



Región de Murcia
Consejería de Sanidad

Estrategias para el Desarrollo Sostenible de la Sanidad 2005-2010



Este documento es un resumen divulgativo de todos los trabajos realizados para la elaboración de las estrategias, recogidos en toda su extensión en los siguientes documentos:

- Informe de situación de la Región de Murcia.
- Encuesta de satisfacción a los profesionales.
- Definición de las líneas estratégicas.
- Plan de Acción
- Estrategias para el Desarrollo Sostenible de la Sanidad en la Región de Murcia 2005-2010 (Documento final editado y disponible en www.murciasalud.es)

Fecha de elaboración del proyecto: 2005

Fecha de edición: mayo 2006

Presentación.....	5
Introducción.....	7
Diseñando la sanidad del futuro	7
Metodología del proyecto: un trabajo participativo.....	7
Análisis de situación.....	9
Población.....	9
Aspectos socioeconómicos.....	10
El sistema sanitario	10
Necesidades y expectativas identificadas.....	13
De los ciudadanos.....	13
De los profesionales	13
De la Consejería de Sanidad y del SMS.....	14
Retos de futuro	14
Misión, visión y valores.....	15
Estrategias para el desarrollo sostenible.....	17
Estrategias relacionadas con los ciudadanos.....	18
Estrategias relacionadas con la sociedad.....	21
Estrategias relacionadas con los profesionales	23
Estrategias relacionadas con la sostenibilidad del sistema sanitario	25
Estrategias relacionadas con la calidad	27
Estrategias de desarrollo corporativo.....	28
Estrategias relacionadas con los sistemas de información	30
Estrategias relacionadas con la tecnología.....	32
Implantación y evaluación de las estrategias.....	34

Presentación

La sanidad pública representa el principal exponente de las políticas de protección social y bienestar ciudadano. Sin embargo, todos los sistemas sanitarios públicos en los países desarrollados se enfrentan a retos crecientes que es necesario afrontar con nuevas visiones políticas y de gestión. La presión asistencial derivada de los cambios demográficos, fundamentalmente asociada al aumento de población inmigrante y al incremento continuo de enfermos crónicos, compromete la disponibilidad de recursos suficientes para atender una mayor esperanza de vida libre de incapacidad.

Asistimos además a la aparición de nuevas y costosas tecnologías diagnósticas y terapéuticas, no siempre validadas para la utilización sistemática, lo que nos obliga a priorizar nuestras actuaciones sanitarias en busca del uso racional de unos recursos necesariamente limitados.

De forma paralela, los ciudadanos han adquirido una nueva actitud de demanda sobre las prestaciones de la sanidad, y cada vez más nos exigen mejores condiciones de proximidad, rapidez y calidad, sin olvidar su voluntad legítimamente establecida de participación en la toma de decisiones.

Soy consciente de que este desafío condiciona directamente las acciones de un Gobierno que apuesta por una Sanidad Pública de calidad y excelencia. En consecuencia, las ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA SANIDAD EN LA REGIÓN DE MURCIA 2005-2010, que hoy les presento, son el reflejo de nuestro compromiso para seguir cumpliendo los objetivos políticos fijados en el Plan de Salud 2003-2007 y continuar la línea de mejora de los servicios sanitarios que de manera integral venimos desarrollando desde que asumimos las competencias en materia de salud.

Es un reto importante que hemos afrontado con una amplia participación de profesionales y personal directivo tanto de la Consejería de Sanidad como del Servicio Murciano de Salud. A todos ellos quiero expresar mi gratitud por haber contribuido a definir hacia dónde vamos y cuál es el mejor camino para conseguirlo. Sus aportaciones, derivadas del conocimiento y la experiencia, son garantía para conseguir entre todos una sanidad que responda a las necesidades de nuestra región: más eficaz, más segura, más participativa y más eficiente. En definitiva, una sanidad de calidad que procure un coste socialmente sostenible.

Maria Teresa Herranz Marín
Consejera de Sanidad

Diseñando la sanidad del futuro

La planificación estratégica constituye un elemento clave para orientar la evolución de las grandes organizaciones hacia el futuro deseado. Supone analizar la situación de partida, decidir los objetivos concretos que se quieren alcanzar y establecer los medios para cumplirlos, teniendo en cuenta las expectativas de los grupos de interés, así como los condicionantes y potencialidades, tanto externas como internas.

Las *Estrategias para el Desarrollo Sostenible de la Sanidad en la Región de Murcia 2005-2010* son una oportunidad para promover la adaptación de nuestro sistema sanitario a las innovaciones que en materia de organización y gestión están adoptando los servicios de salud más modernos.

Desde la Consejería de Sanidad queremos afrontar este reto con una redefinición de nuestra visión como organización. Nos proponemos impulsar los cambios necesarios para seguir avanzando hacia la excelencia del sistema, para que los ciudadanos se sientan más satisfechos de la atención que reciben, y para que los profesionales vean resueltas sus expectativas de desarrollo y mejora profesional.

Metodología del proyecto: un trabajo participativo.

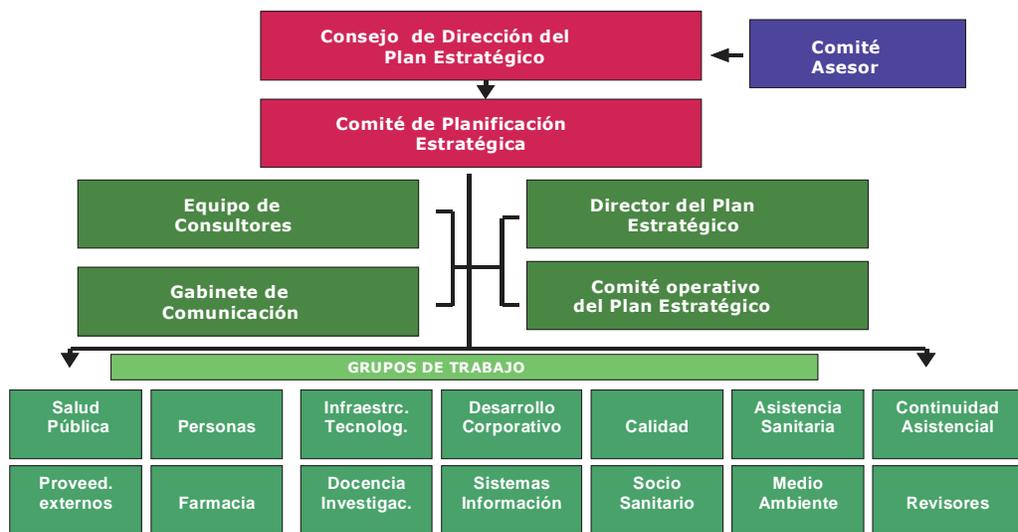
La metodología que hemos seguido para la elaboración de las estrategias consta de cuatro fases:

- **Fase 1. Organización del proyecto.** Se definieron los órganos de decisión y de participación, la estructura operativa, los ámbitos de actuación y las metodologías de trabajo.

Los órganos de dirección han consistido en un *Consejo de Dirección*, presidido por la Consejera de Sanidad y formado por la alta dirección de la Consejería y un *Comité de Planificación Estratégica*, formado por los cargos directivos de la Consejería de Sanidad y del Servicio Murciano de Salud (SMS).

Como órganos de participación se crearon 13 *Grupos de Trabajo* en los que han participado unos 200 profesionales sanitarios escogidos por su conocimiento de la organización y su experiencia.

