



MEMORIA EFQM 2018

ANEXO



Hospital General Universitario
Gregorio Marañón

Servicio de Psiquiatría del Niño y del
Adolescente

LISTA DE EVIDENCIAS

La siguiente lista es una selección de los documentos o sistemas que se consideran relevantes como evidencias

Documento o sistema
<i>Acreditación Red de hospitales sin humo</i>
<i>Actas de reuniones, Grupos de trabajo</i>
<i>Autoevaluaciones EFQM</i>
<i>Base de datos de pacientes hospitalizados.</i>
<i>Carta de Servicios. Informe de evaluación de las Cartas de Servicios.</i>
<i>Centros internacionales con los que el Servicio tiene publicaciones conjuntas</i>
<i>Certificación ISO 14000</i>
<i>Comparación con otros servicios del IISGM.xlsx</i>
<i>DAFO</i>
<i>Resultados Docencia</i>
<i>Documentación sobre políticas de personal</i>
<i>Encuestas a empleados</i>
<i>Encuestas a familiares</i>
<i>Encuesta de satisfacción Aula Hospitalaria UADO</i>
<i>Encuesta de satisfacción Centros de Menores</i>
<i>Encuesta de satisfacción CSM</i>
<i>Encuesta de satisfacción Hospital de Día</i>
<i>Guías y protocolos</i>
<i>Historia clínica electrónica. Reglamento de Historias Clínicas</i>
<i>Intranet</i>
<i>Libro blanco de la Psiquiatría del Niño y el Adolescente</i>
<i>Mapa de procesos</i>
<i>Memoria anual CIBERSAM</i>
<i>Memoria anual de investigación.</i>
<i>Objetivos anuales del Plan estratégico y las Cartas de servicios.</i>
<i>Organizaciones internacionales 2017.xlsx</i>
<i>Página web</i>
<i>Participación externa. Acuerdos y actividades</i>
<i>Perfiles de puesto</i>
<i>Plan Estratégico 2016 - 2019</i>
<i>Premios y reconocimientos</i>
<i>Procesos de atención</i>
<i>Programas de formación</i>
<i>Protocolos para prevención y actuación</i>
<i>Proyectos, cambios realizados y documentación de los procesos</i>
<i>Proyectos de investigación</i>
<i>Publicaciones y presentaciones</i>
<i>Registros de contratación</i>
<i>Reglamento de Archivo Central</i>
<i>Resultados de percepción de clientes y personas</i>
<i>Resultados de personas</i>
<i>Reuniones de gestión</i>
<i>Seguimiento del Plan Estratégico</i>
<i>Sistema de comunicación</i>
<i>Sistema de dirección, coordinación y revisión de la actuación. Revisión trimestral</i>
<i>Sistema de orientación. Dossier informativo para los nuevos residentes. Documento de acogida y Protocolo de coordinación</i>

ANEXO

Organigrama del Servicio de Psiquiatría del Niño y del Adolescente

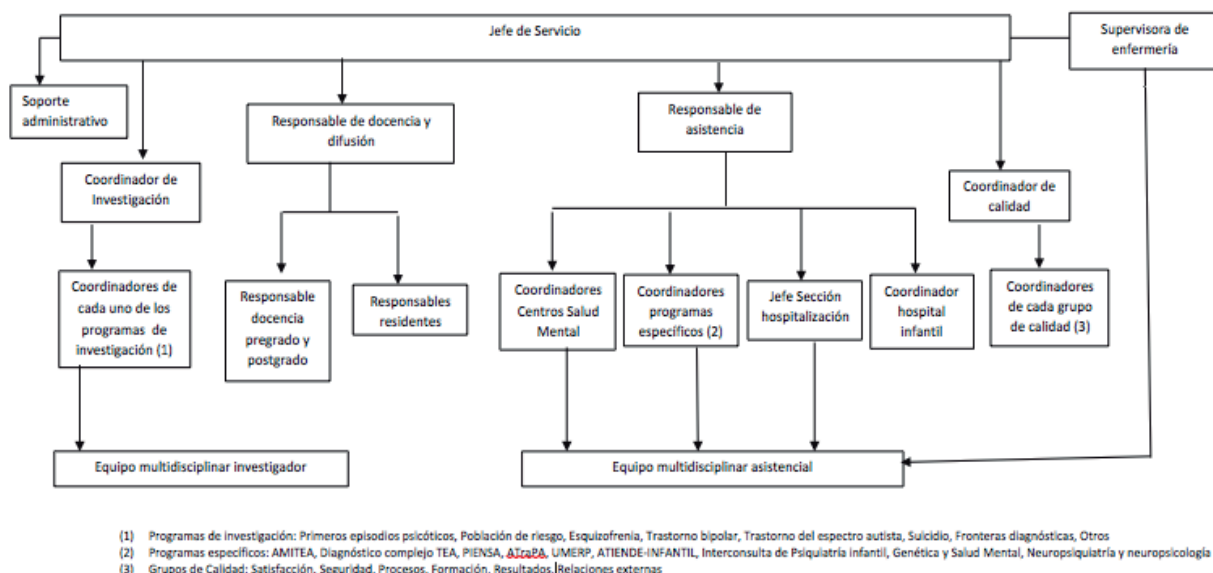


Figura A.1 Organigrama del Servicio de Psiquiatría del Niño y del Adolescente

SISTEMA DE DIRECCIÓN, GESTIÓN Y REVISIÓN DE LA ACTUACIÓN		
	ACCIÓN	PERIODICIDAD
REUNIONES DE COORDINACIÓN Y DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Reuniones Psiquiatría infantil y programas asociados (neuropsicología, UMERP, psiquiatría de enlace)	Semanal
	Reuniones de la UADO	Diaria
	Reuniones casos nuevos de la UADO	Semanal
	Reuniones para evaluar desarrollo de acciones de mejora del trabajo clínico en la UADO	Mensual
	Reuniones PRISMA	Diaria
	Reuniones programa PIENSA	Semanal
	Reuniones programa ATraPA	Semanal
	Reuniones programa AMITEA	Quincenal
	Reuniones equipo programa ATIENDE	Semanal
	Reuniones coordinación ATIENDE niños y ATIENDE adultos	Trimestral
	Reuniones Diagnóstico Complejo TEA	Quincenal
	Reuniones de los profesionales del equipo Infanto-juvenil de CSM Retiro y Moratalaz	Semanales
	Reunión de gestión del Servicio según modelo EFQM	Trimestral
	Reuniones de gestión del equipo investigador del Servicio	2 x semana
	Reuniones de Psiquiatría Infantil y Neuropediatría	Quincenal
	Reuniones de Psiquiatría Infantil y Neonatología	Semanal
Reuniones de Psiquiatría Infantil y Pediatría	Diaria	
OTRAS REUNIONES DE GESTIÓN	Reuniones de planificación del equipo de investigación	2 x semana
	Reuniones clínicas con todo el Servicio	2 x semana
	Reuniones de la Supervisora de enfermería con los profesionales de enfermería	Bimensual
	Reuniones Referentes de Seguridad para analizar incidentes CISEM	Quincenal
	Reuniones extraordinarias por algún incidente o problema	Si se requiere
MODOS DE REVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LOS RESPONSABLES DEL SERVICIO	Reuniones con Jefes Servicio y Sección y Jefa de Departamento de Enfermería	Quincenal
	Reuniones con la Dirección del hospital	A demanda
	Reuniones con todos los profesionales del Servicio	Trimestral
	Reuniones del equipo de infantil	Semanal
	Reuniones del Equipo de CSM de Retiro	Quincenal
	Reuniones del Equipo de CSM de Moratalaz	Quincenal
	Reuniones de los distintos programas (AMI-TEA, PIENSA, ATraPA, Neuropsiquiatría, etc.)	Semanal o quincenal
	Reuniones con el equipo de Salud Mental infanto-juvenil del Área	Quincenal
	Reuniones con el Instituto Madrileño de la Familia y el Menor	Cada dos meses
	Reuniones Unidad Docente Multiprofesional	Mensual
	FUENTES DE INFORMACIÓN	Resultados de objetivos anuales del programa de gestión Resultados clave (criterio 9) Encuestas de satisfacción de usuarios Sugerencias y reclamaciones de usuarios Encuestas de satisfacción de profesionales Encuestas de satisfacción de servicios que derivan pacientes Encuestas de satisfacción a alumnos de medicina Autoevaluación EFQM

Figura A.2 Sistema de dirección, gestión y revisión de la actuación

En el Protocolo de Coordinación se especifica con detalle el resto de reuniones de trabajo que se llevan a cabo en el Servicio

