



# XX Semana Europea de la Calidad

Del 10 al 16 de Noviembre de 2014

Salón de actos

Consellería de Sanidade

Santiago de Compostela

Eficiencia

Calidez

Confidencialidad

Transparencia

Atención personalizada

Calidad

Calidad

Transparencia

Eficiencia



XUNTA DE GALICIA  
CONSELLERÍA DE SANIDADE



SERVIZO  
GALEGO  
de SAÚDE

SGQA  
Sociedade Galega  
de Calidade Asistencial

# ***XX Semana Europea de la Calidad***

***Del 10 al 16 de noviembre de 2014***

***Salón de Actos***

***Consellería de Sanidade***

***Santiago de Compostela***

## *XX Semana Europea de la Calidad*

*10-16 de noviembre de 2014*

Por tercer año consecutivo, vamos a celebrar en el **Servicio Gallego de Salud**, la **Semana Europea de la Calidad**. Es ya la **XXª edición** de este evento, y tendrá lugar durante los días del **10 al 16 de noviembre de 2014**, en la **Consellería de Sanidad de Santiago de Compostela**.

Los actos programados para este evento, forman parte de las actividades de formación y sensibilización para los profesionales, pacientes y ciudadanos sobre todo lo relacionado con la atención al paciente, la mejora de la calidad y la seguridad clínica. Es un complemento de otras actividades de formación que realizamos a lo largo del año y también un complemento a las VI Jornadas de Calidad y Seguridad del SERGAS y el V Congreso de la Sociedad Gallega de Calidad Asistencial, que este año tuvieron lugar en Ourense los días 3 y 4 de junio, con gran éxito, dado que asistieron más de 400 congresistas y se presentaron 170 trabajos.

En este sentido, y por dar coherencia interna a ambos eventos, su orientación y contenidos siguen un hilo conductor pero sus enfoques son diferentes. Las Jornadas anuales de calidad y seguridad están organizadas como un foro en el todos los **profesionales gallegos** puedan verter y compartir sus mejores prácticas, sus trabajos de investigación, sus proyectos, sus procesos y, en definitiva, cualquier experiencia de mejora de la calidad, la seguridad, y la atención a nuestros ciudadanos y pacientes. La celebración de la Semana Europa de la Calidad tiene un enfoque de mayor alcance, y se plantea como un conjunto de actividades de formación en formato taller, que nos permitan compartir **experiencias innovadoras de éxito autonómicas, nacionales e internacionales**, y valorar cuál es nuestra posición relativa en referencia a la calidad, la seguridad y la atención al paciente y al ciudadano: en dónde estamos, hacia dónde vamos, y qué se está haciendo en otras partes del mundo.

Este año hemos organizado para cada día, de lunes a jueves, un Taller acreditado sobre un aspecto de interés, 4 en total. El último día, el viernes, celebraremos el **III Congreso Nacional Lean Healthcare**, que nos permitirá conocer esta herramienta de mejora de los procesos, y compartir las mejores prácticas que con ella se están desarrollando en el ámbito nacional y autonómico.

Está previsto que nos acompañen en esta Semana de la Calidad grandes **personalidades de reconocido prestigio nacional e internacional**.

Esperamos contar con **Kate Lorig**, directora del **Centro de Investigación para la Educación del Paciente de la Universidad de Stanford de Estados Unidos**, enfermera y doctora creadora del **programa Paciente Experto** y pionera en actividades de formación para pacientes crónicos. **Unicef** también estará presente, aportando su conocimiento para ayudarnos a humanizar nuestras áreas pediátricas.

Tendremos el privilegio de escuchar a **Pedro Delgado, Director Ejecutivo del IHI** (Institute for Healthcare Improvement, Cambridge, Massachusetts) institución promotora de iniciativas tan movilizadoras a nivel mundial como la campaña “Cinco millones de vidas”. Pedro Delgado es **responsable de proyectos de alto impacto en Calidad y Seguridad del Paciente en Europa y América Latina**. Será una gran oportunidad para adentrarnos en experiencias remotas, innovadoras, que facilitaran que las podamos replicar.

