores, auditorías internas, no conformidades, acciones correctivas, encuestas, reclamaciones y las sugerencias de mejora, entre otros; cuyo análisis para la posterior toma de acción se refleja en el informe de revisión del proceso.

a) Indicadores:

El proceso de gestión de la formación continuada ha definido indicadores en las distintas etapas del proceso. En la descripción de los indicadores se ha considerado la denominación del indicador, fórmula de cálculo, responsable de su medición, frecuencia y fuente de datos.

Las acciones a desarrollar en caso de no cumplimiento de los indicadores, así como la eliminación o inclusión de nuevos se analiza en el informe de revisión del proceso con periodicidad anual.

Objetivo 1
CONOCER LA ACTIVIDAD DE LA UNIDAD DE FORMACIÓN CONTINUADA
Indicadores
Total de inscripciones de formación realizadas en la Unidad de Formación Continuada
Total de solicitudes de actividades formativas tramitadas
Total de solicitudes de acreditación por la CFC aprobadas
Total de asistentes a las actividades formativas
Índice de asistentes e inscripciones de la actividad formativa
Total de certificados emitidos
Total de certificados acreditados por la CFC
Grado de conformidad en los certificados
Objetivo 2
CONOCER LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS CLIENTES SOBRE LA UNIDAD
Indicadores
Total de quejas y reclamaciones dirigidas a la Unidad de Formación Continuada
Satisfacción global del profesional (evaluación global de la UFC)
Evaluación global de la actividad formativa acreditada por la CFC

b) Auditorías:

El Complejo Hospitalario ha elaborado el procedimiento general “Auditorías internas” con el objeto de planificar y realizar auditorías internas, a fin de verificar que el Sistema de Gestión Integrado se ha implantado y se mantiene eficazmente y por tanto es conforme con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015. La Unidad de Gestión de la Calidad ha planificado la auditoría para el mes de octubre del presente año (auditorías con carácter anual). El equipo auditor debe conocer los requisitos de la norma objeto de auditoría, poseer experiencia previa en realizar auditorías de gestión (planificación, elaborar listas de comprobación, redacción del informe y de las desviaciones que se detecten) y conocimiento del proceso.

La Unidad de Formación Continuada debe mostrar compromiso en resolver en el menor tiempo posible las desviaciones detectadas.

c) No conformidades y acciones correctivas:

El Complejo Hospitalario ha elaborado el procedimiento general “No conformidades y acciones correctivas”, básicamente con el objeto de que el servicio o producto que no es conforme con los requisitos definidos, se identifique y se tomen acciones para eliminar las causas de las no conformidades y prevenir que vuelvan a ocurrir.

Para el registro de las no conformidades se utiliza la aplicación informática REDMINE (aplicación para la gestión de proyectos de código abierto) que registra los datos requeridos por la norma (qué ocurrió, solución aportada, responsable de su cierre) y para el registro de las acciones correctivas la aplicación informática GSCSER (desarrollada por la Unidad de Gestión de la Calidad) que registra los datos requeridos por la norma (motivo que origina la acción, investigación y análisis de causas, acciones a desarrollar y tiempo de ejecución). La disponibilidad de herramientas informáticas facilita el control de la trazabilidad de las acciones.

d) Encuestas, reclamaciones, discrepancias, solicitudes, iniciativas y sugerencias:

La Unidad de Formación Continuada analiza los resultados de las encuestas, las reclamaciones, las discrepancias, solicitudes, iniciativas, sugerencias y felicitaciones, con el objeto de conocer la percepción y necesidades de las partes interesadas.

La Unidad de Gestión de Reclamaciones del Complejo Hospitalario facilita los datos sobre las reclamaciones interpuestas a la Unidad de Formación Continuada, se trata la reclamación como una acción correctiva (investigar su causa y tomar las medidas oportunas). Tras cada actividad formativa se realiza encuesta para conocer la percepción del desempeño de los servicios prestados y el grado de satisfacción y así poder determinar acciones de mejora. Las acciones a emprender derivadas del análisis de las encuestas son tratadas como sugerencias de mejora.

e) Revisión del proceso:

Con carácter anual se elaborará el informe de revisión de la gestión del proceso con el objeto de evaluar si el sistema es adecuado y eficaz.

Este informe debe revisar los objetivos de la calidad, para lo cual se incluye y analiza el resultado de auditorías, el estado de las acciones correctivas, acciones de seguimiento de revisiones anteriores, cambios que podrían afectar al sistema, resultado de indicadores y las recomendaciones para la mejora del proceso y la calidad del servicio prestado.