GRUPOS DE INTERÉS		DESCRIPCIÓN O SEGMENTACIÓN	CANALES DE INFORMACIÓN/RELACIÓN	
			Fuente/Actividad	Periodicidad
CLIENTES	Pacientes	Enfermos ingresados en la Unidad de hospitalización de adolescentes, a los tratados en sus consultas externas y a los atendidos en la interconsulta.	Encuesta de satisfacción de aplicación continua	Continua
			Sugerencias y reclamaciones	Cuando proceda
			Comunicación directa durante la atención	Continua
			Reuniones con asociaciones de pacientes	Cuando proceda
	Familiares	Al tratarse de pacientes menores de edad, entendemos que sus familiares o tutores legales son también nuestros clientes directos.	Encuestas de satisfacción a familiares o tutores legales	Continua
			Gestión de las sugerencias recibidas a través del SAP del hospital	Cuando proceda
			Grupo terapéutico de padres	Semanal
			Reuniones de los responsables del paciente con familiares	Periódicas
			Contacto telefónico con los padres de pacientes ingresados	Diario
			Contacto diario con los padres al finalizar las visitas. El personal de enfermería recoge toda la información y registra las preocupaciones.	Diario
PERSONAL	Trabajadores, independientemente del tipo de contrato. Excluimos estudiantes y rotantes, debido a la brevedad de su estancia en el Servicio.	Reuniones de gestión	Trimestrales	
		Reuniones informales	Cuando proceda	
		Encuesta de satisfacción	Bienal	
		Quejas y sugerencias	Trimestral	
SERMAS – Consejería de Sanidad CM	El SERMAS es el organismo encargado del sistema de prestaciones sanitarias públicas en la Comunidad de Madrid.	Contacto directo con responsables de la Política Sanitaria en relación a proyectos asistenciales y desarrollo de la asistencia.	Cuando proceda	
Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental CM	La Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental se ocupa de la coordinación de la red de atención a la Salud Mental, la promoción de la participación de pacientes y familiares y la coordinación interinstitucional.	Reuniones de coordinación de la Oficina de Salud Mental con los distintos CSM y Unidades de hospitalización para recoger dificultades en el funcionamiento y propuestas de mejora.	Trimestral	
		Reuniones mensuales de evaluación de casos derivados a la Unidad de Media Estancia (UME)	Mensual	
		Reuniones mensuales de evaluación de casos derivados al Centro de rehabilitación médico pedagógico Dionisia Plaza	Mensual	
Universidad Complutense de Madrid (UCM)	Universidad a la que el HGUGM está adscrita como Hospital Universitario. El Jefe de Servicio es Catedrático de Psiquiatría, hay 2 profesores acreditados como titulares y 11 profesores asociados.	Reunión Departamento de Psiquiatría	Trimestral	
Instituto de Investigación Sanitaria Gregorio Marañón (IISGM)	Organización encargada de fomentar la investigación y de favorecer programas y proyectos de investigación y formación de investigadores en el HGUGM. El Jefe de Servicio es investigador principal del área de Neurociencias.	Reunión coordinadores de área	Semestral	
CIBER Salud Mental (CIBERSAM)	Centro de Investigación en Salud Mental que forma parte del Centro de Investigación Biomédica en Red (CIBER), formado por 26 grupos de investigación clínica y básica pertenecientes a 8 CCAA.	Reunión de investigadores principales y de programa	Semestral	
ALIADOS	Servicios sanitarios, servicios sociales, servicios educativos, fundaciones, ONG's, judiciales y todas aquellas organizaciones sin ánimo de lucro y con iniciativa social que tengan que ver con niños y adolescentes.	Contacto directo con responsables de pacientes en salud mental ambulatoria	Cuando proceda	
		Encuesta de satisfacción de los Psiquiatras de CSM	Bienal	
		Reuniones de coordinación con el Área de salud	Mensual	
		Sesión clínica con profesionales del área	Quincenal	
		Reunión Consejería de Educación (Consejo convivencia escolar)	Trimestral	
		Reuniones con escuelas, Equipos de orientación Psicopedagógica generales y específicos (como el Equipo Específico de Alteraciones Graves del Desarrollo) y Centros de Atención a la Infancia	Cuando proceda	
		Conversaciones y reuniones con el Instituto Madrileño de la Familia y el Menor y la Dirección General de la Mujer de manera continuada	Cuando proceda	
		Visitas puntuales a Recursos Intermedios de Salud Mental	Cuando proceda	
		Relaciones profesionales en la prestación de servicios	Continuo	
		Participación en programas, en servicios, en investigación, etc.	Continuo	
OTROS G.I.	Organizaciones o asociaciones con quienes colaboramos, que se pueden	Reuniones con otras unidades de psiquiatría del niño y adolescente Reuniones periódicas con asociaciones de familiares y pacientes	Cuando proceda	

	beneficiar de nuestra actividad, pero que no trabajan en la provisión de servicios a nuestros clientes.	Recepción constante de rotantes y estudiantes de otros centros Intercambio de información con otras unids. de psiqu. del niño y adolescente Contactos en congresos y reuniones científicas Alumnos de Medicina (programa Docencia de la Oficina de Calidad para la evaluación docente del profesorado)	
ESTUDIANTES	Alumnos de 5º y 6º de Medicina de la UCM	Programa Docencia de la Oficina de Calidad: evaluación docente del profesorado	Anual

DESCRIPCIONES Y COMENTARIOS (ALIADOS Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS)

Servicios sanitarios: Servicios del Hospital que derivan pacientes o solicitan interconsultas (en especial Servicios del Materno-Infantil), los Centros de Salud Mental (C.S.M.) de fuera del Área 1 (Programa Asistencial Infanto Juvenil), Unidad de media estancia para adolescentes, Hospitales de Día infanto-juveniles y Centros de Salud (profesionales de Atención Primaria y Pediatría).

Servicios educativos: Centros de Educación normalizada, Centros de Integración, Centros de Educación Especial y Programas de Garantía Social y Programa de Adaptación a la vida adulta. Centros educativos terapéuticos.

Recursos sociales: Programas de atención a menores y familia, centros de atención a la infancia (CAI), Equipos de trabajo con menores y familia (ETMF), Dirección General de la Familia y el Menor en el caso de menores con medidas de protección (tutela o guarda), Dirección General de la Mujer para los menores del programa Atiende infantil y que son hijos de mujeres víctimas de violencia de género y otros recursos de ámbito público o privado que puedan ser utilizados para una mejor atención de las necesidades del menor y sus familias.

Fundaciones privadas: Save the Children (trabajo en la UADO promoviendo la salud mental a través del arte y financiación para remodelar la UADO), Fundación Alicia Koplowitz (contrata a psiquiatras que tras 2 años de formación en el extranjero se incorporan al Servicio 6 meses, ha financiado el libro blanco de la especialidad y financia la Cátedra de psiquiatría del niño y del adolescente en la Universidad Complutense que dirige el jefe de Servicio), Fundación Esther Kopowitz que ha financiado la terraza de la UADO, Fundación curarte que ha financiado la decoración y mobiliario de la UADO, Fundación Orange que ha financiado diversos programas en AMI-TEA. **Fondos para investigación de Fundaciones privadas:** NARSAD y Stanley (EEUU), Mutua Madrileña, Caja Navarra, Fundación Areces, Fundación Marcelino Botín, Fundación ASOMEGA, Fundación CURARTE, Fundación de Psiquiatría y Salud Mental, Sociedad de Pediatría Madrileña/ Fundación Amigos de los Museos, Fundación Abracadabra, Fundación Nfoque, Fundación Música en vena, Fundación Autismo Madrid, Fundación Ángel Riviére, Fundación O'Belén, Asociación Elisabeth D'Ornano, Fundación para la Investigación Biomédica Hospital General Universitario Gregorio Marañón etc. **(Mas información: ver figuras A.20 y A.21)**

Otros Grupos de Interés: Sociedades científicas, sociedad en general, universidades y unidades de hospitalización para niños y adolescentes de otros hospitales generales. Diversos Ministerios (Sanidad y Consumo, Ciencia e Innovación, Economía y Competitividad) que han financiado con más de 10 millones de euros distintos proyectos y redes de investigación liderados y coordinados por el Servicio. Comisión Europea que ha financiado con más de 5 millones de Euros en estos últimos 10 años diversos proyectos de investigación.

Figura A.3 Mapa de Grupos de Interés, canales y necesidades y expectativas

Grupos de interés/segmentos		EJEMPLOS DE RELACIONES, ACUERDOS, ALIANZAS Y SINERGIAS ESTABLECIDAS
Cientes	Pacientes, Familiares o tutores	<ul style="list-style-type: none"> - Programa SEPA, en colaboración con la asociación de familiares Fundación Manantial, para proveer a pacientes con primeros episodios psicóticos pertenecientes al Área 1, independientemente de su edad, de atención y apoyo por parte de asociaciones de familiares. - Reuniones con asociaciones de pacientes y familiares. De forma periódica para evaluar sus necesidades, sugerencias de mejora y satisfacción con el Servicio. Además mediante la página Web del Servicio se recogen comentarios y solicitudes de asociaciones de familiares.
Aliados, partners y otros colaboradores	Servicios sanitarios	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboración con el Hospital Gregorio Marañón: Trabajadores del Servicio presiden o son vocales de las comisiones de Investigación, Docencia, Farmacia, Protocolos y Biblioteca del hospital, Comisión de Docencia del Área y de la Unidad Funcional de Gestión de Riesgos Sanitarios. - Servicios de Salud Mental de distrito: comunicación y reuniones periódicas con el área y contactos puntuales con cada uno de los profesionales responsables de los pacientes ingresados: - Atención Primaria: Los profesionales de los CSM de Moratalaz y Retiro mantienen reuniones constantes con los dispositivos de primaria.
	Servicios sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección General de la Familia y el Menor (DGFM): contacto semanal para informar de los pacientes hospitalizados en situación de tutela. Desde la Unidad de Menores en Riesgo Psíquico (UMERP) la coordinación con el IMFM es diaria. - Residencias, centros de acogida y Área de Coordinación de Centros. Cuando ingresan menores en situación de guarda o tutela, se contacta directamente con residencias, centros de acogida, etc. para recabar información sobre los aspectos sociales. La trabajadora social del Servicio realiza una coordinación frecuente con el Área de Coordinación de Centros para buscar alternativas y centros específicos para los menores que plantean estas necesidades. - Dirección General de la Mujer. Los profesionales del programa Atiende Infantil que atiende a menores hijos de mujeres víctimas de género se mantienen reuniones periódicas con la Dirección General de la Mujer.
	Servicios educativos	<ul style="list-style-type: none"> - Centros de Educación Primaria y Secundaria donde recibían educación los pacientes antes de su ingreso hospitalario Las profesoras de la UADO se coordinan con sus Centros de referencia, solicitando información académica y el plan de trabajo programado por los docentes de dichos alumnos, que será realizado en esta Aula Hospitalaria. - Dirección de Área Territorial y con la Subdirección General de Educación Infantil y Primaria: reuniones de coordinación periódicas (3-4 reuniones/ anuales).
	Fundaciones y ONG's	<ul style="list-style-type: none"> - Fundación Curarte: realiza talleres en la Unidad de Hospitalización con los menores ingresados. Patronato trimestral. - Fundación Abracadabra y la Sociedad Española de Pediatría. Se han puesto en marcha talleres de Magia y de Arte para los menores hospitalizados, organizados por la Fundación Abracadabra y la Sociedad Española de Pediatría y patrocinados por el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad. - ONG "Save the Children": actividades en la Unidad de Hospitalización a través del arte. - Fundación Alicia Koplowitz. Supervisión de fellows en psiquiatría del niño y del adolescente, proyectos de investigación y estancias cortas. Comité científico anual. -
Otros grupos de interés	SSCC, sociedad, universidad	<ul style="list-style-type: none"> - Otras unidades de hospitalización: El Servicio ha establecido un acuerdo con otros dispositivos que tratan a la misma población dentro de la CM o en otras CCAA, para tratar a los pacientes que no puedan ser ingresados en estos centros por problemas de plazas. En más de 150 ocasiones se han ingresado pacientes de otras áreas por no disponer el hospital de referencia de camas. - Asociaciones que trabajan en el campo de los menores con Trastornos del Espectro Autista: Fundación Aucavi, Nuevo Horizonte, Deletrea, Aleph, Autismo España, APNA, etc. Fruto de esta estrecha colaboración nace el programa AMI-TEA, pinero en la Comunidad y a nivel nacional. - Universidades: acuerdos para la aceptación de estudiantes en prácticas y rotaciones.