En el marco del III Congreso Nacional de Lean Healthcare, hemos emplazado a las personas con mayor prestigio y experiencia en esta herramienta, como **Isabel Muñoz, Socio & Chief Executive Officer (CEO) de Osenseis**, Vocal miembro del Consejo Asesor de la Lean Community y Vicepresidenta del Comité de Lean-Six Sigma de la Asociación Española para la Calidad y **Santiago Nofuentes, actualmente Director de Lean Sanidad**, tras más de 20 años como gerente-director general en el sector sanitario y social implantando Lean Healthcare en organizaciones sanitarias como el Consorci Sanitari Integral o el Grupo Sagessa, con excelentes resultados y autor del libro “Más calidad, menos coste. La vía Lean Healthcare”.

Dedicaremos una jornada a la mejora y disminución de la infección. Además de contar con nuestras autoridades autonómicas en la materia, que debatirán sobre las IRAS (Infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria), nos visitarán **Marcio Borges**, Coordinador Nacional del Código Sepsis y Jefe de la Unidad Multidisciplinar de Sepsis del Hospital Son Llàtzer (Palma), Baleares y **Alvaro Castellanos**, investigador de reconocido prestigio sobre sepsis del Hospital Marqués de Valdecilla de Cantabria. Los dos aportarán sus conocimientos sobre este tema, complementando así la presentación de experiencias autonómicas de nuestros propios profesionales.

Y habrá una jornada de dolor, tema en el que Galicia ha aportado una experiencia de éxito que también queremos compartir. En este Taller también hemos querido aprovechar este evento para conocer experiencias de otras Comunidades Autónomas, y por ello al lado de nuestras propias experiencias en este tema, nos visitarán **Jordi Miró**, Director de la Unidad para el Estudio y Tratamiento del Dolor, del Instituto de Investigación Sanitaria de la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona, y **Francisco Reinoso**, Coordinador de la Unidad de Dolor Infantil en el Hospital Universitario La Paz, quienes actualizarán nuestros conocimientos sobre el dolor infantil.

En esta celebración, y en coherencia con la estrategia y los valores del Servicio Gallego de Salud y de nuestra Subdirección, hemos querido dar **visibilidad a los pacientes y a los ciudadanos**. Por ello, en todos los Talleres se ha incluido una presentación de interés a cargo de pacientes o ciudadanos gallegos que nos están ayudando a incorporar su voz y su visión en distintos proyectos: **Lina Méndez** nos hablará de su experiencia como Paciente Experta en Diabetes, **Valentín Calvín** expondrá su colaboración en la difusión de la correcta Higiene de Manos, **Ana Vázquez** aportará su ya dilatada experiencia como colaboradora de nuestra Estrategia Autonómica de Abordaje Integral del Dolor y **Aurea González** nos contará sus iniciativas para que los pacientes puedan de verdad actuar como cómplices para la mejora de su propia seguridad.

La Semana Europea dará cabida también a la presentación y difusión de iniciativas propias de carácter más institucional, como el estudio sobre **Alfabetización Sanitaria en Galicia**, el **Manual de**

**Información a la ciudadanía** con respuestas a preguntas frecuentes, el **Manual de Estilo** del Servicio Gallego de Salud, la **Estrategia de Atención Integral al Dolor** en el Servicio Gallego de Salud y su complemento, la iniciativa **e-Escuela: Atención Integral del Dolor** para Ciudadanos o el **Modelo Corporativo de Seguridad del Paciente** del Servicio Gallego de Salud.

Al igual que el pasado año, **la Sra. Conselleira de Sanidade, Dña. Rocío Mosquera, otorgará el premio a la organización sanitaria que durante el año 2013 se haya distinguido por ser la mejor**, en relación con los objetivos de calidad y seguridad que monitorizamos y comparamos. Desde estas líneas es preciso decir al respecto que todas las EOXIS han realizado un gran esfuerzo de mejora en los cuatro últimos años, y aprovechamos para felicitar por ello a todos los profesionales que lo han hecho posible.

Os quiero invitar a participar para que entre todos podamos aprender un poco más de lo que hacen los demás y también para que podamos mostrar lo que nosotros hacemos. En definitiva durante esa semana aprenderemos a mejorar.

Las celebraremos en la Consellería y el aforo es limitado por lo que será prudente por parte de las personas que quieran asistir, que realicen su inscripción lo antes posible. El plazo se abrirá en el mes de septiembre y se cerrará cuando el aforo se haya completado.

## **INSCRIPCIONES**

Para inscribirse es necesario enviar un e-mail a [secretariasogalca@sogalca.es](mailto:secretariasogalca@sogalca.es) en el que se solicitará la inscripción al taller o talleres a los que se desea asistir, indicando el nombre y apellidos del solicitante, la categoría profesional, centro de trabajo  
III Jornadas de la Adherencia y el número del DNI.