7. RESULTADOS

Hasta hace un año, la Unidad trabajaba a demanda, no basada en una gestión planificada. Existían indicadores sólo de actividad (actividades formativas realizadas por tipo y por financiador y número de asistentes). El modelo de encuesta sólo contemplaba el grado de satisfacción con el docente. En la actualidad, se valora además el cumplimiento de los objetivos del curso, facilidad para inscribirse, información previa, infraestructura, adecuación de la materia a los contenidos establecidos e información de los criterios para la emisión del certificado. Entre otras cosas, no existía un registro de errores lo que dificultaba la detección de elementos de mejora.

Por tanto, con la implementación de la gestión por procesos existe un circuito de trabajo donde las actividades se planifican, se realizan, se controlan y se actúa sobre los resultados (PDCA).

8. CONCLUSIÓN

La calidad asistencial consiste, básicamente en disponer y organizar los elementos y recursos de un sistema sanitario para lograr los mejores resultados posibles en el estado de salud y en la calidad de vida de pacientes y usuarios. De esto deriva una conclusión clara: el esfuerzo de mejora de un servicio sanitario es responsabilidad de todas las personas que trabajan en él.

El desarrollo profesional continuado es un proceso que debe acompañar las sucesivas etapas de la vida del profesional, con sus distintos momentos de motivación y crisis, y conviene entender su fundamentación ética, reflexionando en que se puede garantizar la calidad asistencial si los profesionales desarrollan un satisfactorio progreso de su carrera, para lo cual concluimos que son necesarias Unidades en las instituciones sanitarias que dediquen sus mejores energías a cuidar la promoción de sus profesionales.

Con el cambio organizativo que ha experimentado la Unidad de Formación Continuada, el objetivo no era tanto alcanzar un nivel estático de calidad, sino lograr un proceso que permitiera una mejora continuada imprescindible en un sistema sanitario.

El diseño e implementación de la gestión por procesos de la Unidad se ajusta a las tendencias actuales de gestión de la calidad y de la eficiencia. Los primeros resultados avalan que la gestión se desarrolla según lo planificado y cumple con los requisitos definidos, es esperable que en sucesivas mediciones se objetive una mejora y aumente significativamente el rendimiento de la Unidad.

9. BIBLIOGRAFÍA

1. Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias
2. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar social - Profesionales - Formación continuada. 2019. Disponible en:
<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/formacion/formacionContinuada/introduccion.htm>
3. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar social - Profesionales - Formación continuada. 2019 . Disponible en:
<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/formacion/formacionContinuada/queEs.htm>
4. Altisent, R. La ética del desarrollo profesional continuado en la promoción de la calidad asistencial. Acta bioeth. 2010; 16(2): 155-164. Disponible en:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200008&lng=es
5. Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud
6. Riascos González, J.A. De la estructura basada en funciones al enfoque basado en procesos y la visión sistémica de la organización. Revista Ciencias Estratégicas. 2006; 14(15): 37-46
7. Orbea Celaya, T. Aportación de las ISO 9000 a los servicios sanitarios. Rev Calidad Asistencial. 2001;16:484-5
8. Pérez JJ, García J , Tejedor M. Gestión clínica: conceptos y metodología de implantación. Rev Calidad Asistencial 2002;17(5):305-11
9. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2015)
10. Straker D. A Toolbook for Quality Improvement and Problem Solving. London et al: Prentice Hall; IDEF0; 1995:246-259
11. IDEF0 Metodología para modelado funcional de procesos. Tecnologías de la información en las Organizaciones. MTIA. 2013

10. ANEXOS

ANEXO I. SOLICITUD DE INCLUSIÓN EN LISTADO DE DISTRIBUCIÓN



UNIDAD DE FORMACION CONTINUADA Y DOCENCIA

Si desea recibir información por email de las actividades formativas, rellene los siguientes apartados.




NOMBRE Y APELLIDOS	TELEFONO	CATEGORIA	EMAIL	SERVICIO
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		
		Auxiliar Enfermería <input type="checkbox"/> Enfermero/a <input type="checkbox"/>		