Además se constituyó un *Comité Asesor*, formado por personas relevantes, tanto del sector salud como de la sociedad de Murcia.



- **Fase 2. Análisis interno y del entorno.** En esta fase se identificaron las informaciones más relevantes para iniciar la formulación estratégica.

Se realizó un gran esfuerzo en evidenciar las necesidades y expectativas de los principales grupos de interés identificados en los ciudadanos, la sociedad, los profesionales y el propio sistema regional de salud. Para ello revisamos nuestros indicadores de recursos y resultados sanitarios, así como los barómetros de opinión y las encuestas de calidad realizadas por el Ministerio de Sanidad y Consumo y la Consejería de Sanidad. También se analizó la relación de la sanidad con el desarrollo demográfico y socio-económico de la región.

Por último, realizamos encuestas de opinión a los 14.560 profesionales y a 1.092 directivos y mandos intermedios de la Consejería de Sanidad y el SMS, así como a 160 personas representantes de diversos ámbitos de la sociedad.

- **Fase 3. Formulación estratégica y planes de acción.** Tomando como base el Plan de Salud 2003-2007 de la Región de Murcia, se definieron la misión, visión y valores de la Consejería de Sanidad y las directrices a desarrollar en los próximos años. En ellas se explicitan su razón de ser, sus actividades preferentes, sus aspiraciones de futuro y sus principios de actuación. La actividad de los Grupos de Trabajo comenzó en esta fase una vez definidos sus ámbitos de actuación.
- **Fase 4. Evaluación, ajuste y comunicación de las estrategias.** Esta última fase se dedicó a la preparación de las orientaciones para implantar las estrategias sostenibles, la sistemática para su despliegue y el modelo para su evaluación y actualización.

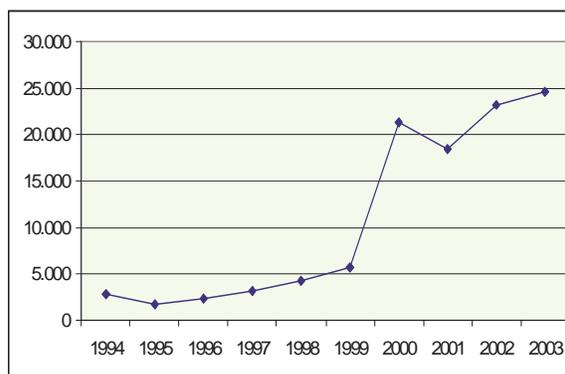
Población

En el siglo pasado la Región de Murcia experimentó en una evolución demográfica por debajo de la del resto del Estado. Esta tendencia cambia, de forma notoria, en la década de los 90, con un crecimiento anual medio de la población 2,7 veces superior al de España. En los últimos cinco años esta tendencia se mantiene, de forma que la Región mantiene un crecimiento de un 12,6% frente a un 6,7% en el resto del Estado, es decir, 1,88 veces más. En el último año la Región de Murcia presenta una variación relativa del 2%, siendo la región con más crecimiento relativo de España, superada sólo por La Rioja.

	2000	2001	2002	2003	2004
Población Nacional	40.499.791	41.116.842	41.837.894	42.717.064	43.197.684
Población Reg. de Murcia	1.149.328	1.190.378	1.226.993	1.269.230	1.294.694
% Poblac.Reg.Murcia/Nacion.	2,8%	2,9%	2,9%	3,0%	3,0%

El índice de envejecimiento es menor que el del conjunto de España, además presenta un cambio de tendencia a partir de 2003 debido al crecimiento de la natalidad en la población inmigrante extranjera. Así, entre 1999 y 2002 pasó del 0,80 al 0,83, en 2003 es del 0,82.

El movimiento migratorio total, que se establece por la acumulación de movimientos migratorios internos (dentro del estado entre provincias) y externos (con origen o destino el extranjero), refleja un gran aumento en el saldo migratorio global de la Región, sobre todo a partir del año 2000. Ello ha



motivado que se pase de 5.679 nuevos habitantes en 1999 procedentes de la inmigración (restando los que han emigrado) a 21.306 en 2000. Hay que señalar que según el Anuario Estadístico de Extranjería del Ministerio del Interior, a 31 diciembre 2002 había en la Región de Murcia 52.975 extranjeros con tarjeta o permiso de residencia en vigor, que suponía un 4,2 sobre el total de la población. Existe además un incremento del porcentaje de inmigrantes, de forma que han multiplicado por cinco su peso relativo en los últimos cinco años, pasando de un 2% en el 2000 a un 10,3% en el año 2004.

Los últimos datos correspondientes al año 2005 muestran que nuestra Región ha crecido desde el año 1999 en 204.664 ciudadanos, de los cuales el 72'2% son extranjeros.

Las necesidades sanitarias vinculadas al turismo han de tenerse en cuenta, debido a la población flotante que se acumula en ciertos meses del año y en un territorio definido. Véase como ejemplo, que el número de viajeros registrados en agosto de 2003 fue de 539.567, lo que equivale al 42,51% de la población estable de la Región (1.269.230 habitantes) en ese año.

Aspectos socioeconómicos

Los indicadores económicos muestran también un comportamiento muy dinámico. Así en el quinquenio 2000/2004 aumenta el 2,6 % el porcentaje de población activa mayor de 16 años de la Región de Murcia, en mayor medida que en el conjunto de España cuyo porcentaje es 1,8 puntos menor que la regional. Igualmente, en los últimos años, la creación de riqueza de la Región de Murcia está siendo muy importante. Se aprecia un aumento en la renta disponible, una tendencia de acercamiento entre Comunidades Autónomas y una mejora en la correspondiente a la Región con respecto a la media nacional. La tasa de crecimiento del PIB 2002/2003 fue de 3,3%, la mayor de todas las CC.AA., siendo el crecimiento de la economía española en ese año del 2,4%.

El sistema sanitario

El sistema sanitario es la principal empresa de la Región, empleando a más de 14.000 personas (un 2% de la población activa) y gestionando más 1.300 millones de euros anuales. Cada año se realizan más de 15 millones de consultas, atiende más de 3 millones de emergencias, se realizan más de 100.000 ingresos y 50.000 intervenciones quirúrgicas. Ello supone que en Atención Primaria, por término medio cada murciano acude a su médico de familia algo más de 7 veces al año, 6 veces al pediatra y 4 al enfermero. En los hospitales, por cada 1000 habitantes se han generado 542 urgencias y 40 intervenciones quirúrgicas y, por término medio, cada ciudadano ha sido recibido en consulta 1,5 veces.

Durante los últimos años la actividad en la Atención Primaria se caracteriza por una disminución de la frecuentación del primer nivel, con un crecimiento de la población y un leve incremento de la actividad media. La actividad de Medicina de Familia muestra un crecimiento del 1% anual en los últimos cuatro años y algo mayor (1,6%) en Pediatría. Las actividades de Enfermería presentan grandes oscilaciones con reducciones de las consultas y a domicilio e

incremento de la actividad urgente. La actividad global se reduce y en mayor medida la tasa de frecuentación. Las urgencias atendidas tienden a reducirse en los últimos tres años (algo más del 5% anual). Este dato, asociado a un crecimiento del 3% anual en las urgencias hospitalarias, hace sospechar que la demanda está estabilizada y que se está produciendo un desplazamiento de la actividad hacia las urgencias hospitalarias

En los últimos cuatro años los indicadores de actividad de la asistencia especializada se muestran estables después del fuerte incremento de finales de los 90 y los primeros años de este siglo.