Figura A.4 Ejemplos de relaciones, acuerdos, alianzas y sinergias establecidas

Plan Estratégico del SEPNA 2016-2019

1. Avanzar en el desarrollo del sistema organizativo y de gestión

.01/16 – 12/19	Promover un liderazgo eficaz
.09/16 – 04/17	Definir una agenda por programas de dirección
.01/17 – 12/19	Aportar por la calidad del funcionamiento: procesos clave, funcionamiento homogéneo
.01/16 – 09/16	Desarrollar la historia clínica electrónica

2. Avanzar en el desarrollo y mejora de la calidad asistencial

.04/16 – 12/19	Calidad asistencial
.01/17 – 12/19	Nuevos modelos asistenciales
.01/17 – 12/16	Mejorar la gestión u análisis de las reclamaciones
.09/16 – 12/19	Analizar la satisfacción con la calidad asistencial

3. Mejorar la eficiencia

.04/16 – 12/19	Desarrollo de procedimiento asistenciales que anticipen y prevengan ingresos recurrentes
.01/16 – 12/17	Favorecer complejidad de pacientes ingresados
.01/16 – 12/19	Cumplimiento presupuesto asignado
.01/16 – 12/19	Mejora de la prescripción y uso racional de medicamentos en el área de salud mental

4. Mejorar la seguridad del paciente

.01/16 – 12/19	Desarrollar cultura de seguridad entre los miembros del Servicio: charlas, formación
.01/16 – 12/17	Mejora de la asistencia al dolor
.01/16 – 12/19	Fomentar notificación de incidentes de seguridad
.01/17 – 12/18	Impulsar objetivos preferentes de la estrategia de seguridad

5. Mejorar la continuidad de la atención y la coordinación y satisfacción de otros recursos con el servicio

.01/16 – 12/19	Mejorar la integración con Atención Primaria
.01/17 – 12/18	Mejorar la continuidad de los cuidados
.01/17 – 12/19	Mejorar la integración entre UADO y los CSM de referencia, los Hospitales de Día y los centros de menores
.01/16 – 12/19	Mejorar la coordinación del Servicio con otros Servicios del hospital
.01/16 – 12/19	Mejorar la integración con dispositivos de servicios sociales y educación
.01/16 – 12/19	Mejorar la comunicación con asociaciones de familiares

6. Mejorar la satisfacción

.01/16 – 12/19	Mejorar la integración con Atención Primaria
.01/16 – 12/19	Mejorar la seguridad de los trabajadores
.01/17 – 12/19	Promover espacios para la coordinación y el cuidado

7. Formación continuada para la mejora del desempeño

.01/16 – 12/19	Promocionar formación con contenidos vinculados al desempeño profesional y a objetivos concretos de mejora
.01/17 – 01/19	Resultados evaluados en términos de mejora de los resultados del desempeño profesional
.01/16 – 12/19	Promover visitas de formación y entrenamiento del personal a otros centros y de otros centros a nuestro Servicio

8. Desarrollar y estandarizar los programas específicos

.01/16 – 12/19	Potenciar AMITEA
.01/16 – 12/19	Potenciar PIENSA
.01/16 – 12/19	Potenciar ATraPA
.01/16 – 12/19	Consolidar UMERP
.01/16 – 12/19	Desarrollar Programa de diagnóstico complejo de TEA

9. Potenciar el programa docente

.01/16 – 12/19	Adaptación del itinerario formativo a los requisitos de la Comisión
.01/16 – 12/16	Realización de las entrevistas de los residentes en el formato normalizado
.01/16 – 03/17	Acreditar las sesiones clínicas, bibliográficas y de casos del Servicio
.01/16 – 12/19	Evaluación de la competencia profesional de los profesores de Universidad
.01/16 – 12/19	Organización y acreditación de cursos desde el servicio
.01/16 – 12/19	Excelencia en la oferta formativa de residentes

10. Potenciar la investigación e innovación

.01/16 – 12/19	Aumentar la calidad de las publicaciones
.12/17 – 12/19	Publicaciones en primer cuartil
.01/16 – 12/19	Promoción concurrencia en proyectos de investigación públicos y privados

Figura A.5. Plan Estratégico 2016-2019

SISTEMAS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL			
FORMACIÓN EN CALIDAD, GESTIÓN, EFQM			
Jefe de Servicio	Gestión por procesos según el Modelo EFQM		
	Gestión de Recursos Humanos		
	Modelo EFQM		
	Máster en gestión clínica en salud mental.		
	Participación en impartición del curso de EFQM		
Supervisora de enfermería	Dirección por objetivos		
	Modelo EFQM		
	Gestión del tiempo		
	Asertividad y trabajo en equipo		
	Comunicación		
40% de la plantilla del Servicio	Gestión por procesos.		
	Cursos básico de calidad ofrecidos por la Comunidad de Madrid		
Cursos superior de calidad ofrecidos por la Comunidad de Madrid			
PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUADA			
	Actividad	Asistentes	Periodicidad
Sesiones	Sesiones de casos infantiles y juveniles acreditadas	Todos los profesionales del Servicio de Psiquiatría del Niño y del Adolescente	Quincenal
	Sesiones clínicas del Departamento de Psiquiatría	Personal del Departamento de Psiquiatría, incluyendo al personal del Servicio de Adolescentes	Semanal
	Sesiones bibliográficas	Psiquiatras, residentes, investigadores y rotantes del hospital y del área.	Quincenal (*)
	Sesiones clínicas del Servicio	Personal del Servicio y profesionales de los Centros de Salud Mental adscritos al Hospital	Semanal (*)
	Sesiones clínicas de enfermería	Personal de enfermería del Hospital, incluyendo al de este Servicio	Trimestral
	Supervisiones Programa PIENSA	Psicólogos, psiquiatras, residentes, investigadores y rotantes del Servicio.	Semanal
	Supervisiones Programa ATraPA	Psiquiatras, psicólogos, residentes, investigadores y rotantes del Servicio.	Semanal
Cursos de formación	Curso de orientación a las funciones del Servicio	Personal de nueva incorporación	Cuando proceda (*)
	Curso de patología psiquiátrica infanto-juvenil	Ofertado gratuitamente a trabajadores del Servicio y de otros centros de la Comunidad.	Anual (*)
	Máster en investigación en salud mental	Se facilitan las prácticas y la realización del TFM en el Servicio. Se prioriza para residentes.	Anual
	Cursos sobre temas necesarios en el Servicio	Personal del Servicio	Cuando proceda (*)
	Cursos específicos relacionados con el cumplimiento directo de sus funciones, (p.e. contención física y de desactivación verbal)	Personal del Servicio. Estos cursos se han repetido para el personal de nueva incorporación a la Unidad de Hospitalización del Servicio.	Cuando proceda (*)
	Cursos en nuevos programas asistenciales para el personal asistencial implicado. Ejemplos: - Programa AMI-TEA: formación en técnicas e instrumentos específicos de diagnóstico (ADOS, ADI-R), con acreditación de los profesionales. Dos psiquiatras del programa acreditadas por las Universidades de Cornell y la UCSF como formadoras en ADOS - Programa ATraPA: cursos de formación en técnicas específicas de Mindfulness y de Terapia dialéctica comportamental (DBT).		Anual
	Cursos de formación en los que participan como ponentes personalidades nacionales e internacionales de gran relevancia en esta especialidad.		Cuando proceda (*)
Rotaciones. Estancias fuera de la Unidad	Los residentes del hospital pueden elegir realizar el periodo de rotación libre que estipula el plan de formación de la Comisión Nacional de la Especialidad de Psiquiatría, en estas instituciones. Desde el año 2002 han realizado rotaciones en estos centros aproximadamente 30 profesionales del Departamento, colaborando en investigación y publicaciones (ver Figura A.9 <i>El Servicio como referencia y promotor de intercambio y aprendizaje</i>)		
	En el año 2014, dos psiquiatras del Servicio realizaron una estancia de 10 meses en la Universidad de California San Francisco (UCSF) para incrementar el conocimiento sobre los estados de alto riesgo de psicosis, la genética de los trastornos mentales y autismo a nivel clínico y de investigación (promovidas por la Fundación de Investigación Biomédica del Hospital, UCM e Instituto de Salud Carlos III). Como resultado de dicha estancia se crea el programa de genética y salud mental.		
Congresos	Congresos de la especialidad	Personal asistencial de distintas profesiones, principalmente si hacen presentaciones	Cuando proceda