Muchas gracias a todos por vuestra participación. ¡Os esperamos el día 10 de noviembre!

Recibid un cordial saludo

Mercedes Carreras Viñas

## ***XX Semana Europea de la Calidad***

***Del 10 al 16 de noviembre 2014***

### ***Actividades***

**Lunes 10 de Noviembre:**

***Mañana: Reunión de Coordinadores de los programas: bacteriemia, neumonía y resistencia cero.***

***Tarde: Taller PREVENCIÓN DE LA INFECCIÓN***

**Martes 11 de Noviembre:**

**Tarde; Taller: *DOLOR Y SOCIEDAD***

**Miércoles 12 de Noviembre:**

**Mañana: Reunión Comité Técnico de la Red de Escuelas del MSSSI.**

**Tarde: VII Consejo Asesor de Pacientes (solo para pacientes)**

**Taller: *EL PACIENTE CENTRO DE ATENCIÓN***

**Jueves 13 de Noviembre**

**Mañana: Reunión gestores de SINASP**

**Tarde: Taller: *SEGURIDAD DEL PACIENTE***

**Viernes 14 de Noviembre**

**Mañana y tarde: *III CONGRESO NACIONAL LEAN HEALTHCARE***

## **XX Semana Europea de la Calidad**

### **TALLER: PREVENCIÓN DE LA INFECCIÓN**

Santiago de Compostela, Lunes 10 de Noviembre de 2014

## **Programa**

**16:00h** Recepción de los asistentes y entrega de documentación

**16:15h** Inauguración de la Semana Europea de la Calidad

**Dña. Rocío Mosquera Álvarez**  
*Exca Sra-. Consejera de Sanidad*

**Dña. M<sup>a</sup> Nieves Domínguez González**  
*Gerente del Servicio Gallego de Salud*

**D. Félix Rubial Bernárdez**  
*Director de Asistencia Sanitaria. Servicio Gallego de Salud*

**Dña. Mercedes Carreras Viñas**  
*Subdirectora General de Atención al Ciudadano y Calidad. Servicio Gallego de Salud.*

**16:45h** La Infección Relacionada con la Asistencia Sanitaria a Debate

**Moderador: D. Félix Rubial Bernárdez**  
*Director de Asistencia Sanitaria. Servicio Gallego de Salud*

**Ponentes:**

**D. Álvaro Castellanos Ortega.**  
*Médico Intensivista Unidad Cuidados Intensivos. Hospital Marqués de Valdecilla (Santander).*

**D. Juan Jesús Gestal Otero**  
*Jefe del Servicio de Medicina Preventiva del Complejo Hospitalario de Santiago de Compostela. Decano de la Facultad de Medicina de la Universidad Santiago de Compostela.*

**D. Benito Regueiro García**



*Jefe de Servicio de Microbiología del Complejo Hospitalario Universitario de Santiago. Catedrático de la Facultad de Medicina de la Universidad de Santiago de Compostela.*

**17:30h**

**Mesa redonda:**

**Proyectos Nacionales de Mejora en la Prevención de las Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria.**

***Moderador: D. Xurxo Hervada Vidal***

*Subdirector General de Información sobre Salud y Epidemiología. Servicio Gallego de Salud*

**Proyecto Código Sepsis**

***D. Marcio Borges Sá***

*Coordinador Nacional Código Sepsis. Jefe de la Unidad Multidisciplinar de Sepsis. Hospital Son Llätzer (Palma de Mallorca).*

**Proyecto Resistencia Zero**

***D. Luis Álvarez Rocha***

*Coordinador Autonómico de Resistencia Zero. Médico Adjunto de la Unidad de Cuidados Intensivos. Hospital A Coruña. EOXI Coruña.*

**Programas de Optimización del Uso de Antimicrobianos en Hospitales**

***D. José M<sup>a</sup> Gutiérrez Urbón***

*Farmacéutico Especialista de Área del Servicio de Farmacia del Complejo Hospitalario A Coruña. EOXI Coruña.*

**Neumonía y Bacteriemia Zero en el Servicio Gallego de Salud**

***Dña. M<sup>a</sup> Dolores Martín Rodríguez***

*Jefa de Servicio de Sistemas de Calidad y Mejora Continua. Subdirección General de Atención al Ciudadano y Calidad. Servicio Gallego de Salud.*