- El número de camas y de ingresos crece a un ritmo del 1,5% anual, aunque esta tendencia se acentúa en el caso de la actividad urgente. La estancia media se mantiene estabilizada en los últimos cuatro años; no obstante, las cifras observadas se encuentran entre las mejores del Sistema Nacional de Salud (SNS).
- La actividad quirúrgica también presenta estas características: crecimiento estable de la Cirugía Mayor Ambulatoria y estabilidad del resto de la cirugía programada.
- La actividad en Urgencias muestra un crecimiento del 3%, acorde con lo observado en el SNS.
- La actividad en consultas muestra un crecimiento anual en torno al 3,3%.
- La actividad en Hospital de Día presenta un importante crecimiento en la línea del impacto de los nuevos tratamientos por quimioterapia.
- Finalmente también crece de manera importante la actividad en pruebas complementarias y exploraciones (ecografías, mamografías, TAC, RNM, etc), tanto en centros propios como en concertados, de forma que el incremento de la demanda ha sido absorbido sin que se produzca un aumento de las demoras.

Comparados con otros sistemas regionales de salud, la lista de espera quirúrgica muestra resultados muy positivos, siendo la demora media una de las mejores del SNS. La lista de espera para la realización de pruebas presenta un evolución positiva con acortamiento de los tiempos de espera. Las demoras se centran principalmente en ecografía; sin embargo, exploraciones con enormes demoras en otros servicios regionales de salud (TAC, RNM, Ecocardiograma y exploraciones de endoscopia) presentan unos resultados razonables.

En cuanto a la percepción de los ciudadanos de la Región, a grandes rasgos, de las diferentes encuestas de opinión realizadas, puede concluirse que prefieren los servicios sanitarios públicos a los privados. Valoran positivamente su funcionamiento, siendo más notorio en lo referente a Atención Primaria. En cuanto a los servicios

prestados, destacan las consultas de Atención Primaria y la hospitalización, mientras que la atención en consultas de especialistas obtiene resultados menos favorables.

Los aspectos que más valoran son el trato y la información. En Atención Primaria dan más importancia a la cercanía del centro y en Atención Especializada al desarrollo tecnológico. Expresan menos preocupación por las condiciones hoteleras y los trámites administrativos.

Los datos de la encuesta de satisfacción a pacientes hospitalizados señalan una valoración positiva de las áreas médica y quirúrgica. El área obstétrica presenta peores resultados. Los aspectos mejor valorados son la competencia profesional y la calidad de la asistencia. La información y la satisfacción global presentan unos resultados menos favorables.

	2000	2001	2002	2003	2004	%
Población	1.149.328	1.190.378	1.226.993	1.269.230	1.294.694	12,6%
Consultas Primaria	8.325.716	8.393.264	8.530.180	8.729.327	8.876.220	6,6%
Consultas Especializada	1.588.826	1.662.107	1.686.583	1.805.278	1.881.137	18,4%
Ingresos	97.680	97.698	104.731	107.160	106.785	9,3%
Urgencias totales	1.576.349	1.580.517	2.116.295	2.661.922	3.075.030	95%
Hospital de Día	45.552	36.300	56.896	52.240	57.525	26,3%
Actividad quirúrgica	61.964	61.604	61.057	86.703*	81.251*	31,1%

* incluyendo actividad quirúrgica por procesos en hospitales concertados

Necesidades y expectativas identificadas

De los ciudadanos

- Asistencia sanitaria efectiva.
- Facilidad de acceso y agilidad diagnóstica y terapéutica.
- Información cualificada en términos sencillos y accesibles.
- Trato excelente y amable por parte de los profesionales.
- Respeto a los valores del paciente y a sus principios religiosos y éticos.
- Cercanía de los centros asistenciales respecto a su domicilio.
- Mínima demora posible.
- Adecuación de los horarios.
- Alto grado de confortabilidad en las instalaciones.
- Simplificación de los trámites administrativos

De los profesionales

- Mejoras en las condiciones laborales (retribuciones, estabilidad y seguridad, clima laboral y coordinación entre profesionales)
- Formación continuada.
- Adecuación de las plantillas a las necesidades operativas del trabajo.
- Fomento del trabajo en equipo y de la participación.
- Reconocimiento por el trabajo bien hecho.
- Mejora de las infraestructuras sanitarias y medios suficientes para realizar el trabajo.
- Acceso a toda la información clínica de sus pacientes y a un adecuado catálogo de pruebas diagnósticas.
- Información clara y precisa acerca de los planes y objetivos corporativos y de su centro.
- Espacios para intercambiar experiencias y opiniones.
- Simplificar y desburocratizar los trámites.

De la Consejería de Sanidad y del SMS

- Cumplimiento del Plan de Salud de la Región de Murcia.
- Cobertura Universal, con una Cartera de Servicios que responda a las necesidades de la población y una accesibilidad razonables.
- Continuidad asistencial.
- Asistencia sanitaria efectiva, con una adecuada indicación de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, usando tecnologías útiles y viables, promoviendo el uso racional de los recursos y garantizando la calidad de todas las prestaciones
- Orientación al paciente proporcionando un trato digno, respeto a su autonomía, máxima agilidad y resolución y garantizando el derecho a la asistencia sanitaria y la protección de la salud
- Búsqueda del equilibrio financiero, adecuando los gastos a la disponibilidad presupuestaria.

Retos de futuro

Los principales retos del Sistema Sanitario en el futuro, de acuerdo con la opinión de los grupos de interés y el análisis de situación realizado son:

- La atención sanitaria de una población en constante crecimiento.
- La asistencia a los ancianos y enfermos crónicos
- La humanización de la asistencia sanitaria
- La mejora general del servicio al paciente mediante una mayor capacidad resolutoria de sus problemas y la reducción de las listas de espera

Misión, visión y valores

Misión

La *misión* de la Consejería de Sanidad de la Región de Murcia es la protección de la salud de todos los ciudadanos, contribuyendo y cooperando con otros organismos para alcanzar un mayor grado de bienestar en el conjunto de la sociedad.

Sus actuaciones están orientadas a:

- La promoción de la salud, desarrollando políticas colectivas e individuales de prevención de la enfermedad y de promoción de estilos de vida saludables.
- La asistencia sanitaria a los ciudadanos de la Región, desarrollando un sistema sanitario accesible, resolutivo y de máxima calidad que integre las actividades de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.
- La investigación y la docencia en ciencias de la salud.

Los profesionales sanitarios son los responsables directos de llevar a cabo esta misión y, junto con los ciudadanos, los principales protagonistas del sistema sanitario. La Consejería de Sanidad impulsará la participación activa de todos ellos mediante políticas que favorezcan el desarrollo personal y profesional.

Queremos una sanidad regional solidaria con el Sistema Nacional de Salud, para que todos los ciudadanos sean tratados con equidad en toda España. Por tal motivo, la Consejería de Sanidad pretende:

- Mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios sanitarios.
- Mejorar continuamente la calidad de la asistencia y la satisfacción de todas las personas que utilizan los servicios sanitarios.
- Garantizar la continuidad asistencial entre todos los profesionales y servicios que cooperan en la asistencia a los ciudadanos.
- Implicar al paciente en su proceso asistencial promoviendo el auto cuidado como una estrategia clave para la mejora de los resultados.

La transparencia en la gestión de la sanidad regional y la participación social serán las máximas garantías de seguridad y buen funcionamiento de todos nuestros servicios, para los ciudadanos.

La Consejería de Sanidad procurará un desarrollo sostenible del sistema sanitario a través del uso responsable, eficiente y adecuado de los recursos.