Figura A.6 Sistemas de formación y desarrollo del personal

(*) actividades promovidas directamente por el Servicio

PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO INTERNOS Y EXTERNOS	
<p>Grupos de evaluación o de mejora de la calidad y de los procesos (formados por personal voluntario)</p>	<p>Operativos de forma continua: <i>Satisfacción, Seguridad, Procesos, Formación, Resultados, Relaciones Externas</i></p> <p>Grupos que surgen en relación a temas concretos: <i>Grupo de elaboración del Plan Estratégico del Servicio, Coordinación externa, mejora del protocolo de contención mecánica, protocolo de atención a menores hijos de padres separados, protocolo de continuidad asistencial de niños/adolescentes, protocolo de TEC, protocolo de atención a niños en tratamiento con antipsicóticos durante ingreso psiquiátrico, elaboración de Guía de primeros episodios psicóticos, elaboración de guía de TOC, uso de la terraza, uso de la habitación de reflexión, grupos terapéuticos, etc.</i></p>
<p>Grupos de trabajo multidisciplinares de trabajadores del Servicio que se implican en la toma de decisiones tanto a nivel de gestión como clínico del Hospital</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comisión de investigación - Comisión de biblioteca - Comisión de farmacia - Comisión de docencia - Tutoras de residentes de psiquiatría y psicología - Comisión de protocolos - Unidad Funcional de Gestión de Riesgos Sanitarios (UFGRS) - Patronato de la Fundación de Investigación del Hospital - Consejo Rector del Instituto de Investigación del Hospital - Coordinación del área de neurociencias del Instituto de Investigación Sanitaria Gregorio Marañón - Grupo de trabajo de la Intranet del HGUGM - Grupo de evaluación EFQM del Hospital - Grupo de elaboración del Plan Estratégico del Hospital - Grupos de trabajo para la acreditación del hospital por la Joint Commission - Órganos de asesoramiento a la Dirección como Juntas Técnico Asistenciales y del Servicio
<p>Grupos de trabajo de participación externa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grupos de gestión y foros de discusión para obtener información de nuevas corrientes en salud mental - Grupos de trabajo para la creación del Plan de Salud Mental y el Plan de Atención Social a la Infancia - Grupos de trabajo para la creación de Guías de Tratamiento Farmacológico de la CM y del Ministerio de Sanidad. - Grupos de trabajo para la creación de Guías de Tratamiento a nivel europeo - Grupos de trabajo para el desarrollo de ensayos clínicos a nivel europeo - Consejo Español del Cerebro - Consejo Europeo del Cerebro - Patronato Fundación Curarte - Patronato Asociación ASAM - Patronato Psiquiatría y Salud Mental - Patronato European Brain Council - Patronato FIBHGM - Patronato Fundación Ángel Riviere

Figura A.7 Participación en Grupos de Trabajo internos y externos

PARTICIPACIÓN DE LOS DIRECTIVOS Y DEL PERSONAL DEL SERVICIO EN FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN, PUBLICACIONES, CONGRESOS, ETC.	
QUIEN	APORTACIÓN
Jefe de Servicio	Ponencias sobre la experiencia de aplicación del Modelo EFQM en el Servicio en el Curso de EFQM de la DG de Calidad de los Servicios
	Catedrático de psiquiatría de la Universidad Complutense de Madrid, Catedrático de Psiquiatría de la Universidad de Maryland de Estados Unidos, Catedrático de Psiquiatría del Kings College de Londres, Catedrático visitante de UCSF (EEUU). Esto implica que imparte clases teóricas y prácticas así como seminarios y sesiones clínicas.
	Asesor de la Comisión Europea y del Consejo Europeo en materia de salud mental
	Participación en la elaboración de cursos de formación para asociaciones de familiares de enfermos mentales, maestras de aulas hospitalarias y cuidadores de centros para menores dependientes de la DGFM.
	Ha aparecido a requerimiento en los medios de comunicación (prensa, radio y televisión) para explicar el proyecto asistencial y ampliar el conocimiento social sobre la problemática psiquiátrica adolescente. Primer Presidente de la Comisión Nacional de la especialidad de Psiquiatría del Niño y del Adolescente.
	Miembro del Consejo Europeo del Cerebro, órgano asesor de la Comisión Europea en temas relacionados con enfermedades del cerebro (único español miembro)
	Asesor de la Agencia Europea y Española del Medicamento.
	Ha asesorado al Consejo Europeo en materia de salud mental y formado parte de la Comisión Nacional promotora de la especialidad de Psiquiatría del Niño y del Adolescente.
	Ha sido coordinador de la única Red de Investigación en Psiquiatría que existe a nivel nacional, el Centro de Investigación Biomédica en Red de Salud Mental (CIBERSAM, www.cibersam.es) lo que supone participar en mejorar la investigación en este área. Esto da una idea del prestigio investigador con el que cuenta este Servicio a nivel nacional e internacional. Desde el CIBER también se realiza labor de difusión de los problemas de salud mental en adolescentes, y se realizan Foros Sociales con asociaciones de pacientes y familiares. Cruz al Mérito Civil con encomienda con placa por su labor investigadora en salud mental.
	Coordina cuatro cuentas de twitter sobre psiquiatría (@PsiqInfantil, @CIBER_SAM, @CALDirector y @Sepsiq)
Personal de enfermería del Servicio	Curso Técnicas de Contención Mecánica a petición del Dpto. de formación continuada del Hospital
	Cursos sobre TCA en el Colegio Oficial de Enfermería
	Miembro de la comisión de docencia de la especialidad de la unidad docente en la Escuela de Enfermería de la CM.
Profesionales del Servicio	Formación de residentes de Psiquiatría y psicología y estudiantes de medicina (Hospital) y psicología. Todos los psiquiatras y psicólogos del servicio colaboran en la formación de residentes. Hay 4 psiquiatras del Servicio y tres Psicólogas del Servicio profesores de la U. Complutense y por tanto encargados de docencia a estudiantes de medicina y psicología, aunque en esto colaboran todos los psiquiatras del Servicio
Una psiquiatra del Servicio	Tutora de residentes MIR (Hospital)
Una psicóloga del Servicio	Tutora de los residentes PIR (Hospital)
Psiquiatras del Servicio	Profesores Asociados y colaboradores docentes
Psiquiatras y psicólogos enfermeros y otros miembros del equipo de investigación	Participación activa y reglada en formación en metodología de investigación y lectura crítica de la bibliografía
Dos DUES del Servicio	Profesores colaboradores en la especialidad de Enfermería de Salud Mental. Tutorizan, junto al resto de DUES del Servicio, las prácticas de los EIR, en la Escuela de Enfermería de la CM
Profesionales del Servicio: Ponencias y coordinación de mesas específicas en congresos y jornadas	Participamos en prácticamente todos los congresos que hay de la especialidad, entre otros: Asociación Española de Psiquiatría del Niño y del Adolescente, Asociación Española de profesionales de Autismo, Jornadas de Enfermería de Salud Mental, Congreso Nacional de Enfermería de Salud Mental, European College of Neuropsychopharmacology, Sociedad Madrileña de Psiquiatría, Sociedad Española de Psiquiatría Biológica, IMFAR (International Meeting for Autism Research), ESCAP (European Society of Child and Adolescent Psychiatry), AACAP (American Academy of Child and Adolescent Psychiatry), SIRS (Schizophrenia International Research Society), CINP (International College of Neuropsychopharmacology), ACNP (American College of Neuropsychopharmacology), EPA (European Psychiatric Association), entre otros.
Profesionales del Servicio	Asesoran a las Agencias Española y Europea de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS y EMA).
Profesionales del Servicio: Participación como expertos	Elaboración del Plan de Salud Mental
	Elaboración del Plan de Atención Social a la Infancia
	Elaboración de las Guías de Tratamiento Farmacológico de la CM, CIBERSAM y del Ministerio de Sanidad
Profesionales del Servicio	Participación como vocales o secretarios de sociedades científicas nacionales Asociación Española de Psiquiatría del Niño y el Adolescente y en la Sociedad Española de Psiquiatría Biológica
	Presidentes electos de sociedades internacionales European College of Neuropsychopharmacology
	Presidentes electos de sociedades nacionales Asociación Española de Psiquiatría del Niño y el Adolescente y Sociedad Española de Psiquiatría
	Copresidente de la Red Europea de Neuropsicofarmacología Infantil
	Coordinador de Salud Mental de la Red Española de Ensayos Clínicos Pediátricos
	Como consecuencia de rotaciones de unos 30 profesionales del Departamento, desde 2002 se ha realizado publicaciones en revistas internacionales con instituciones de prestigio mundial incluyendo las primeras universidades del Mundo

(Harvard, Yale, Oxford, Cambridge, Hopkins, UCLA, etc.).

Ver también **Figura A.9** *El Servicio como referencia y promotor de intercambio y aprendizaje*

Otras aportaciones

Objetivos: ofrecer un espacio de formación para futuros profesionales y crear un ambiente de trabajo que potencie el aprendizaje continuo.