Complejo Hospitalario Universitario Insular Materno Infantil

ANEXO III. SOLICITUD DE SALÓN ACTOS, AULA DOCENCIA Y MEDIOS AUDIOVISUALES

 Servicio Canario de la Salud COMPLEJO HOSPITALARIO UNIVERSITARIO INSULAR – MATERNO INFANTIL Las Palmas de Gran Canaria	Unidad de Formación Continuada Complejo Hospitalario Universitario Insular-Materno Infantil SOLICITUD DE SALÓN ACTOS, AULA DOCENCIA Y MEDIOS AUDIOVISUALES	 Gobierno de Canarias
Revisión 0		
SOLICITUD DE SALÓN ACTOS, AULA DOCENCIA Y MEDIOS AUDIOVISUALES		
SOLICITANTE		
Nombre y Apellidos	<input type="text"/>	
Servicio-Unidad	<input type="text"/>	
Centro Hospitalario	HUIGC <input type="checkbox"/> HUMIC <input type="checkbox"/> Extrahospitalaria <input type="checkbox"/> Otros <input type="text"/>	
Teléfono Unidad	<input type="text"/>	Teléfono Contacto <input type="text"/>
Correo Electrónico	<input type="text"/>	
Aula Docencia	Hospital Universitario Insular Gran Canaria: Aula Docencia Nº 1 30 plazas <input type="checkbox"/> Hospital Universitario Insular Gran Canaria: Aula Docencia Nº 2 20 plazas <input type="checkbox"/>	
Salón de Actos	Hospital Universitario Insular Gran Canaria: 170 plazas <input type="checkbox"/>	
Aula Informática	Hospital Universitario Insular Gran Canaria. 11 ordenadores HUIGC <input type="checkbox"/>	
ACTIVIDAD FORMATIVA		
Denominación	<input type="text"/>	
Dirigido a	<input type="text"/>	
Fechas	<input type="text"/>	
Horario	<input type="text"/>	
Observaciones	<input type="text"/>	
NECESIDAD DE RECURSOS MATERIALES		
Sólo se dispone del Open Office. Le recomendamos traer una copia del material docente en formato pdf.		
Ordenador <input type="checkbox"/>	Cañón <input type="checkbox"/>	Papelógrafo <input type="checkbox"/> Puntero <input type="checkbox"/> Otros <input type="text"/>
Fdo Solicitante Fecha <input type="text"/> de <input type="text"/> de 20 <input type="text"/>		VºBº Unidad de Formación Continuada y Docencia ___/___/20__
Incidencias		
De conformidad con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos personales facilitados se incorporarán a un fichero del cual es titular el Complejo Hospitalario Universitario Insular – Materno Infantil, cuya finalidad es gestionar los servicios solicitados por Ud. Sus datos no serán cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos necesarios para la debida atención, desarrollo, control y cumplimiento de las finalidades expresadas, así como en los supuestos previstos por la Ley. Le recordamos que en cualquier momento podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos, enviando una solicitud por escrito, en la que debe adjuntar fotocopia de su DNI dirigida al Complejo Hospitalario Universitario Insular – Materno Infantil, Avda. Marítima del sur s/n, 35016, Las Palmas de Gran Canaria (España).		

ANEXO IV. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA

  PLAN ESTRATÉGICO 2018 - 2022		2019		 Gobierno de Canarias						
Servicio Canario de la Salud COMPLEJO HOSPITALARIO UNIVERSITARIO INSULAR - MATERNO INFANTIL Las Palmas de Gran Canaria		EVALUACIÓN ACTIVIDAD FORMATIVA								
ACTIVIDAD FORMATIVA _____		Fecha: ___/___/2019								
Categoría Profesional: _____		Servicio: _____								
Años de Experiencia Profesional: <5 <input type="checkbox"/> 5-10 <input type="checkbox"/> 11-15 <input type="checkbox"/> 16-20 <input type="checkbox"/> 21-25 <input type="checkbox"/> 26-30 <input type="checkbox"/> > 30 <input type="checkbox"/>										
Le agradecemos que dedique unos minutos para cumplimentar la siguiente encuesta de satisfacción, que tiene como objetivo conocer su opinión y la utilidad de la actividad de formación continuada en la que ha participado, para poder identificar aquellos criterios de mejora que nos van a permitir mejorar la calidad de las actividades organizadas. En las opciones de respuesta el 1 se corresponde a la opinión más negativa y el 10 a la de mayor satisfacción y acuerdo con la cuestión planteada.										
ORGANIZACIÓN Y METODOLOGÍA DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA										
Adecuación de los medios utilizados (presentaciones, material, vídeos..)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Adecuación de los horarios (clases/descansos) y duración de la actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Adecuación de la metodología docente (contenido docente, ejercicios, participación...) de la actividad formativa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA										
Consecución de los objetivos propuestos en la actividad formativa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aplicabilidad de los conocimientos/habilidades adquiridos al puesto de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Satisfacción global con la actividad formativa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Recomendaría la actividad formativa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
VALORACIÓN DE LA UNIDAD DE FORMACIÓN CONTINUADA Y DOCENCIA										
Información Previa de la Actividad Formativa (lugar, día, contenidos, ponente)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Modo de Inscripción de la Actividad Formativa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Condiciones del Aula y el Mobiliario (temperatura, ruidos...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Evaluación Global de la Unidad de Formación Continuada y Docencia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
VALORACIÓN GLOBAL DE LOS DOCENTES										
Dominio y conocimiento de la materia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Capacidad de transmisión y exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Resuelve las dudas y los problemas planteados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Evaluación global de los docentes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Qué cambiaría para mejorar? _____ _____										
¿Qué es lo que más le ha gustado? _____ _____										
Utilice este espacio si desea realizar algún comentario										
Unidad de Formación Continuada y Docencia del CHUIMI										
Muchas gracias por sus aportaciones										