

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

La Red de Salud Mental del Servicio Navarro de Salud obtiene el Premio a la Calidad de los Servicios Públicos

El jurado ha concedido también sendos accésit al Banco de Sangre y Tejidos de Navarra y a la Policía Municipal de Pamplona

Viernes, 15 de noviembre de 2013

La Red de Salud Mental del Servicio Navarro de Salud ha obtenido el séptimo Premio a la Calidad de los Servicios Públicos de las Administraciones Públicas por su buena práctica “La satisfacción percibida por los clientes incorporada al compromiso de mejora continua. Modelo y Resultados”.

Asimismo, el jurado de este galardón ha concedido sendos accésit al Banco de Sangre y Tejidos de Navarra por su iniciativa de mejora de los tiempos de espera de los donantes de sangre; y a la Policía Municipal de Pamplona por su oficina de atención a las víctimas de accidentes de tráfico.

Con este premio el Gobierno de Navarra busca reconocer a aquellos organismos, unidades y entidades de las administraciones públicas de la Comunidad Foral que se hayan destacado por sus actividades de mejora de la calidad de los servicios que prestan y por la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía mediante buenas prácticas de gestión.

Los galardones se entregarán durante el transcurso del Día Navarro de la Calidad, que se celebrará el próximo martes, 19 de noviembre, a las 19 horas, en el Teatro Gaztambide de Tudela.

Buenas prácticas premiadas

A través de la buena práctica premiada, la Red de Salud Mental del Servicio Navarro de Salud ha conocido la satisfacción que existe entre sus diferentes servicios asistenciales con relación a la atención prestada a los ciudadanos. De este modo, durante los años 2011 y 2012 ha identificado las acciones de mejora más oportunas para cada servicio.

Este galardón supone un reconocimiento público y oficial del trabajo de una red de servicios públicos con más de 25 años de historia y un compromiso renovado en los tres últimos por “la mejora continua de la calidad del servicio prestado a los ciudadanos”.

Por su parte, el Banco de Sangre y Tejidos de Navarra ha reducido el tiempo que deben esperar los donantes de sangre para la extracción. Concretamente la espera ha disminuido a un tercio del tiempo inicial, que era de 10,2 minutos en la sala de extracciones de Pamplona y de 16 minutos en el autobús. Además, el tiempo de espera obtenido se sitúa por

debajo de lo que los propios donantes desean aguardar.

Finalmente, la oficina de atención a víctimas de accidentes de tráfico de la Policía Municipal es la respuesta de este cuerpo policial a una necesidad detectada para atender a los implicados, o sus familiares, en un accidente de tráfico con el resultado de herido grave o fallecido. Desde ella se proporciona información y asesoramiento, desde un plano humano y profesional, a los afectados, especialmente a las personas más vulnerables.

Jurado y valoración

El jurado del premio ha estado presidido por el director general de Gobierno Abierto y Nuevas Tecnologías, Valentín Elizondo. En él han formado parte también el director de la Fundación Navarra para la Excelencia, Iñaki Arana; el presidente de la Federación Navarra de Municipios y Concejos, Mariano Herrero; el director del Servicio de Organización y Modernización del Gobierno de Navarra, Alberto Ecay; el director del Instituto Navarro de Administración Pública, Tomás Rodríguez; y el jefe de la Sección de Evaluación y Calidad del Gobierno de Navarra, Angel M^a Iturralde.

Entre otros criterios, el jurado ha valorado la coherencia del enfoque para dar respuesta a las necesidades detectadas, el logro de resultados evaluables a largo plazo, el impacto en los ciudadanos, la novedad de las mejoras introducidas en el servicio público o la posibilidad de transferir esas mejoras a otras unidades o administraciones.

Diez candidaturas presentadas

Diez candidaturas se han presentado a la séptima edición del Premio a la Calidad de los Servicios Públicos de las Administraciones Públicas de Navarra. Siete de ellas corresponden a unidades del Gobierno de Navarra y las otras tres a entidades locales.

Las candidaturas presentadas son: “Foro Salud. Espacio de participación para la mejora de la sanidad navarra”, del Departamento de Salud; “Memoria del Pacto Local por la Conciliación de Estella”, del Ayuntamiento de Estella; “Planificación del alta hospitalaria desde trabajo social sanitario: garantía de continuidad de la atención integral entre especializada y primaria”, del Área de Salud de Tudela del Servicio Navarro de Salud; “La mejora de los tiempos de espera de los donantes de sangre de Navarra”, del Banco de Sangre y Tejidos de Navarra; “Oficina de atención a las víctimas de tráfico”, de la Policía Municipal de Pamplona; “Participación y transparencia en el Departamento de Educación”, del Departamento de Educación; “Modelo de gestión sistematizada para la participación de la Administración en proyectos europeos”, de la Dirección General de Industria, Energía e Innovación; “Un nuevo canal de comunicación para el registro de elecciones sindicales”, de la Dirección General de Trabajo y Prevención de Riesgos; y “Centro Compañía”, del Ayuntamiento de Pamplona.