En el Servicio rotan estudiantes de quinto curso de medicina, de tercer curso de enfermería, de trabajo social y residentes de psiquiatría, enfermería, psicología, trabajo social, terapia ocupacional así como alumnos de tercer ciclo en los distintos Máster en los que imparten clases profesionales del Servicio

Figura A.8 Aportaciones externas de los directivos y del personal del Servicio

SEPNA COMO REFERENCIA NACIONAL E INTERNACIONAL. INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS Y MÉTODOS	
El Servicio como referencia nacional e internacional.	Los responsables de Unidades o los Directores Médicos de los Hospitales con Unidades de Hospitalización de Adolescentes de reciente o próxima apertura han solicitado ayuda para desarrollar sus planes de acción. Ejemplos: Unidades de Hospitalización Infanto-juvenil del Hospital Santiago Apóstol, del Hospital Clínico de Zaragoza, del Hospital Clínico de Valladolid, la del Hospital de Basurto en Bilbao, la del Hospital de San Sebastián, la del Hospital Virgen de la Macarena de Sevilla, Hospital Central en Oviedo, Hospital Clínico de Ciudad Real, Valle Hebrón y San Joan de Deu en Barcelona, Son Espases en Palma de Mallorca, y Hospital Clínico, Santiago de Compostela.
Visitas al Servicio	Los responsables de los servicios de Salud Mental de Galicia, Asturias, Andalucía y Castilla- La Mancha, y personal implicado en la puesta en marcha de la unidad de Murcia. Todas las unidades que han abierto sus servicios estos últimos 18 años han enviado a sus responsables a conocer o a rotar por nuestro Servicio. Los responsables de salud mental y responsables de unidades de características similares de Bélgica, Francia, Holanda y Reino Unido, así como responsables educativos de varios países de la Unión Europea.
El Servicio como promotor de intercambio con otras organizaciones.	De manera regular se realizan visitas por parte del personal a otros centros asistenciales relacionados con la Salud Mental infanto-juvenil. Desde hace más de 15 años personas del Servicio visitan recursos asistenciales de otras CCAA. Profesionales del equipo de enfermería y psiquiatras han visitado las unidades de psiquiatría infanto-juveniles de varias Comunidades Autónomas como País Vasco o Cataluña entre otras. Profesionales de enfermería y psiquiatras, además de profesionales de trabajo social han visitado además Hospitales de Día (AMICEM, Pradera de San Isidro, Vallecas, ICPR...), centros terapéuticos (La Berzosa, Picón de Jarama, etc), centros de menores con cumplimiento de medida (Teresa de Calcuta, etc.), centros de trastornos de conducta (Recurra, etc.), entre otros. Estas visitas se financian con fondos provenientes de los ensayos clínicos realizados por los médicos del Servicio.
Investigación aprendizaje y docencia	Reuniones con equipos de enfermería con otras organizaciones. Ejemplos: Hospital Niño Jesús, Hospital Clinic, San Juan de Dios y Benito Menni de Barcelona, unidades de psiquiatría infanto-juveniles de San Sebastián y Bilbao, entre otras. Antes de que se inaugurase la Unidad de Hospitalización del Servicio, el personal de enfermería se puso en contacto también con el Centro de Salud Mental de Vallecas para aprender el modo de funcionamiento de su programa infanto-juvenil y se colaboró con la nueva Unidad de Adolescentes de Oviedo. Desde 2003 los líderes del Servicio consiguen fondos para que todos los años varias personas del Servicio (entre 4 y 8 por año) visiten recursos asistenciales similares al nuestro en otras CCAA para poder comparar el funcionamiento de las mismas y traer ideas de mejora. Todos los años se realizan al menos cuatro visitas a centros de nuestra Comunidad donde un número importante de personas del Servicio conoce personalmente dispositivos asistenciales relacionados con el mismo.

Figura A.9 El Servicio como referencia y promotor de intercambio y aprendizaje

CARACTERÍSTICAS Y SEGURIDAD EN LA UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN (UADO)**Características de las infraestructuras, mobiliario y sistemas asociados**

- Mobiliario de máxima seguridad en todas las instalaciones de la Unidad.
- Fijación de camas, mesillas y taquillas para evitar incidentes.
- Puertas de seguridad en las habitaciones, de forma que sea posible la salida de la habitación en cualquier momento (para momentos de emergencia) pero no la entrada a la misma. La puerta de acceso a la Unidad no cumple estas características sino que permanece constantemente cerrada, aunque si se activa la señal de incendio se abre automáticamente.
- Colchones ignífugos en todas las habitaciones, detectores de humo y sistema contra incendios.
- Cámaras de seguridad en todas las habitaciones, incluida la de reflexión, y pasillos. A petición del grupo de seguridad, estas cámaras, que antes estaban sólo en algunas habitaciones, se han mejorado, siendo ahora más pequeñas y con sistema de infrarrojos para control nocturno, y están ahora situadas en todas las habitaciones.
- Sistemas de seguridad en los cuartos de baño, como espejos irrompibles y duchas empotradas para evitar la posibilidad de suicidio mediante cortes o ahorcamiento. En el año 2010 se retiraron los toalleros por recomendación del grupo de mejora de seguridad.
- Ventanas clausuradas, con sistema de persianas especialmente diseñado para detectar restos de vómitos alimenticios y cristales blindados con persiana entre el doble cristal. Ausencia de barras y cortinas.
- Armario con herramientas para casos de emergencia, como llaves, palancas, etc.
- Botones de alarma en todos los despachos.
- Dispositivos personalizados de alarma para personal de enfermería.
- Disponibilidad de un guarda de seguridad en recepción perteneciente al hospital, que acude a la Unidad de Hospitalización en casos de necesidad.
- Se detectó por el grupo de seguridad la conveniencia de tener una salida extra en caso de emergencia. Se ha construido en 2013.
- Se ha construido una segunda salida de emergencia de la Unidad y una para la terraza.

La Unidad ha sido líder en la implantación de muchos sistemas de seguridad, como por ejemplo en lo siguiente:

- Sistema de apertura de las puertas
- Sistema de aislamiento de la habitación de reflexión
- Sistema de prescripción electrónica que evita errores de administración de medicación.
- Sistema de circuito cerrado de tv
- Avisadores de personal de enfermería, botones de pánico en todos los despachos

Grupo de mejora y cambios

En una de las autoevaluaciones EFQM, el tema de la seguridad fue identificado como un tema preocupante para los trabajadores por lo que desde entonces existe un grupo de trabajo formado por profesionales voluntarios del Servicio. Una de las psiquiatras y varias enfermeras del Servicio son referentes de seguridad y una de las psiquiatras es miembro de la Unidad Funcional de Gestión de Riesgos Sanitarios.

Figura A.10 Características y seguridad en la UADO

TECNOLOGÍA, MEJORAS, INNOVACIONES

- **Sistema de prescripción electrónica.** La Unidad de Hospitalización del SEPNA pilotó voluntariamente para el Hospital el sistema de prescripción electrónica. El proceso de implantación incluyó formación del personal médico y de enfermería en el manejo del software y el dispensador de medicación PIXIS (primer servicio en utilizarlos, piloto en el Hospital). Tras la implantación se inició un sistema de consulta y se organizaron reuniones para recoger los defectos y las sugerencias de mejora. Como resultado se dispone de un sistema adaptado a las necesidades específicas del Servicio que maximiza la seguridad del proceso de gestión de medicación. Se está valorando su implantación en consultas externas del Servicio.
- **Aplicaciones telemáticas.** Se utilizan aplicaciones telemáticas de última generación mediante sistema GRID que permiten la captura centralizada de datos de los centros participantes en estudios multicéntricos.
- **Desarrollo de software propio.** Se ha desarrollado un software propio para gestionar las citas de los pacientes. Desarrollo de programas innovadores (de los cuales hemos registrado la Propiedad Intelectual) que son referente internacional como AMI-TEA, Doctor TEA o PIENSA. Reciente implantación de la telemedicina (servicio pionero en toda la Comunidad de Madrid) que reduce tiempos de desplazamiento, abarata costes y permite realizar consultas sin que los pacientes ni sus familias tengan que salir de su domicilio.
- **Pioneros en uso de HC en Psiquiatría.** El uso de la historia clínica electrónica, facilita la comunicación entre profesionales e integra la información de los pacientes (primer Servicio en utilizarlo en el Departamento de Psiquiatría). A petición de los trabajadores del Servicio se creó un espacio propio para los facultativos del mismo en la historia electrónica en el que poder incluir información clínica sensible, limitando de esta manera aún más el acceso a la misma y reforzando la confidencialidad. Otro área de mejora detectada, en relación a mejorar la capacidad de solicitar pruebas, ha permitido que ya podamos solicitar pruebas genéticas, lo que antes solo era posible para los servicios de genética clínica y neurología.
- **Uso de dispositivos de asistencia telemática** (telemedicina en la consulta de pacientes con autismo) para evitar desplazamientos al hospital a pacientes con especiales dificultades.
- **Página web y twitter.** El uso de la página web para informar a los pacientes, familiares y sociedad sobre nuestros servicios (En 2017 hubo 33.408 visitantes únicos a la web y fueron 49.332 las páginas vistas pertenecientes al Servicio). El número de seguidores en twitter se incrementa cada año y ya supera los 2100 seguidores.
- **Ordenadores. Conexión.** Todos los despachos de consultas cuentan con ordenadores conectados con Intra e Internet. Esto permite el acceso a los historiales de los pacientes, resultados de analíticas, recepción de pruebas de imagen del hospital materno infantil, etc. En la Unidad de Hospitalización hay también un ordenador en el office de enfermería y una impresora digital en el control de enfermería, dónde se imprimen las hojas de prescripción electrónica.
- **Espacio específico en la intranet.** Disponemos de un espacio en intranet específico para el Servicio accesible desde cualquier ordenador del personal, lo que permite tener documentos, presentaciones, artículos que los trabajadores pueden salvar y utilizar cuando necesiten.
- **Desarrollo de programas innovadores,** tanto asistenciales como de investigación (programa de primeros episodios psicóticos en adolescentes, ensayos clínicos independientes en niños y adolescentes con autismo o psicosis, entre otros), que son referente internacional.

Figura A.11 Tecnologías, mejoras e innovaciones

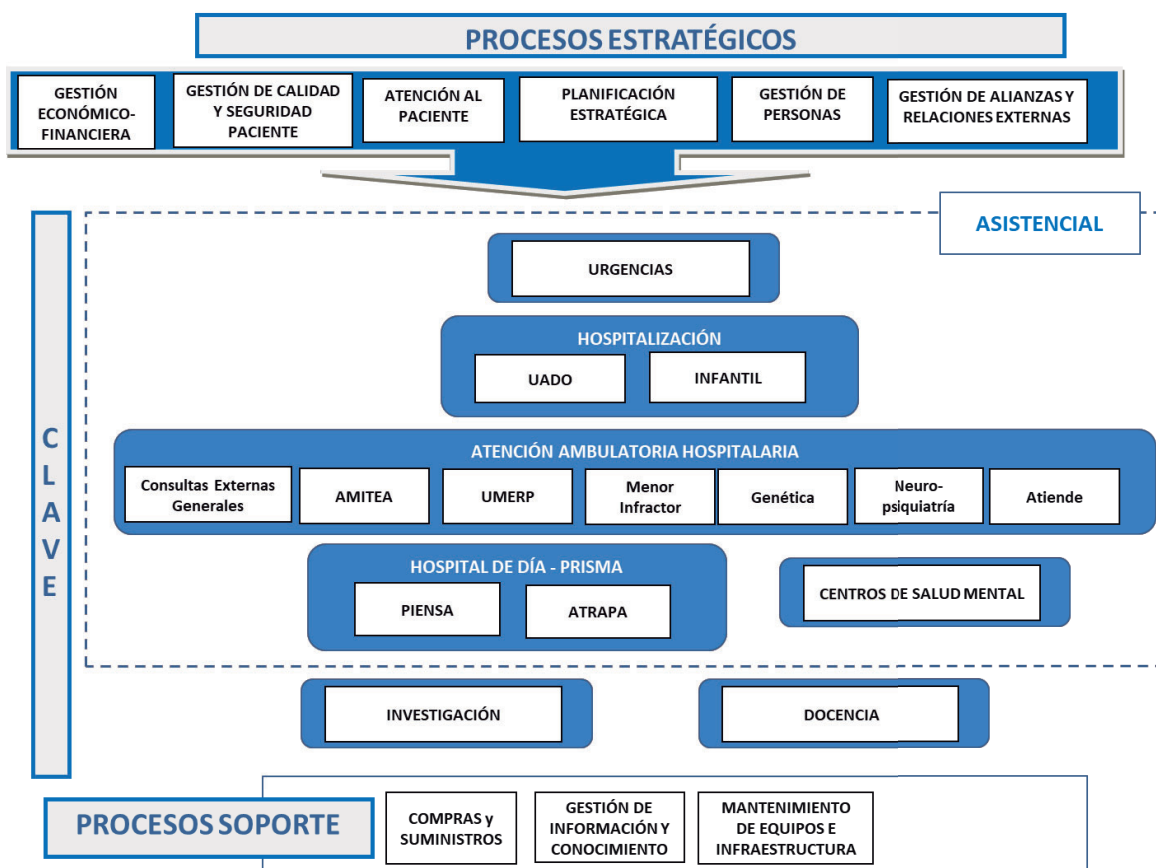


Figura A.12 Mapa de Procesos del Servicio de Psiquiatría del Niño y del Adolescente

PROCESOS DE ATENCIÓN A FAMILIARES

- Los familiares o tutores legales del paciente tienen una entrevista con los profesionales responsables del caso en el momento del ingreso en la que se les entrega una hoja informativa y la Carta de Servicios del Servicio, además se les resuelven las dudas que puedan presentar.
 - En el momento del ingreso el personal de enfermería enseña a la familia toda la Unidad de Hospitalización y les entrega documentación con las normas de funcionamiento.
 - La DUE responsable del caso se pone en contacto con los familiares o el tutor diariamente para informar de los progresos clínicos y cualquier incidencia ocurrida. Además, el personal de enfermería recibe y da información a la familia en visitas o salidas.
 - Se realiza otra entrevista semanal durante el tiempo que esté ingresado el paciente
 - En el programa AMI-TEA se facilita documentación con toda la información relativa al programa, así como con teléfonos y dirección de correo electrónico de contacto. El enfermero responsable realiza determinación de constantes vitales y medidas antropométricas. Se administran además cuestionarios sobre el estado de salud y de evolución clínica del paciente.
 - En las primeras citas médicas a otras especialidades una de las personas del programa acompaña al paciente y su familia, repitiéndose dicho acompañamiento en citas posteriores siempre que sea necesario. Se gestiona el consentimiento informado del paciente o sus representantes legales ante cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico, así como la facultad de éste de rechazar el tratamiento.
 - Tanto los pacientes como la familia reciben una información puntual y adaptada para facilitar la comprensión de los diagnósticos, procedimientos e intervenciones indicadas. Junto con la información verbal se les facilita información por escrito, según cada caso, relativa a tratamientos o distintos diagnósticos psiquiátricos.
 - Se realizan Grupos terapéuticos semanales de padres orientados a la prevención y la disminución del estrés familiar ante una patología psiquiátrica o el ingreso de un hijo en la Unidad de Hospitalización. Proporcionan a la familia estrategias de actuación y afrontamiento de conductas problemáticas. También se les proporciona información general sobre los recursos sanitarios, educativos y redes de apoyo social a los que acudir.
 - A nivel ambulatorio se da también apoyo psicoterapéutico semanal a los pacientes y sus familias integrados en el programa específico de primeros episodios psicóticos (PIENSA) y en el de manejo de las conductas suicidas (ATraPA), así como grupos de padres de menores atendidos en los CSM del Servicio.
 - Se realiza una última reunión justo antes del alta en la que se informa de orientación, derivación, pronóstico, recomendaciones terapéuticas y necesidades de seguimiento.
- Reunión científica. Desde hace 9 años con periodicidad anual se organiza una reunión científica con todas las asociaciones de autismo organizada por el Servicio y la Federación de Autismo, donde se habla de temas en los que hemos detectado necesidad de mayor conocimiento en nuestras reuniones con los familiares.

Figura A.13 Procesos de atención a familiares

CAMBIOS E INNOVACIONES EN LOS SERVICIOS

- ▢ Se potencia la coordinación con el turno de tarde para facilitar las devoluciones de las respuestas a las demandas y preguntas expresadas por los pacientes en las asambleas que estos mantienen dos veces en semana.
- ▢ Se detecta que existe una demanda creciente para el tratamiento de menores con trastornos de personalidad y alto riesgo de suicidio por lo que se crea un programa ambulatorio (ATraPA) para estos pacientes.
- ▢ Se detecta, gracias a la comunicación permanente con la Federación de Asociaciones de Autismo de la Comunidad de Madrid, que existe una demanda creciente para el tratamiento de personas con trastornos del espectro autista por lo que se crea un programa específico para estas personas (AMITEA) a nivel ambulatorio con ingresos hospitalarios puntuales.
- ▢ Se pone en conocimiento del Jefe de Servicio en el año 2013 que la lista de espera en el único programa específico para diagnóstico de TEA de la Comunidad de Madrid (dependiente además de la Consejería de Educación) era superior a los 18 meses por lo que se crea una consulta específica de diagnóstico diferencial de autismo. Gracias a sus buenos resultados, esta consulta se sustituye en el año 2016 por un Programa piloto de Diagnóstico Complejo de TEA apoyado por la Consejería de Sanidad, para atención a todas las personas de la CM.
- ▢ Se detecta, gracias a la comunicación constante con la Dirección General de atención al paciente y diversos grupos de asociaciones de familiares y pacientes (AMAFE, Asociación Trastorno Bipolar de Madrid, Asociación 22q11, Asociación Prader-Willi de Madrid, FEAFES, etc.) la necesidad de crear recursos específicos para patologías de gran complejidad y que tiene un valor añadido que sean atendidas en el Hospital.
- ▢ Se apoya la formación de la recién creada Asociación Madrileña de Enfermería de Salud Mental, presidida por un ex-becario del grupo y de la que es secretario un enfermero en activo del Servicio.
- ▢ Ante la crisis económica se potencia la relación con Fundaciones privadas para mejorar el mecenazgo, lo que permite conseguir varios de los objetivos planteados en el Servicio (construcción de una terraza para la Unidad de Hospitalización gracias a Fundación Esther Koplowitz, creación de un programa informático para mejorar la atención médica a personas con TEA gracias a Fundación Orange, desarrollo y diseminación de guías clínicas y de un libro blanco de la especialidad de psiquiatría del niño y del adolescente gracias a la Fundación Alicia Koplowitz, desarrollar formación de profesionales de la Consejería de Educación en trastornos mentales como el TDAH gracias a la Fundación Elisabeth D'Omano, desarrollar proyectos de investigación gracias a las Fundaciones Mutua Madrileña, Ramón Areces, Alicia Koplowitz, TV3, NARSAD, Stanley, etc.)
- ▢ En el año 2013 se integra en el Servicio toda la asistencia en salud mental del niño y del adolescente del Área 1 (CSM de Moratalaz y CSM de Retiro), y toda la actividad con menores con trastornos mentales que no estaba integrada en el Servicio (Atiende infantil que dependía del programa Atiende de adultos). El Servicio da también atención de interconsulta a los menores ingresados en el edificio Materno-Infantil del hospital y las distintas especialidades que cubren la edad pediátrica.
- ▢ Se crea un programa de psicoeducación para pacientes con un primer episodio psicótico y sus familias, fruto de la detección de necesidades no cubiertas y diálogo con familias y sociedad (asociaciones de familiares). El programa se implementa y se mide su utilidad a través de un ensayo clínico aleatorizado doble ciego, cuyos resultados a nivel basal y a los 2 años de seguimiento se han publicado en la revista de psiquiatría del niño y el adolescente más prestigiosa a nivel internacional (JAACAP).
- ▢ Se crea el proyecto de familiarización con el entorno hospitalario, el proyecto Doctor TEA (www.doctorte.org), para los pacientes con trastorno del espectro del autismo que precisen acudir a una consulta o realizarse una prueba médica. Junto con el Programa AMI-TEA como coordinador, se han sumado a la iniciativa los Servicios de Psiquiatría del hospital San Juan de Dios de Barcelona, el Hospital Clinic de Barcelona, el Hospital Niño Jesús de Madrid, el Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda de Madrid, el Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Burgos, el Servicio de Psiquiatría del Hospital Divino Vallés de Burgos y el Servicio de Pediatría del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo.
- ▢ En el año 2014, ante la demanda creciente de consultas psiquiátricas ambulatorias en el Servicio fruto de la libre elección de profesional y el consecuente aumento de la lista de espera, se consigue incrementar la plantilla.
- ▢ En el año 2015, debido a la relación del Servicio con el sistema judicial, se detecta que hay una necesidad en la Comunidad de Madrid en el tratamiento de menores infractores con medidas judiciales, por lo que se abre una consulta específica para estos pacientes.▢
- ▢ Se detecta que no existe en la Comunidad de Madrid un recurso para menores con patología grave que requieren estancias prolongadas, por lo que éstas deben realizarse en Unidades de Hospitalización como la de nuestro Servicio que no son adecuadas para este tipo de estancias. Se realizan escritos justificando esta necesidad y se realizan entrevistas con autoridades sanitarias que finalmente consiguen fondos para crear este recurso. La Unidad de Media Estancia empieza a dar servicio en 2015.
- ▢ En el año 2015, debido al conocimiento adquirido por los psiquiatras que fueron a formarse a EEUU y al contacto y expresión de necesidades de salud mental por parte de las familias de personas con síndromes genéticos, se crea el Programa de Genética y Salud Mental.
- ▢ En 2017, tras detectarse la necesidad de recursos intermedios para adolescentes entre el ingreso hospitalario y la atención ambulatoria, se crea un programa de tratamiento ambulatorio intensivo (PRISMA), dependiente del Servicio, que se inaugurará en 2018.
- ▢ En 2017 se detecta la necesidad de intervención psicoeducativa para menores con trastorno bipolar, organizándose un curso en colaboración con la Fundación Mundo Bipolar que tendrá su primera edición en 2018.
- ▢ Se utilizan las TIC's para el desarrollo e implantación de programas innovadores propios.

Figura A.14 Cambios e innovaciones en los servicios

PRESTACIONES Y REQUISITOS DE CALIDAD OFERTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS**Prestaciones ofertadas en la Carta de Servicios:**

- Tratamiento integral médico, psicológico y de enfermería a los menores tratados en el Servicio.
- Continuidad de la formación académica y educación general de los adolescentes ingresados.
- Evaluación de las necesidades y situación social del paciente.
- Tratamiento médico integral de las distintas patologías mentales.
- Información y apoyo a familiares y tutores del paciente.
- Tratamiento psiquiátrico ambulatorio.
- Coordinación con instituciones sociales y sanitarias extra hospitalarias.
- Investigación.
- Docencia.

Requisitos de calidad: la Carta de Servicios asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (decreto 85/2002, de 23 de mayo).

- Uso eficiente de recursos,
- Utilización de guías clínicas al uso
- Ofrecer un trato humano a pacientes y familiares que respete sus derechos y su autonomía
- La periodicidad y los medios con los que se proporcionará información a familiares
- Las actividades que se realizarán para favorecer la continuidad asistencial
- Las actividades de formación específica para profesionales que se llevarán a cabo
- La contribución al avance científico en el tratamiento y la atención a la patología psiquiátrica infanto-juvenil
- El trabajo según los principios de la mejora continua de calidad.
- También establece que la docencia y la investigación son actividades básicas del Servicio.

Figura A.15 Prestaciones y requisitos de calidad ofertados en la Carta de Servicios

RECONOCIMIENTOS EXTERNOS MÁS DESTACADOS

1. **Mención Especial** del Jurado del V Premio de Calidad de los Servicios Públicos de la Comunidad de Madrid. Año 2005.
2. **Premio Pfizer a la Excelencia en Gestión Clínica**, 5ª edición. Año 2006.
3. **Primer premio** de la 2ª Edición de los Premios Servicio al Paciente de la Fundación Farmaindustria (Centros Asistenciales). Año 2006.
4. **Felicitación Especial** del Jurado por el cartel presentado al Concurso de Manos Unidas (curso 2004-2005).
5. **Ganador del VI Premio de Calidad** de los Servicios Públicos de la Comunidad de Madrid. Año 2008.
6. **Premio Infancia** de la Comunidad de Madrid. Año 2009.
7. **Premio Excelencia Clínica** para los Servicios de la Sociedad Española de Psiquiatría. Año 2009.
8. **Ganador de la 7ª Edición de los Premios Best In Class (BIC)** al Mejor Servicio en el Área de Esquizofrenia. Año 2012.
9. **Premio al Mejor Recurso Médico** de la Federación Autismo al programa AMI-TEA. Año 2013.
10. **Premio Lundbeck España** a la Excelencia en Calidad en Salud Mental y Adicciones. Fundación Avedis Donabedian. Año 2013.
11. **Premio al Mejor Investigador de Biomedicina de España** otorgado al Dr. Celso Arango, Diario La Razón, 2013
12. **Premio al Mejor Profesional Sanitario** de la Federación Autismo Madrid a José Romo (gestor de casos AMI-TEA). Año 2014.
13. **Accesit a la Mejor Investigación en TEA**. AETAPI. Año 2014.
14. **Ganador de la 9ª Edición de los Premios Best in Class (BIC)** al Mejor Servicio de Psiquiatría. Año 2014.
15. **I Monitor de Reputación Sanitaria realizado por Merco** con revisión independiente de KPMG (Norma ISAE 3000): Primero en el ranking nacional de Servicios Hospitalarios de Psiquiatría. Año 2014. (http://www.slideshare.net/slideshow/embed_code/42254029)
16. **I Monitor de Reputación Sanitaria (MRS)** realizado por Merco con revisión independiente de KPMG (Norma ISAE 3000): Dr. Celso Arango, segundo en el ranking nacional de Psiquiatría. Año 2014. (http://www.slideshare.net/slideshow/embed_code/42254029)
17. **Forbes, Mejores psiquiatras en España**. Celso Arango primer puesto. Año 2014 (<http://www.scoopnest.com/fr/user/eSaludMental/55542333224022017>).
18. **Premio al Hospital General Universitario Gregorio Marañón de la Federación Autismo** por la labor asistencial Año 2015.
19. **II Monitor de Reputación Sanitaria realizado por Merco** con revisión independiente de KPMG (Norma ISAE 3000): Primero en el ranking nacional de Servicios Hospitalarios de Psiquiatría. Año 2015.
20. **Mejor hospital de Psiquiatría a nivel nacional según el Índice de Excelencia Hospitalaria (IEH) para 2015**, el primero elaborado por el Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía Aplicada mediante encuestas a casi 2.000 profesionales sanitarios. <http://madridpress.com/not/198603/los-hospitales-de-madrid-lideran-la-excelencia-hospitalaria-a-nivel-nacional/es/>
21. **Premios Discapnet 2015**, Proyecto Doctor Tea finalista a la mejor iniciativa TIC para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.
22. **Premio Enfermería en Desarrollo 2016** a Jose Romo en la categoría de Calidad Percibida por el proyecto "Abordaje integral a los pacientes con Trastorno del Espectro Autista: Gestión de casos".
23. **Premio a la Excelencia en la Gestión Pública de la AEVAL**. Año 2016.
24. **III Monitor de Reputación Sanitaria realizado por Merco** con revisión independiente de KPMG (Norma ISAE 3000): Primero en el ranking nacional de Servicios Hospitalarios de Psiquiatría. Año 2016.
25. **Reconocimiento a la Investigación e Innovación** a la Coordinadora del Programa AMITEA otorgado por la Federación Autismo Madrid. Año 2017.
26. **Cruz de Honor de la Sanidad Madrileña** a Jose Romo. Año 2017.
27. **Premio al Mejor Proyecto de Investigación de la Asociación Madrileña de Enfermería de Investigación (ASOMIEN)** a Cecilia Tapia. Año 2017.
28. **II Premio Nacional a la Investigación en Enfermería**. Cecilia Tapia. 2017
29. **Premio Iberoamericano de Calidad galardón Oro**, año 2017.
30. **IV Monitor de Reputación Sanitaria realizado por Merco** con revisión independiente de KPMG (Norma ISAE 3000): Primero en el ranking nacional de Servicios Hospitalarios de Psiquiatría. Año 2017.
31. **Mejor hospital de Psiquiatría a nivel nacional según el Índice de Excelencia Hospitalaria (IEH) para 2017**.
32. **Premio Avedis Donabedian** a la excelencia en calidad en Salud Mental, 2017.
33. **Ganador de la 12ª Edición de los Premios Best in Class (BIC)** al Mejor Servicio de Psiquiatría. Año 2017.
34. **Premio Sanitarias en la categoría Medicina** (Dra. Mara Parellada), año 2018.

Hay otros muchos reconocimientos a miembros del Servicio tales como premios a pósters o comunicaciones, premios a tesis doctorales, travel awards para acudir a presentar trabajos de investigación a congresos, etc...

Figura A.16 Reconocimientos externos

FORBES n19 dic14] Rank Mejores Psiquiatras en España



OBJETIVOS 2016. DIRECCIÓN MÉDICA. SERVICIO PSIQUIATRÍA DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE			
Objetivos del SERMAS de actividad en hospitalización, consultas externas, hospital de día y quirófano			
Objetivo	Meta	Indicador	Resultado
Mejorar la eficiencia en la hospitalización	<=1	Índice de estancia Media Ajustada al Servicio con respecto al año 2015	SI
Mejorar la demora de activos para primera consulta	0	n° de pacientes en Consultas externas >60 días en Lista de Espera estructural	SI en programas no de referencia para la CM
CONTINUIDAD ASISTENCIAL-CRONICIDAD			
Diseño de la teleconsulta/actividad de continuidad con reunión con EAP	Actividad recogida en Cuadro de Mandos	Actividad de teleconsulta o informe con la actividad realizada con los equipo de atención primaria	Se han realizado 2 reuniones con EAP de área Se han realizado 10 sesiones de actividad formativa continuada con EAP
COMPETENCIA PROFESIONAL Y DOCENCIA			
Realización de las entrevistas de los residentes en el formato normalizado, en el número indicado y presentación a la comisión de docencia	antes 31-11-2016	Informe con visto bueno del Presidente de la Comisión de Docencia	SI
Adaptación del itinerario formativo a los requisitos de la Comisión de Docencia	antes 31-11-2016	Informe con visto bueno del Presidente de la Comisión de Docencia	SI
Acreditar las sesiones clínicas, bibliográficas y de casos del Servicio	solicitud enviada al menos	Documentación acreditativa	SI
INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN			
Aumentar cantidad de publicaciones	20 publicaciones científicas	n° de publicaciones científicas	44
Promoción concurrencia en proyectos de investigación (públicos y privados)	10	n° de proyectos activos	29
CALIDAD PERCIBIDA Y HUMANIZACIÓN			
Analizar las reclamaciones para la mejora continua	Al menos 1 acción implantada	número de acciones implantadas	1 acción implantada
Mejorar la calidad percibida	90%	Porcentaje de satisfacción global en las encuestas por servicios en el ámbito de hospitalización, consultas externas, CMA o urgencias, según proceda	SI
Humanización de la asistencia	Al menos 1 acción implantada	Diseño e implantación de una acción para la mejora de la humanización en la asistencia	1 acción implantada
Revisar y mejorar el circuito de contestación de las reclamaciones en los servicios	>95%	Reclamaciones contestadas en 15 días y firmada la contestación por el Jefe de Servicio	100%
RESULTADO CLÍNICO EN SALUD			

Disminución de la tasa de reingresos a los 30 días por cualquier causa	<2015	Tasa de reingresos a los 30 días por cualquier causa	<2015
Identificación y eliminación de prácticas innecesarias	1 acción implantada	Implantar al menos una de las recomendaciones de no hacer del área de cada especialidad	1 acción implantada
CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE			
Realizar un análisis con plan de mejora de al menos un incidente y/o eventos adverso	1 plan de mejora	1 Plan de mejora documentado	1 plan de mejora
Realizar sesiones sobre higiene de manos impartidas por los formadores en Higiene de Manos. % FEAS que han recibido formación	>75%	% FEAS que han recibido formación	80%
Charla de seguridad (incluye acta con fecha, asistencia y tema).	2 al año	Charla de seguridad documentada que incluye acta con fecha, asistencia y tema).	9 charlas de seguridad
Designar a un referente dentro del Servicio para Mejorar la Atención del Dolor	Referente comunicado a Dirección Médica	Carta firmada por el Jefe de Servicio con el nombre del referente	Referente designado
Implantar una acción de mejora en el ámbito del dolor (protocolos vigentes, etc.)	Acción implantada	Documento con la acción implantada	1 acción implantada
Diseño del proceso de urgencias en el Hospital Infantil	PCI diseñado	Documento del PCI	Proceso diseñado
OBJETIVOS DE PARTICIPACION DEL PACIENTE			
Implementar cuestionarios de calidad de vida en grupos o subgrupos de interés clínico con procesos específicos y/o intervenciones diagnóstico - terapéuticas específicas detección de aspectos a mejorar y selección de intervenciones de mejora, para posterior reevaluación	Implementar un cuestionario y definir un área de mejora	1 Plan de mejora documentado	Plan de mejora documentado
Realización de grupos focales para incorporar la opinión de pacientes en la mejora de procesos asistenciales	1 grupo focal en PCI	Informe Grupo Focal	4 grupos focales e informe de los mismos
PREPARACIÓN PARA LA HISTORIA CLÍNICA ELECTRÓNICA			
Elaborar el catálogo de documentos, formularios, bases de datos o registros tanto digitales como en papel que el servicio utiliza para la asistencia sanitaria	Catálogo elaborado y entregado antes del 01-09-2016	Documentación entregada a la Subdirección de Informática	Catálogo elaborado

Tabla A.1 Informe Objetivos pactados con la Dirección para 2016

OBJETIVOS 2017. DIRECCIÓN MÉDICA. SERVICIO PSIQUIATRÍA DEL NIÑO Y EL ADOLESCENTE			
LÍNEA ESTRATÉGICA: EFICIENCIA. ACTIVIDAD ACCESIBILIDAD			
Objetivo	Meta	Indicador	Resultado
Mejorar la eficiencia en la hospitalización	<=1	Índice de estancia Media Ajustada al Servicio con respecto al año 2016	1,10>1,04
mejorar el Índice sucesivas-primeras	<=1,7	nº de consultas sucesivas/ Nº de consultas primeras en cada especialidad	>1,7
Mejorar la demora de activos para primera consulta	0	nº de pacientes en Consultas externas con demora >40 días en Lista de Espera estructural, salvo consultas de referencia para toda la comunidad	Psicología Infantil: 1; Psiquiatría infantil: 0
LÍNEA ESTRATÉGICA: NUEVOS MODELOS ASISTENCIALES. CONTINUIDAD ASISTENCIAL-CRONICIDAD			
Diseño Y PUESTA EN MARCHA DE la teleconsulta	Actividad recogida en Cuadro de Mandos	Recoger Actividad o informe con la actividad realizada	25 consultas
LÍNEA ESTRATÉGICA: LIDERAZGO Y FORMACIÓN CONTINUADA. COMPETENCIA PROFESIONAL Y DOCENCIA			
Realización de las entrevistas de los residentes en el formato normalizado, en el número indicado y presentación a la comisión de docencia	antes 31-12-2017	Informe con visto bueno del Presidente de la Comisión de Docencia	SI
Elaborar los planes Individualizados para los residentes de primer año	antes 31-12-2017	Informe con visto bueno del Presidente de la Comisión de Docencia	SI
LÍNEA ESTRATÉGICA: INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN			
Aumentar calidad de publicaciones: Factor de Impacto, primer cuartil y decil (%)	2% más que en 2016	Incremento porcentual publicaciones 2017/2016	Aumento del 22,37%
Promoción concurrencia en proyectos de investigación (públicos y privados)	1	nº de propuestas a las que ha concurrido	35
Promoción de la participación en redes cooperativas de investigación	1	nº de propuestas a las que ha concurrido	8 redes y participación en 12 proyectos multicéntricos
Promoción de la participación en proyectos europeos/internacionales	1	nº de propuestas a las que ha concurrido	9 proyectos competitivos y 4 ensayos clínicos comerciales
LÍNEA ESTRATÉGICA: DAR VOZ Y ESCUCHAR A LOS PACIENTES. CALIDAD PERCIBIDA Y HUMANIZACIÓN			
Analizar las reclamaciones para la mejora continua	Al menos 1 acción implantada	número de acciones implantadas	1 acción implantada
Humanización de la asistencia	Al menos 1 acción implantada	Diseño e implantación de una acción para la mejora de la humanización en la asistencia	2 acciones implantadas
LÍNEA ESTRATÉGICA: EFICIENCIA. RESULTADO CLÍNICO EN SALUD			
Proponer Indicadores de Resultados en Salud que aplican al servicio	al menos 3	Indicadores definidos y propuestos a sistemas de información	Mejoría CGI, disminución autolesiones, disminución consumo tóxicos

Análisis de reingresos e implantar acciones de mejora	Al menos 1 acción implantada	Informe	1 acción implantada
Identificación y eliminación de prácticas innecesarias	1 acción implantada	Implantar al menos una de las recomendaciones de no hacer del área de cada especialidad, si están publicadas en el MSSSI o definir MEDIDAS PROPIAS	1 acción implantada
LÍNEA ESTRATÉGICA: CALIDAD ASISTENCIAL Y SEGURIDAD CLÍNICA			
Participación del servicio en proyectos investigación en seguridad y prácticas seguras (OPCIONAL)	opcional	nº de proyectos de investigación en practicas seguras y calidad	1 proyecto desarrollado
Realizar un análisis con plan de mejora de al menos un incidente y/o eventos adverso	1 plan	1 Plan de mejora documentado	1 plan de mejora documentado
Charla de seguridad (incluye acta con fecha, asistencia y tema).	2 al año	Charla de seguridad documentada que incluye acta con fecha, asistencia y tema).	20 charlas: higiene de manos, seguridad en contención, identificación inequívoca, comunicación y órdenes verbales
Participación del paciente y/o familia en la seguridad del paciente	Documento elaborado	Diseño de un programa de participación de las familias en la seguridad del paciente	Participación de familias en la validación de conclusiones del grupo de seguridad de la UADO
Difundir los procedimientos de comunicación efectiva. Órdenes verbales	1 sesión	Realizar sesiones de formación	4 sesiones
Implantación de hojas de transición entre unidades especiales y planta	>60%	% de pacientes en los que se ha utilizado la hoja de transición	Diseño de las hojas de transición, aún no disponible el TEC para puesta en marcha
Disminuir la variabilidad clínica	Diseño	Normalizar la atención en un proceso asistencial mediante procesos, PCI, vías o protocolos	2 procesos normalizados
LÍNEA ESTRATÉGICA: DAR VOZ Y ESCUCHAR A LOS PACIENTES			
Implementar cuestionarios de calidad de vida en grupos o subgrupos de interés clínico con procesos específicos y/o intervenciones diagnóstico - terapéuticas específicas detección de aspectos a mejorar y selección de intervenciones de mejora, para posterior reevaluación	Implementar un cuestionario y definir un área de mejora.	1 Plan de mejora documentado	EuroQoL e identificación de un área de mejora
Realización de grupos focales para incorporar la opinión de pacientes en la mejora de procesos asistenciales	1 grupo focal	Informe Grupo Focal	grupo focal con pacientes
LÍNEA ESTRATÉGICA: LIDERAZGO EFICAZ			
Elaboración del Documento de Planificación del Servicio	Documento elaborado y entregado	Documentación entregada a la Dirección Médica	Documento elaborado

Tabla A.2 Informe Objetivos pactados con la Dirección para 2017