Visión de futuro de la organización

- Una organización accesible y resolutive al servicio de los ciudadanos.
- Que busca la máxima calidad y seguridad en sus servicios.
- Que reconoce su complejidad organizativa y busca la cooperación entre centros servicios y profesionales, para conseguir la consecución de la continuidad asistencial.
- Comprometida con el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores.
- Con el compromiso de avanzar en la capacidad de elección y decisión de sus ciudadanos.
- Que busca la implicación del ciudadano con su proceso asistencial y promueve el auto-cuidado.
- Que incorpora y explota las oportunidades de la tecnología para aportar precisión, seguridad y agilidad al trabajo asistencial.
- Que usa eficientemente los recursos que le son asignados.

Valores

Los principios de actuación de nuestro sistema regional de salud para desarrollar la misión y alcanzar nuestra visión estratégica son:

- Respeto a los valores esenciales de todas las personas sin discriminación alguna.
- Universalidad.
- Equidad.
- Participación, corresponsabilidad ciudadana y transparencia en la gestión.
- Cuidado y mantenimiento del medio ambiente.
- Apuesta por la innovación y el cambio para mejorar los resultados.
- Trabajo en equipo.
- Fomento de la descentralización de la gestión para alcanzar un mejor aprovechamiento de los recursos y una mayor implicación de los profesionales.
- Cooperación con otros organismos públicos y privados implicados con el desarrollo y bienestar de la sociedad.

Estrategias para el desarrollo sostenible

Las estrategias de desarrollo sostenible se basan en la misión, visión y valores que se han definido anteriormente y se plasman en cada una de las líneas de actuación identificadas por los grupos de trabajo.

Se han identificado 4 áreas principales de actuación cuyos protagonistas son los ciudadanos, la sociedad en su conjunto, los profesionales y el propio sistema sanitario.

Los objetivos de las estrategias de intervención para cada uno de ellos son los siguientes:

- Ciudadanos: accesibilidad, resolutiveidad y continuidad asistencial.
- Sociedad: salud pública, desarrollo económico y social, docencia e investigación y preservación del entorno.
- Profesionales: atención y desarrollo profesional.
- Sistema Sanitario: eficiencia y sostenibilidad.

Los instrumentos de gestión seleccionados para conseguir los objetivos son la participación social, la cooperación institucional, la gestión por procesos, la evaluación de la calidad, la gestión clínica, la formación continuada, los sistemas de información y la tecnología.

Mapa de estrategias integradas



Para el desarrollo de cada una de las estrategias se han definido varias Líneas de Actuación, de modo que el documento definitivo de las Estrategias para el Desarrollo Sostenible de la Sanidad en la Región de Murcia 2005- 2010 recoge un total 50 Estrategias desglosadas en 196 líneas de actuación.

Cada una de ellas tiene asignado un indicador para medir su consecución, el Órgano, Unidad o Servicio responsable de su implantación y seguimiento, y el grado de cumplimiento previsto para cada uno de los años de vigencia.

Estrategias relacionadas con los ciudadanos

El ciudadano ha dejado de ser un sujeto pasivo para convertirse en el centro y protagonista absoluto del Sistema Sanitario, y en consecuencia, las políticas de salud deben adaptarse a esta situación y configurar un modelo de relación que tenga en cuenta el perfil del nuevo tipo de usuario. Un usuario que demanda más información sobre su salud, que tiene más capacidad de influencia y de elección, que cuenta con una mayor autonomía en la toma de decisiones clínicas, y que exige ser escuchado y atendido eficazmente.

El objetivo de la Consejería de Sanidad es continuar incidiendo en la mejora de la asistencia, promoviendo la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, humanizando la atención sanitaria, poniendo a disposición del paciente las infraestructuras y la tecnología más avanzada y disminuyendo la demora media en el acceso a los servicios.

Como consecuencia de estos nuevos planteamientos surgen las siguientes tendencias organizativas:

- El abordaje integral de los problemas de salud.
- La coordinación entre los niveles de Primaria y Especializada.
- La máxima agilidad y resolutivez en el diagnóstico y tratamiento.
- La autonomía del paciente y el auto-cuidado.
- La orientación de los servicios para alcanzar los objetivos recogidos en el Plan de Salud.

Las 12 estrategias establecidas para orientar los servicios a las necesidades y expectativas de los *ciudadanos* y a los objetivos del vigente Plan de Salud giran en torno a aspectos relacionados con la *Accesibilidad*, la *Continuidad* y la *Resolutivez* y se desarrollan en otras 42 líneas de actuación.

Accesibilidad

Para mejorar la accesibilidad al sistema sanitario, se han establecido las siguientes estrategias, desglosadas en 7 líneas de actuación:

- **A1.-** Definir la Cartera de Servicios del sistema sanitario público y de cada uno de sus prestadores de servicio.
- **A2.-** Reducir los tiempos de espera mediante la adecuación de la oferta asistencial a la demanda.

Continuidad

Se promoverá mediante las 9 líneas de actuación definidas para desarrollar las estrategias siguientes:

- **C1.-** Fomentar la comunicación entre la Atención Primaria y la Especializada para mejorar la satisfacción de los usuarios y profesionales y la efectividad clínica.
- **C2.-** Potenciar la implicación del paciente con su enfermedad a través del auto cuidado y la asistencia en su entorno reforzando la atención domiciliaria.
- **C3.-** Promover la simplificación de los procedimientos y desburocratizar el sistema sanitario.

Resolutividad

Se han definido 26 líneas de actuación en torno a las estrategias siguientes:

- **R1.-** Incrementar la capacidad resolutiva en Atención Primaria.
- **R2.-** Desarrollar alternativas al hospital convencional en los modelos asistenciales, que permitan asistir al paciente en su entorno con los mismos o mayores niveles de seguridad.
- **R3.-** Implantar modelos de Alta Resolución en asistencia especializada.
- **R4.-** Mejorar la atención urgente del conjunto del sistema sanitario creando innovaciones en el modelo asistencial y promoviendo la coordinación de todos los recursos disponibles.
- **R5.-** Definir y agilizar el apoyo social a los usuarios en todos los ámbitos del sistema facilitando la coordinación y cooperando con otras instituciones.
- **R6.-** Potenciar la asistencia materno-infantil acercándola al entorno del usuario.
- **R7.-** Definir y desplegar una política orientada a pacientes terminales (cuidados paliativos)

Para alcanzar estos logros, la Consejería de Sanidad asume los siguientes compromisos con los ciudadanos para el año 2010:

- ✓ *Demora cero para todas las consultas de Atención Primaria.*
- ✓ *Libre elección de médico de Atención Primaria en todas las Áreas de Salud.*
- ✓ *Existencia de un Plan de Acción al paciente con dependencia en todas las Áreas de Salud.*
- ✓ *Existencia de un Programa de acceso a pruebas diagnósticas en Atención Primaria en todas las Áreas de Salud.*
- ✓ *Desarrollo de la Cirugía Menor Ambulatoria en Atención Primaria.*
- ✓ *Ampliación de bandas horarias de Atención al Usuario en Atención Primaria siendo, al menos, el 30% en horario de tarde.*
- ✓ *Incorporar la figura de consultor de especialidades, en al menos 3 de ellas, en el 80% de los Centros de Atención Primaria.*
- ✓ *La tasa de derivación del nivel de Primaria al de Especializada no excederá de 330 pacientes por mil habitantes.*
- ✓ *La demora media en Atención Especializada para el acceso a primera consulta no excederá de 15 días.*
- ✓ *La demora media en Atención Especializada para el acceso a pruebas complementarias no excederá de 20 días.*
- ✓ *La demora media en Atención Especializada en lista de espera quirúrgica no excederá 40 días.*
- ✓ *La estancia media por hospitalización se reducirá a 6 días.*
- ✓ *El 80% de la población tendrá cobertura de Hospitalización Domiciliaria.*
- ✓ *Libre elección de especialista en cada una de las Áreas de Salud.*
- ✓ *Acceso a segunda opinión en los casos establecidos en toda la red de Hospitales de la Región.*
- ✓ *Tiempo inferior a 15 días para el inicio del tratamiento del Cáncer una vez diagnosticado.*
- ✓ *El 80% de los procesos ambulatorizables se realizarán sin ingreso (en hospital de día médico o quirúrgico).*
- ✓ *El 70% de las consultas del sistema regional de salud se resolverán en un acto único (consultas de alta resolución).*
- ✓ *La relación de consultas sucesivas/consultas primeras de Atención Especializada será al menos de 1,5 consultas sucesivas por cada primera consulta.*
- ✓ *Existencia del Coordinador de Continuidad Asistencial y, al menos, 20 protocolos operativos de coordinación para las enfermedades más prevalentes, acorde con el Plan de Salud.*

- ✓ *Desarrollo de Unidades de Observación de Alta Resolución en el Área de Urgencias Hospitalaria.*
- ✓ *Creación de Unidades de Cuidados Paliativos en todas las Áreas de Salud.*
- ✓ *Creación de Unidades de Demencia, integradas con el dispositivo socio-sanitario, en todas las Áreas de Salud.*

Estrategias relacionadas con la sociedad

En algunos aspectos la sociedad tiene connotaciones diferentes a las valoradas por los ciudadanos de forma individual, y sus expectativas y necesidades complementan las definidas por éstos.

Con este planteamiento poblacional se han definido 33 líneas de actuación en torno a 10 estrategias sostenibles, que se orientan hacia:

- La *salud pública*, en su más amplio sentido y con la visión poblacional del proceso salud-enfermedad.
- La *docencia e investigación*, en lo que significa gestión del conocimiento y valor de la propia sociedad a la que pertenece.
- El *desarrollo económico y social* en su dimensión de situación global para la organización y su entorno social.
- La *preservación del medio ambiente* basado en el respeto y equilibrio de cada sociedad con el medio en el que habita.

Salud Pública

- **SP1.-** Estrategias relacionadas con la mejora y modernización de la estructura de los Servicios de Salud Pública.
- **SP2.-** Estrategias relacionadas con los sistemas de información y vigilancia de la salud.
- **SP3.-** Estrategias de Salud Pública relacionadas con la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

Docencia e Investigación

- **DI1.-** Liderar un proceso de cooperación y de integración entre las instituciones que promueven el desarrollo científico y docente en las ciencias de la salud en la Región de Murcia.
- **DI2.-** Desarrollar un plan integrado en la Consejería de Sanidad para la mejora de la calidad de la formación postgrado.

- **DI3.-** Fomentar la investigación en ciencias de la salud en la Región de Murcia, tanto en cantidad como en calidad.

Desarrollo Económico y Social

- **DS1.-** Fomento de la sanidad como generadora de riqueza en la sociedad.
- **DS2.-** Potenciar la implicación de la sanidad con la sociedad cooperando con otros organismos públicos, asociaciones de enfermos y organizaciones no gubernamentales.

Preservación del Entorno

- **PE1.-** Reforzar las políticas de gestión de los residuos sanitarios para incrementar la seguridad y minimizar su impacto en el medio ambiente.
- **PE2.-** Desarrollar políticas para reducir el impacto de la sanidad en el medio ambiente con especial orientación a la reducción del consumo energético.

Como consecuencia, la Consejería de Sanidad asume los siguientes compromisos con la sociedad para el año 2010:

- ✓ *Todos los Contratos de Gestión establecidos con los centros sanitarios del Servicio Murciano de Salud incluirán objetivos de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y Salud Pública.*
- ✓ *Integrar los Sistemas de Información en Salud Pública con las Aplicaciones Asistenciales.*
- ✓ *Desarrollar un Sistema de Alertas en Salud Pública.*
- ✓ *Desarrollar programas específicos sobre patologías crónicas en el ámbito del Área de Salud.*
- ✓ *Desarrollar programas de información y educación sanitaria sobre la utilización racional de los medicamentos.*
- ✓ *Elaboración de programas de integración social que potencien la responsabilidad social corporativa.*
- ✓ *El 90% de los Centros Sanitarios realizarán actividades que desarrollen una política del voluntariado en la Sanidad.*
- ✓ *Desarrollar actividades de promoción de estilos de vida saludable en educación primaria y secundaria.*
- ✓ *El presupuesto destinado a investigación y docencia se incrementará en un 25%.*

- ✓ *El 60% de proyectos de investigación contarán con financiación externa al sistema sanitario de la Región.*
- ✓ *La satisfacción de los profesionales con la formación postgrado alcanzará una valoración mayor de 7,8 sobre un máximo de 10.*
- ✓ *El empleo estable creado desde el sector salud será del 3%.*
- ✓ *Todos los centros sanitarios tendrán implantados programas de minimización de residuos.*
- ✓ *Al menos 6 centros hospitalarios dispondrán de certificado de calidad en gestión medioambiental (ISO 14000-EMAS).*
- ✓ *Al menos el 3% de la energía consumida por los centros sanitarios procederá de fuentes renovables.*
- ✓ *El consumo energético por centro sanitario se reducirá al menos en un 10%.*

Estrategias relacionadas con los profesionales

Uno de los desafíos más importantes que debe afrontar la Consejería de Sanidad es cómo conseguir que los profesionales se sientan satisfechos e implicados con su trabajo.

Los profesionales del sistema sanitario en todo el ámbito nacional refieren un profundo desequilibrio entre lo que dan y lo que reciben. Este desequilibrio se relaciona con la sobrecarga de trabajo, unas condiciones laborales mejorables, ausencia de desarrollo profesional y personal, la falta de autonomía para organizar su trabajo o el escaso reconocimiento.

Desde la Consejería de Sanidad se han realizado diversas actuaciones tendentes a mejorar la situación de los profesionales, la última de ellas plasmada en el Acuerdo Marco con todas las organizaciones sindicales del ámbito sanitario en mayo de 2005, en la que se incluye el compromiso de carrera profesional y el desarrollo de un nuevo modelo retributivo que incorpore incentivos al compromiso con la calidad y con los resultados.

También la formación continuada de los profesionales es un elemento clave y fundamental para el desarrollo de cualquier estrategia de recursos humanos en una organización. Los avances de la ciencia y la aparición de nuevas tecnologías requieren nuevas habilidades y destrezas, siendo necesario que los profesionales actualicen sus conocimientos para desarrollar su trabajo con las máximas garantías y posibilidades de éxito.

Por otra parte, la incorporación de la Gestión Clínica en el sistema sanitario representa, para los profesionales, una mayor autonomía en la organización del trabajo, en la gestión de la asistencia y en la gestión de los recursos.

Por todo ello se han establecido 7 estrategias sostenibles relacionadas con los profesionales y que tienen que ver con la *Atención a los Profesionales*, su *Desarrollo Profesional*, la *Formación Continuada* y la *Gestión Clínica* que se desarrollan en 30 líneas de actuación. Las estrategias definidas se recogen a continuación

Atención a los Profesionales

- **P1.-** Mejorar la planificación y gestión de los RR.HH. considerando las expectativas de los profesionales y orientándola a los requerimientos presentes y futuros de desarrollo de la organización.
- **P2.-** Prevenir los riesgos de los profesionales mejorando la seguridad y salud laboral.

