



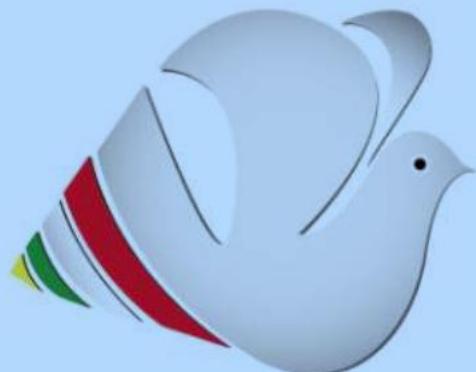
Mejora de la calidad en la asistencia
a adicciones
Jueves 3 de julio de 2025

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD ¿UN TEMA TÉCNICO O EMOCIONAL?

JOSÉ LUIS RABADÁN RITUERTO
MÉDICO ESPECIALISTA EN ADICCIÓNES
SECRETARIO DE ARAD

**ASOCIACIÓN RIOJANA PARA LA
ATENCIÓN A PERSONAS CON
PROBLEMAS DE DROGAS**

DESDE 1.982



A.R.A.D

ÁGORA
Calidad asistencial

Formula tu pregunta
escaneando este código QR:



Premio Rioja Excelencia Empresarial
E Oro Año 2016



SECRETARÍA DE ESTADO
DE SANIDAD

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO
PARA EL PLAN NACIONAL SOBRE DROGAS

Entrega de la 20^a Edición



© Casa de S.M. el Rey / Borja Fotógrafos

Doña Sofía entrega el Premio al presidente de ARAD, José Luis Rabadán

Palacio de La Zarzuela. Madrid, 06.11.2012



El Plan Nacional sobre Drogas concede a ARAD la Cruz Blanca de la Orden al Mérito

ÁGORA
Calidad asistencial

1983 Declaración de Utilidad Pública.

PREMIO REINA SOFÍA CONTRA LA DROGAS 2.012

INICIO CALIDAD 2.009

2012 Premio Rioja Excelencia en Clientes ADER

**Premio LA RIOJA UN ALMA SOLIDARIA (BBK, La Rioja
y Gobierno de La Rioja) 2012**

2.014 Q de Plata EFQM

2.016 Q de ORO EFQM

“Alianza Riojana para la Salud”

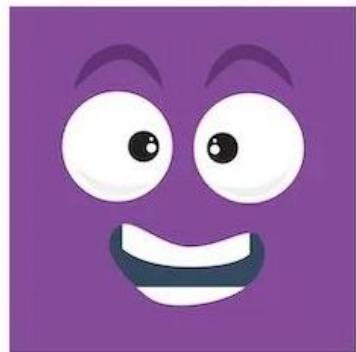


Formula tu pregunta
escaneando este código QR:



SECRETARÍA DE ESTADO
DE SANIDAD

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO
PARA EL PLAN NACIONAL SOBRE DROGAS



LA GESTIÓN DE LA CALIDAD ¿UN TEMA TÉCNICO O EMOCIONAL?



LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN NO SÓLO INVOLUCRA ASPECTOS TÉCNICOS Y PROCESOS



TAMBIÉN TIENE UNA FUERTE DIMENSIÓN
EMOCIONAL QUE IMPACTA DIRECTAMENTE EN
EL CLIMA LABORAL, LA PRODUCTIVIDAD Y LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



AYUDA A LAS ORGANIZACIONES:

DEFINIR EL PROPÓSITO DE LA ENTIDAD, SU RAZÓN DE SER

TENER CLARA SU VISIÓN Y SU ESTRATEGIA

CONOCER CUÁL ES SU CULTURA

INTRODUCIR ELEMENTOS INNOVADORES DE CAMBIO

GARANTIZAR UN LIDERAZGO EN TODOS LOS NIVELES

CAMBIOS PROGRESIVOS Y CONSTANTES

FOMENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

IDENTIFICA RIESGOS

BUSCA SOLUCIONES Y HACE PREVISIONES DE FUTURO.