**18:45h**

**Descanso**

19:00h

**Mesa redonda**

**Herramientas y procedimientos para la disminución de la Infección**

**Moderadora: Dña. Margarita Cueto Baelo**

*Presidenta de la Sociedad Gallega de Medicina Preventiva y Salud Pública*

**La Norma UNE 179006 Sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en los hospitales**

**Dña. Berta Uriel Latorre**

*Jefa del Servicio de Medicina Preventiva del Complejo Hospitalario Universitario de Ourense. Miembro de la Junta Directiva de la Sociedad Gallega de Medicina Preventiva y Salud Pública.*

**Higiene de Manos y enfermería**

**Dña. María Adelina Fernández García**

*Coordinadora autonómica del programa de Higiene de Manos*

**Los pacientes como cómplices: Los pacientes aprenden, los pacientes enseñan. Higiene de Manos.**

**D. Valentín Calvín Fondevila.**

*Director del centro de día de AFALU - Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer e Outras Demencias de Lugo.*

**Adaptación de los Proyectos Bacteriemia Zero y Neumonía Zero a una UCI Pediátrica**

**Dña. Iria González Rivera**

*Facultativo Especialista Pediatría. Unidad de Cuidados Intensivos Pediatría. Hospital A Coruña.EOXI A Coruña.*

20:00h

**Conclusiones y clausura**

# **TALLER: DOLOR Y SOCIEDAD**

Santiago de Compostela, Martes 11 de Noviembre de 2014

## **Programa**

**16:00h** Recepción y entrega de documentación

**16:30h** Presentación de la Jornada

**D. Félix Rubial Bernárdez**

*Director de Asistencia Sanitaria. Servicio Gallego de Salud*

**Dña. Mercedes Carreras Viñas**

*Subdirectora General de Atención al Ciudadano y Calidad. Servicio Gallego de Salud*

**D. Antón Herreros**

*Director de FUINSA*

**16:45h** Mesa redonda

**Moderador: D. Alfonso Carregal Raño**

*FEA Anestesia y Reanimación. Unidad del Dolor. Hospital do Meixoeiro. Estructura Organizativa de Gestión Integrada de Vigo. Servicio Gallego de Salud. Vocal de la Sociedad Gallega del Dolor. Miembro de la Comisión Gallega de Estrategia contra el Dolor.*

**Dolor Crónico Infantil.**

**Prof. Dr. Jordi Miró Martínez**

*Catedrático de Psicología y Profesor ICREA-Acadèmia. Director de la Unidad para el Estudio y Tratamiento del Dolor, Departamento de Psicología, Centre d'Avaluació i Mesura de la Conducta, Institut d'Investigació Sanitària Pere Virgili, Universitat Rovira i Virgili. Tarragona.*

**Resultados del Estudio de Dolor Infantil.**

**D. Francisco Reinoso Barbero**

*Jefe de Sección de Anestesia Pediátrica y Coordinador de la Unidad de Dolor Infantil en el Hospital Universitario La Paz. Madrid. Profesor Asociado de Anatomía, Histología y Neurociencias en la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Madrid.*

**Abordaje del dolor infantil en el Servicio Gallego de Salud.**

**Dña. M<sup>a</sup> Áurea Rodríguez Blanco.**

*FEA Pediatría. H. Da Barbanza. EOXI Santiago.*

**18:15h**      **Descanso**

**18:30h**      **Mesa redonda**

***Moderador: Luís Prieto Robisco.***

*Médico de Familia. Estructura Organizativa de Gestión Integrada de Ourense-Verín-O Barco de Valdeorras. Miembro de la Comisión Gallega de Estrategia contra el Dolor.*

**La Mejora en el Abordaje del Dolor en el Sistema Nacional de Salud.**

***Dña. Paloma Casado Durández***

*Subdirectora General de Calidad y Cohesión. Dirección General de Salud Pública, Calidad e Innovación. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.*

**Estrategia de Atención Integral al Dolor en el Servicio Gallego de Salud.**

***Dña. M<sup>a</sup> Dolores Martín Rodríguez***

*Jefa de Servicio de Sistemas de Calidad y Mejora Continua. Subdirección General de Atención al Ciudadano y Calidad. Servicio Gallego de Salud.*