Desarrollo Profesional

- **P3.-** Mejorar la satisfacción de los profesionales y promover su implicación con el trabajo.
- **P4.-** Definir y desplegar una política para conseguir que la función de liderazgo de mandos intermedios y directivos se adecue al estilo de las organizaciones modernas, en consonancia con los principios del modelo europeo de calidad.

Formación Continuada

- **FC1.-** Promover el desarrollo de estructuras para la gestión y mejora de la calidad de la formación continuada de los profesionales.
- **FC2.-** Desarrollar un Plan Integral de Formación para conseguir que las competencias de los profesionales respondan a las necesidades presentes y futuras de la Consejería de Sanidad.

Gestión Clínica

- **GC1.-** Impulsar el desarrollo de Unidades de Gestión Clínica.

Para desarrollar estas estrategias y alcanzar las metas planteadas, la Consejería de Sanidad asume los siguientes **compromisos con los profesionales para el año 2010**:

- ✓ Se incrementará en un 30% la plantilla con estabilidad laboral.
- ✓ Todos los centros sanitarios dispondrán de sistemas de evaluación de riesgos laborales.
- ✓ Al menos un 15% de la plantilla participará en cursos y actividades acreditadas.
- ✓ El 90% de los centros sanitarios dispondrán de planes de formación continuada.
- ✓ El 20% de los Equipos de Atención Primaria y de los servicios funcionarán como Unidades de Gestión Clínica.

Estrategias relacionadas con la sostenibilidad del sistema sanitario

El sistema sanitario en España es uno de los mayores logros de nuestra sociedad y hacerlo sostenible es uno de los grandes retos del Sistema Nacional de Salud. España es uno de los países de la Unión Europea que menos gasta en sanidad en relación con su nivel de riqueza, por ello es necesario identificar y actuar sobre las bolsas de ineficiencia del sistema para conseguir un mejor aprovechamiento de los recursos.

El déficit presupuestario de los últimos años, señala la importancia de reivindicar la disciplina en el conjunto de la organización con objeto de alcanzar el equilibrio financiero, afectado sobre todo por el gasto farmacéutico. Su crecimiento está motivado por el progresivo envejecimiento de la población española con aumentos paulatinos de la esperanza de vida, el aumento de la población asistida y el mayor grado de expectativas que tienen los ciudadanos respecto al medicamento. Por todo ello, la política farmacéutica representa un importante objetivo estratégico para conseguir un sistema sanitario sostenible.

El modelo de financiación que representa mayor equidad en la distribución de los recursos y control del gasto consiste en distribuir los fondos destinados a servicios sanitarios entre los distintos proveedores en función de la población protegida, con independencia de la utilización de servicios que se produzca. También es necesario un proceso de negociación de los contratos, para ajustar los recursos a las necesidades de las instituciones sanitarias, exigiendo rigor en la adecuación del gasto a la disponibilidad de recursos. En este sentido, el comportamiento de los clínicos es determinante.

Las 3 estrategias identificadas para lograr **un sistema sanitario sostenible y eficiente**, recogidas a continuación, se desglosan en 13 líneas de actuación:

- **E1.-** Incorporar en los Contratos de Gestión compromisos orientados a la sostenibilidad del sistema y a la mejora de la calidad y eficiencia.
- **E2.-** Desarrollar mejoras en la gestión económica y en los aprovisionamientos, enfocados a mejorar la eficiencia y sostenibilidad del sistema sanitario.
- **E3.-** Promover un uso adecuado de medicamentos y mejorar los sistemas de aprovisionamiento de medicamentos para alcanzar un uso más eficiente de los mismos.

*Con la puesta en marcha de estas estrategias y líneas de actuación la Consejería de Sanidad asume los siguientes **compromisos con la sostenibilidad del sistema sanitario** para el año 2010*

- ✓ *Implantar criterios racionales en la gestión de compras.*
- ✓ *Asegurar la calidad y el uso racional de los medicamentos.*
- ✓ *Establecer mecanismos que promuevan la demanda responsable de los servicios sanitarios y estimulen estilos de vida saludables.*
- ✓ *Acceso a la mejor evidencia científica disponible en relación con el uso racional de las tecnologías diagnósticas y terapéuticas.*
- ✓ *Reforzar el papel de las estructuras de Evaluación de Tecnologías.*
- ✓ *Aumentar los recursos y la capacidad de resolución de la Atención Primaria.*
- ✓ *Desarrollar el Sistema de Información del Sistema Regional de Salud.*
- ✓ *Consolidar los mecanismos de incentivos a los profesionales sanitarios.*

Estrategias relacionadas con la calidad

Existe una relación directa entre calidad y eficiencia. La gestión por procesos centra las actuaciones en lo que aporta valor al diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, en la agilidad y en la minimización de contactos, evitando complicaciones y efectos adversos. Todo ello permite reducir los costes e incrementar la eficiencia.

En la actualidad las políticas de calidad de las organizaciones están influidas por el concepto de Calidad Total. Este modelo de gestión integral es una estrategia de toda organización que busca la satisfacción de usuarios, profesionales, financiadores y sociedad en general. Una organización se gestiona con Calidad Total cuando documenta y demuestra que los usuarios y profesionales están satisfechos, cuando genera valor a la salud de los ciudadanos y cuando contribuye al bienestar, progreso y desarrollo de la sociedad.

En nuestro medio, el referente de este concepto de Calidad Total es el **Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión** (EFQM: European Foundation for Quality Management). Este modelo debe adecuarse a las siguientes directrices fundamentales de la política asistencial:

- ❖ Medicina basada en la evidencia (hacer lo que hay que hacer)
- ❖ Calidad científico-técnica (hacer bien lo que hay que hacer).
- ❖ Calidad percibida (hacer bien lo que hay que hacer con respeto a la dignidad humana).

Las iniciativas en torno a la calidad asistencial se detallan a lo largo de las siguientes estrategias sostenibles y de 12 líneas de actuación:

- **Q1.-** Orientar la organización hacia el paciente como eje fundamental del sistema y desarrollar los derechos y deberes de los ciudadanos.
- **Q2.-** Desarrollar los sistemas de gestión de la organización en línea con la Calidad Total e implantar el Modelo Europeo de Excelencia como apoyo para la mejora.
- **Q3.-** Impulsar en la organización la cultura de evaluación de resultados con especial enfoque a la medida de la efectividad del sistema sanitario.
- **Q4.-** Impulsar en los centros la utilización de las metodologías de gestión por procesos y el desarrollo de guías clínicas.

Con la puesta en marcha de estas iniciativas la Consejería de Sanidad asume los siguientes **compromisos con la calidad** de cara al año 2010:

- ✓ Todos los centros y organizaciones habrán establecido y realizado una evaluación EFQM bienal.
- ✓ Implantación de un sistema centralizado de captación y actualización de expectativas del paciente.
- ✓ Favorecer la práctica clínica sustentada en la Medicina Basada en la Evidencia y la implantación de Guías Clínicas de Área que afecten al 50% de los pacientes.
- ✓ Todos los centros dispondrán de al menos un proceso con certificación ISO.
- ✓ Todos los centros sanitarios medirán la percepción del paciente de forma sistemática.
- ✓ Todos los centros sanitarios medirán la percepción de los profesionales.
- ✓ El 80% de las organizaciones sanitarias habrán definido el mapa de procesos y tendrán implantada la gestión por procesos de forma sistematizada.
- ✓ El 20% del presupuesto de formación continuada estará dedicado a capacitación en calidad asistencial.
- ✓ El 10% de los profesionales estarán formados en herramientas de calidad.