ASPECTOS EMOCIONALES CLAVE EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



Inteligencia emocional

Clima laboral

Motivación y compromiso

Toma de decisiones

Relaciones interpersonales:

Experiencia del cliente

Cultura organizacional

Formula tu pregunta
escaneando este código QR:



BENEFICIOS DE UNA GESTIÓN EMOCIONAL EFECTIVA



Mejora del clima laboral

Aumento de la motivación y el compromiso

Reducción del estrés y la ansiedad

Mejora de la toma de decisiones

Fortalecimiento de las relaciones interpersonales

Mejora de la experiencia del cliente

Formula tu pregunta
escaneando este código QR:



RELACIÓN ENTRE EFQM Y EMOCIONES



MIEDO A LA SOLEDAD DEL LÍDER

MIEDO AL COMPROMISO

MIEDO AL FRACASO

MIEDO A LO DESCONOCIDO

MIEDO A VOLAR



BENEFICIOS DEL

MODELO EFQM

PARA LAS

ORGANIZACIONES

**Identificación de Fortalezas y
Oportunidades de Mejora**

Adaptación al Cambio

Mayor Confianza

Reconocimiento Internacional



BENEFICIOS DEL

MODELO EFQM

PARA LAS

ORGANIZACIONES

**Aumento de Ingresos y
Competitividad**

**Mejoras en la Imagen de Marca y
la Satisfacción del Cliente**

**Mayor Compromiso por parte de
los Empleados**

**Reducción de Costes y
Optimización de Recursos**



Modelo EFQM

2025

LA ESTRUCTURA DEL MODELO EFQM SE BASA EN LA LÓGICA SIMPLE, PERO PODEROSA, DE PLANTEARSE TRES PREGUNTAS:

¿Por qué? DIRECCIÓN

- ¿Por qué existe esta organización? ¿Qué propósito cumple? ¿Por qué esta estrategia en particular?

¿Cómo?
EJECUCIÓN

- "Cómo" pretende cumplir su propósito y su estrategia

¿Qué?
RESULTADOS

- ¿Qué ha logrado realmente hasta la fecha? ¿Qué pretende lograr mañana?





¿CÓMO?

Comprensión del Modelo

Evaluación Inicial

Definición de Objetivos y Estrategia

Formación de Equipos de Trabajo

Desarrollo de Planes de Acción





¿CÓMO?

Implementación y Ejecución

Monitoreo y Evaluación Continua

Revisión y Mejora Continua

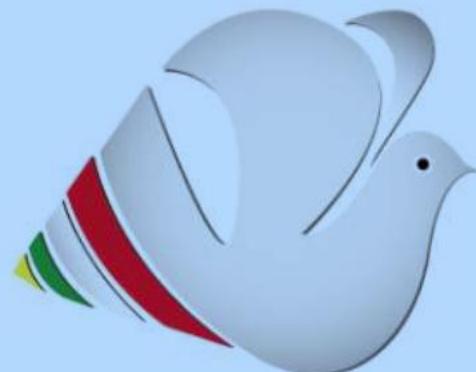
Comunicación de Resultados

Formula tu pregunta
escaneando este código QR:



**ASOCIACIÓN RIOJANA PARA LA
ATENCIÓN A PERSONAS CON
PROBLEMAS DE DROGAS**

DESDE 1.982



A.R.A.D

ÁGORA
Calidad asistencial

Formula tu pregunta
escaneando este código QR:



SECRETARÍA DE ESTADO
DE SANIDAD

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO
PARA EL PLAN NACIONAL SOBRE DROGAS



ARAD

Asociación Riojana para la
Atención a personas con
problemas de Drogas

Tú pones tu adicción y el deseo de que algo cambie.
Nuestro equipo te proporciona las herramientas para conseguirlo
y te acompañamos durante el proceso.
Respetamos tus objetivos, son tuyos...

www.aradrioja.org

presidente@aradrioja.org

ÁGORA
Calidad asistencial

**Formula tu pregunta
escaneando este código QR:**



SECRETARÍA DE ESTADO
DE SANIDAD

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO
PARA EL PLAN NACIONAL SOBRE DROGAS