**E-Escola: Atención Integral del Dolor para Ciudadanos.**

***Dña. Begoña García Cepeda***

*Jefa de Servicio de Atención al Ciudadano y al Paciente. Subdirección General de Atención al Ciudadano y Calidad. Servicio Gallego de Salud.*

**Los pacientes como cómplices: Participación de pacientes en la Estrategia Atención Integral al Dolor del Servicio Gallego de Salud.**

***Dña. Ana Vázquez Lojo***

*Presidenta de la Liga Reumatológica Galega.*

**Screening Tool: Herramienta de detección del dolor neuropático localizado.**

***D. Jesús Figueroa Rodríguez***

*FEA. Rehabilitación. Estructura Organizativa de Gestión Integrada de Santiago.*

**20:00h**      **Conclusiones y clausura**

***D. Félix Rubial Bernárdez***

*Director de Asistencia Sanitaria. Servicio Gallego de Salud*

***Dña Isabel Sánchez***

*Directora de la Fundación Grünenthal*

# **TALLER: EL PACIENTE CENTRO DE ATENCIÓN**

Santiago de Compostela, 12 de Noviembre de 2014

## ***Programa***

**15:15h** VII Reunión del Consejo Asesor de Pacientes

**16:30h** Recepción de los asistentes y entrega de documentación

**16:45h** Presentación de la Jornada

**16:45h** Conferencia Inaugural

***Moderador: Dña Mercedes Carreras Viñas***

*Subdirectora General de Atención al Ciudadano y Calidad. Servicio Gallego de Salud*

**Evidencia científica en las experiencias Internacionales en formación de pacientes: Programa Paciente Experto- Stanford.**

***Dña Kate Lorig***

*Directora del Centro de Investigación de la Educación del Paciente de la Universidad de Stanford. Profesora Emérita, medicina-Immunología y Reumatología.*

**18:00h** Descanso

**18:30h** Mesa Redonda: Experiencias de mejora en la atención al paciente y ciudadano.

**Escuela Gallega de Salud para Ciudadanos.**

***Moderador: Dña. Begoña Garcia Cepeda***

*Jefa de Servicio de Atención al Ciudadano y al Paciente. Subdirección General de Atención al Ciudadano y Calidad. Servicio Gallego de Salud.*

**Los pacientes como cómplices: Programa Paciente experto en Diabetes en Galicia.**

***Dña. Lina Mendez Pena***

*Paciente experto y presidenta de la Asociación de pacientes con Diabetes de Vigo*

**Manual de Estilo del Servicio Gallego de Salud.**

***Dña. Cristina de la Vega Jimenez***

*Jefa Gabinete de Comunicación y Relaciones Institucionales  
Gerencia de Gestion Integrada de A Coruña*

**Manual de Información a la ciudadanía con respuestas a preguntas frecuentes.**

***Dña. Yolanda Sobral Fernandez***

*Técnico de la Subdirección General de Atención al Ciudadano y Calidad.  
Servicio Gallego de Salud.*

**Humanización de los Servicios de Pediatría (Programa NIDCAP)**

***Dña. Maria Lopez Maestro***

*Neonatología, Hospital 12 de Octubre, Madrid*

**19:45h      Conclusiones y clausura**

## **TALLER: SEGURIDAD DEL PACIENTE**

**Santiago de Compostela, Jueves 13 de Noviembre de 2014**

### *Programa*

**16:00h**      **Recepción de asistentes y entrega de documentación.**

**16: 10h**      **Presentación de la Jornada.**

**16:15h**      **Experiencias Internacionales en Seguridad del Paciente.**

**La Triple Meta: Estrategias y Resultados en Seguridad del Paciente del Institute for Healthcare Improvement (IHI).**

***D. Pedro Delgado.***

*Director Ejecutivo del IHI (Institute for Healthcare Improvement, Cambridge, Massachusetts). Responsable de proyectos en Europa y América Latina.*

**Alfabetización en Salud: Health Literacy en Galicia.**

***Dña. Mercedes Carreras.***

*Subdirectora General de Atención al Ciudadano y Calidad.Servicio Gallego de Salud. Directora de la Escuela Gallega de Salud para Ciudadanos*

**18:00h**      **Pausa café**

**18:15h**      **Experiencias Gallegas en Seguridad del Paciente.**

***Moderador: Dr. Jose Antonio Ortigueira.***

*Director de Procesos Asistenciales. Xestión Integrada de Pontevedra e O Salnés.*

**Red de Gestores del SiNASP en Galicia: Conclusiones del encuentro de gestores SiNASP 2014.**

***Dña. Olga Roca Bergantiños***

*Responsable de Calidad y Gestora SiNASP de la Estructura de Xestión Integrada de Lugo, Monforte e O Cervo.*

**Soluciones innovadoras para una gestión efectiva del riesgo clínico.**

***Dña. María Antonia Muñoz.***

*Directora de Enfermería. Hospital Povisa.*

**Cómo beber cuando falta el labio inferior. La implicación de los profesionales como motor de la eficiencia.**

***Claudia Alejandra Pérez Dinamarca.***

*DUE del Complejo Hospitalario Universitario de Ourense. Unidad de Paliativos.*

**Los pacientes como cómplices: Pacientes por la Seguridad de Pacientes.**

***Aurea González Rodríguez***

*Presidenta de la Asociación Gallega Punto e Seguido, Asociación Gallega de mujeres afectadas por Cáncer de mama.*

**19:30h Presentación del Modelo Corporativo de Seguridad del Servicio Gallego de Salud 2015-2018**

***Dña. Beatriz Pais Iglesias.***

*Técnico de la Subdirección de Atención al Ciudadano y Calidad. Servicio Gallego de Salud.*

**19:50 h Conclusiones y clausura**



# III CONGRESO NACIONAL LEAN HEALTHCARE

## Programa

Santiago de Compostela, Viernes 14 de Noviembre de 2014

- 8:45h**      **Recepción de los asistentes y entrega de acreditaciones**
- 9:00h**      **Inauguración de la jornada**
- 9:15h**      **Conferencia inaugural:**
- Más calidad, menos coste. La vía Lean Healthcare**
- D. Santiago Nofuentes.**  
*Director de LeanSanidad y autor del libro "Más calidad, menos coste. La vía Lean Healthcare"*
- 10:00h**      **Debate: Lean y Seguridad del Paciente.**
- Modera: Dña. Mercedes Carreras Viñas.**  
*Subdirectora General de Atención al ciudadano y Calidad.*
- Participan:**
- Buscando el valor de los Servicios Asistenciales**
- D. Carlos Peña Gil**  
*Cardiólogo Xerencia Integrada de Santiago*  
*Premio Embajador Kaizen 2013 del Kaizen Institute*
- Mejora de los procesos de Anatomía Patológica en EOXI Santiago de Compostela**
- Doña Estrella Lopez Pardo**  
*Subdirectora de Calidad de la EOXI Santiago de Compostela*
- Mejora Área Quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario Ourense**
- D. Miguel González Gallegos**  
*Director de Procesos con Ingreso de EOXI de Ourense*
- Carmen Gimeno**  
*Directora de Planificación y Seguridad del Paciente del Consorcio Sanitario Integral*
- D. Borja Iglesias**  
*Operations Manager Kaizen Institute*
- 10:45h**      **Pausa café**

**11:15h**            **Comunicaciones, sesión I.**

**13:15h**            **Mesa redonda: Mejorar la eficiencia de los recursos con Lean**

**Modera: D. Antonio J. Fernández,**

*Director de Renault Consulting e impulsor de Lean Community (Confirmado)*

**Participan:**

**Dra. Isabel Muñoz,**

*CEO Osenseis y Coordinadora de Logística, Compras y Mantenimiento de Fundación Hospital Calahorra*

**Doña Maria Angeles Pobre**

*Project Manager - Health Economics, Services & Policies, Johnson & Johnson Iberia*

**Don Carlos Jiménez,**

*Director Servicios Dräger Medical Hispania, S.A.*

**14:15h**            **Comida**

**15:15h**            **Comunicaciones, sesión II**

**17:00h**            **Conferencia de clausura**

**Doña Rosa M. Simón Pérez,**

*Directora de Calidad del Consorcio Sanitario del Garraf. Galardón 2014 a la excelencia en calidad hospitalaria de la Fundación Avedis Donabedian (FAD) por la aplicación de la metodología Lean.*

**17:30h**            **Entrega del premio “Mejora Continua en la Atención al Paciente, Calidad y Seguridad** otorgado por la Consellería de Sanidade a la mejor Organización Sanitaria del año 2013.

**Lo entrega la Sra. Conselleira de Sanidade, Dña. Rocio Mosquera Álvarez**

**17:45h**            **Acto de clausura del III Congreso Nacional Lean y Clausura de la XXª Semana Europea de la Calidad 2014**