Estrategias de desarrollo corporativo

La Consejería de Sanidad, como autoridad sanitaria regional, debe impulsar políticas corporativas que sirvan de elemento integrador e impulsor de las políticas sanitarias, de la cohesión social y de la ordenación territorial. Por otra parte, los profesionales han expresado un destacado sentido de pertenencia a la organización, aspecto que debe ser considerado para alcanzar las estrategias y acciones contenidas en este Plan.

Para el desarrollo corporativo es necesario alcanzar la máxima equidad en la oferta sanitaria de las diferentes Áreas de Salud de la Región, apoyar la creación y consolidación de la Red Sanitaria y promover actitudes de colaboración y solidaridad para contribuir en el desarrollo de una sociedad más justa y equilibrada. Es necesario continuar el esfuerzo para acercar los servicios a los ciudadanos, aunque determinadas prestaciones exigen su centralización y concentración, tanto por el grado de especialización que precisan como por su coste. El equilibrio entre estos dos aspectos es una de las

metas a alcanzar. Los cambios demográficos y sociales no son homogéneos en todas las Áreas de Salud que configuran el Mapa Sanitario, por lo que se requiere una revisión periódica de éste, con objeto de buscar el equilibrio entre la distribución de recursos y la población correspondiente a cada una de las Áreas.

Otro desafío es buscar la cooperación con todas aquellas instituciones que prestan servicios relacionados con la misión de la Consejería de Sanidad, estableciendo alianzas y buscando la complementariedad con el sector privado. Para la puesta en marcha de estas políticas, habrá que tener en cuenta que la concertación de prestaciones no debe de poner en riesgo la continuidad de la asistencia y que los proveedores deben garantizar la calidad de las prestaciones.

El compromiso de las sociedades más avanzadas con las que están en desarrollo es una exigencia ética, social y política, siendo esta afirmación especialmente relevante en el sector salud. En la actualidad no existe una política institucional en relación con la ayuda al desarrollo y la colaboración social, por ello es necesario plantear un liderazgo institucional en esta materia.

Promover estilos saludables de vida e informar a los ciudadanos para que conozcan el sistema sanitario hará que estos incrementen su confianza y seguridad en él, consiguiendo al mismo tiempo promocionar la imagen corporativa de la sanidad murciana.

Para alcanzar estas metas se han definido las estrategias de desarrollo corporativo que se indican a continuación y se concretan en 27 líneas de actuación:

- **DC1.-** Definir la estructura organizativa de la Consejería de Sanidad y del SMS para alcanzar un desarrollo sostenible, definiendo un modelo de gestión y organización territorial.
- **DC2.-** Diseño y desarrollo de un Cuadro de Mando Integral (CMI) para el conjunto del SMS que responda a las necesidades de gestión presentes y futuras de todos los niveles de responsabilidad de la organización.
- **DC3.-** Garantizar la calidad de las prestaciones asistenciales realizadas por proveedores externos.
- **DC4.-** Desarrollar una política de concertación de prestaciones con proveedores externos enfocada a complementar al sector público y a consolidar la red sanitaria de utilización pública.
- **DC5.-** Fomentar la inclusión de los aspectos sociales en las organizaciones sanitarias a través de marcos de cooperación permanente entre diversas instituciones y articulando cauces de participación social.
- **DC6.-** Implicación de la sanidad en los aspectos de cooperación al desarrollo y ayuda humanitaria que le sean específicos como cauce de solidaridad internacional.

- **DC7.-** Transmitir al ciudadano y a los profesionales una imagen corporativa coherente con sus propósitos y deseos a través de un plan de comunicación externo e interno.

Para la puesta en marcha de estas iniciativas la Consejería de Sanidad asume los siguientes **compromisos de desarrollo corporativo** para el año 2010:

- ✓ Al menos el 75 % de las Áreas de Salud dispondrán de una gerencia única para la Atención Primaria y la Atención Especializada.
- ✓ Todos los directivos y mandos intermedios dispondrán de un Cuadro de Mando Integral para la gestión.
- ✓ Todo el gasto realizado en conciertos contará con informe anual de calidad de prestaciones.
- ✓ Todas las Áreas de Salud habrán implantado el modelo de atención socio-sanitaria que se defina.
- ✓ Existirá un plan de comunicación interno y un plan de comunicación externo.

Estrategias relacionadas con los sistemas de información

La Consejería de Sanidad de la Región de Murcia ha apostado por la explotación de las tecnologías de la información y comunicación como un apoyo a los procesos asistenciales y a su modelo de gestión. Prueba de ello es el desarrollo del **Plan Director de Sistemas de Información** del SMS (PDSIS), proyecto de inversión e implantación de sistemas de información, que proporcionará a la Región de Murcia el liderazgo en la explotación de estas tecnologías dentro del conjunto del Sistema Nacional de Salud. El PDSIS se sustenta en la integración de todas las aplicaciones informáticas, incorporando soluciones para los procesos asistenciales en Atención Primaria y Especializada (historia clínica electrónica), soluciones departamentales, sistemas de gestión de pacientes, apoyo a la gestión de los centros (RRHH y gestión económica) y el Cuadro de Mando Integral. El grado de desarrollo informático en Atención Primaria de la Región de Murcia es muy importante, con un 75% de profesionales con HC electrónica. También Murcia Salud, como herramienta para la comunicación interna y externa de la Consejería de Sanidad y del SMS, representa una potente plataforma de servicios. Complementando a este Plan, el SMS ha realizado un importante trabajo de reingeniería de procesos de gran calidad.

Esta posición de liderazgo no está exenta de dificultades, y en el despliegue del PDSIS se han constatado algunos problemas relacionados con desfases entre el trabajo de reingeniería de procesos y su incorporación a las soluciones informáticas, dificultades para el seguimiento del proyecto y falta de un sistema de garantía de calidad en la implantación de las soluciones. Igualmente, su diseño inicial no considera las necesidades de información para la gestión de la Salud Pública y para la planificación y evaluación del sistema sanitario. La seguridad y confidencialidad de la información deben mejorarse y garantizar las exigencias de la práctica clínica y de la normativa vigente, las soluciones departamentales están sin integrar en la HC electrónica de Atención Primaria y Atención Especializada. Finalmente, la rapidez en implantar las soluciones y resolver los problemas detectados es menor a la esperada.

En este apartado es preciso aludir a la relación de los ciudadanos con el sistema, utilizando las oportunidades de las TIC. Las nuevas generaciones interactúan con el sistema a través de ellas, cada vez con mayor intensidad. Las administraciones públicas deben responder a estas demandas acercando y facilitando al ciudadano sus servicios vía telemática (información, e-administración, telemedicina, educación sanitaria, servicios de apoyo a los propios profesionales...). La respuesta más adecuada a estos retos es el desarrollo de un plan de "e-salud".

Como consecuencia de lo anterior, las 5 estrategias y 27 líneas de actuación identificadas están orientadas a garantizar un PDSIS sostenible:

- **SI1.-** Desarrollar en el corto plazo un plan de revisión y ajuste del PDSIS que permita actualizar sus directrices estratégicas, objetivos y secuencia y periodos de implantación, considerando la experiencia y aprendizaje adquirido y la capacidad de los centros en aplicar las innovaciones, todo ello con el objetivo de alcanzar un desarrollo sostenible del proyecto.
- **SI2.-** Reforzar el despliegue, evaluación y mejora de las aplicaciones informáticas.
- **SI3.-** Consolidar los sistemas de soporte a la implantación y mantenimiento de las aplicaciones informáticas.
- **SI4.-** Desarrollar un plan de seguridad integral de aplicaciones e infraestructuras informáticas que garantice la seguridad y confidencialidad de la información registrada y el cumplimiento de la normativa vigente en dicha materia.
- **SI5.-** Desarrollar un plan de "e-salud" para informar a los ciudadanos, mejorar la comunicación con los usuarios y facilitar la tramitación de prestaciones asistenciales.

En este contexto y con el objeto de garantizar su logro, la Consejería de Sanidad asume los siguientes **compromisos con los sistemas de información** para el año 2010:

- ✓ Todos los Equipos de Atención Primaria dispondrán de historia clínica electrónica mediante la implantación de la aplicación informática OMI-AP.
- ✓ El 90% de servicios hospitalarios dispondrán de historia clínica electrónica implantada.
- ✓ Todos los centros sanitarios tendrán implantados sistemas informatizados corporativos de gestión de pacientes.
- ✓ Todos los centros sanitarios tendrán implantadas las soluciones departamentales informatizadas.
- ✓ Todas las implantaciones dispondrán de sistemas de garantía de calidad aplicados.

Estrategias relacionadas con la tecnología

Las tecnologías son una parte esencial en el escenario de cambio planteado para la asistencia sanitaria en estas Estrategias Sostenibles. La adaptación a las transformaciones que nos rodean y la velocidad de respuesta ocupan el primer plano, por ello es fundamental que el sistema sanitario se adapte a la nueva realidad, se anticipe a ella en lo posible y traslade sus beneficios a los servicios de salud y a los usuarios mediante una respuesta rápida y de calidad.

Los recursos destinados a la protección de la salud son, y siempre serán, escasos y finitos por eso es imprescindible que la incorporación de tecnologías contemple un proceso evaluación, tanto del impacto económico que representan como de las mejoras que aportan en la capacidad de diagnosticar y/o tratar las enfermedades.

La evaluación de una tecnología debe caracterizarse por ser una revisión sistemática y crítica: basada en las evidencias que aportan las agencias de evaluación de tecnologías, que identifique las intervenciones de valor para el sistema de salud y las alternativas posibles, que garantice la rentabilidad de estos nuevos y costosos

recursos y que su ubicación responda a criterios de eficiencia y de equidad en cuanto al acceso. En otros términos, su contribución para la promoción, mantenimiento y recuperación de la salud.

Con esta finalidad se han establecido las estrategias que recogen a continuación y desarrolladas en 12 líneas de actuación:

- **T1.-** Mejorar la explotación de las tecnologías disponibles fomentando su utilización adecuada, incrementando su rendimiento y mejorando su mantenimiento y actualización.
- **T2.-** Desarrollar nuevos modelos de incorporación y contratación de tecnologías basados en estructuras de gestión más eficaces y eficientes.

Como consecuencia de todo ello, la Consejería de Sanidad asume los siguientes **compromisos relacionados con las tecnologías sanitarias** para el año 2010:

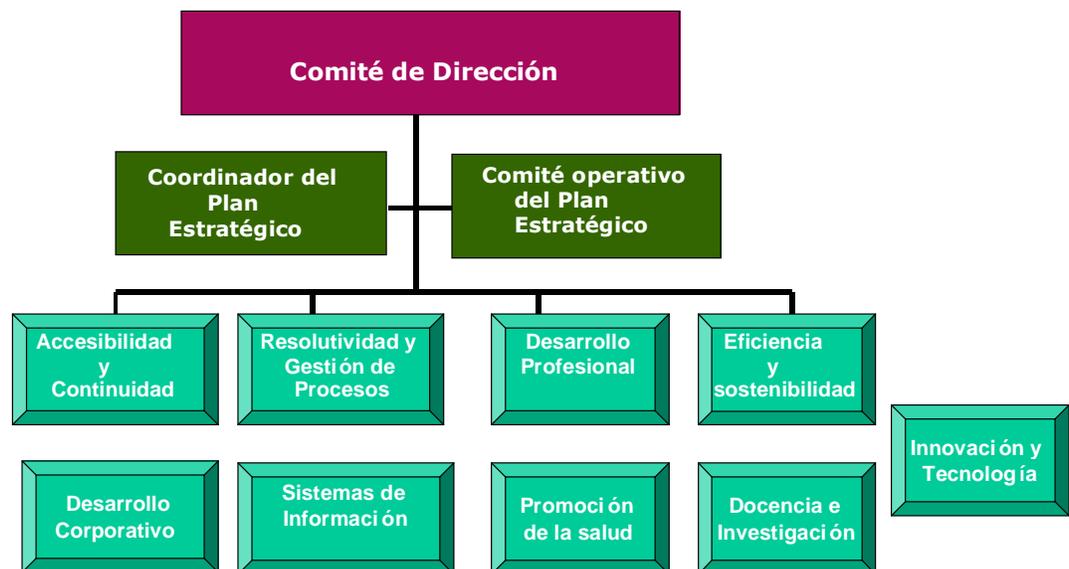
- ✓ Se definirán al menos 10 protocolos comunes para la utilización, explotación y mantenimiento de tecnologías e infraestructuras.
- ✓ El 80% del presupuesto en alta tecnología será gestionado a través de una Unidad de Innovación Tecnológica.
- ✓ Se habrá establecido una sistemática de evaluación de tecnologías.
- ✓ Se habrá desplegado un plan de mantenimiento de todas las instalaciones.
- ✓ Se habrá desplegado un plan de mantenimiento de electromedicina en todos los centros.

Implantación y evaluación de las estrategias

El despliegue del Plan Estratégico se realizará a través de la constitución de **Grupos de Desarrollo Estratégico**. Cada grupo está constituido por un coordinador y un máximo de ocho personas. El coordinador será la persona institucionalmente responsable del alcance de la estrategia.

Las funciones de estos Grupos de Desarrollo Estratégico son:

- Impulsar el desarrollo de las estrategias básicas asignadas al grupo.
- Implantar acciones para el alcance de las estrategias definidas.
- Crear Grupos de Mejora para el desarrollo de las líneas de actuación.
- Evaluar, a través de los indicadores, la consecución de las metas previstas.



El seguimiento será realizado por el Comité de Dirección de la Consejería de Sanidad. A tal fin se confeccionará un cuadro con los indicadores para el seguimiento de los compromisos recogidos en cada Línea Estratégica Básica. De modo complementario, cada uno de los coordinadores de Grupo editará un breve informe en el que se detallen las principales acciones desarrolladas, la evolución de los indicadores de seguimiento, las dificultades y conflictos, junto con la impresión personal sobre el avance de las estrategias.

Complementariamente, el Comité Operativo, constituido por el coordinador del Plan Estratégico y los coordinadores de los Grupos de Desarrollo Estratégico, se reunirá regularmente para coordinar e impulsar las estrategias.

Como criterio general, el despliegue de las Estrategias Sostenibles se realizará, de forma conjunta con el Plan de Salud, en los Contratos de Gestión establecidos anualmente con los centros sanitarios. La secuencia de actuaciones para desplegar los objetivos establecidos a lo largo de los próximos años es la siguiente:

