



Servicio Andaluz de Salud
PLAN ESTRATÉGICO

Avances 2000



Servicio Andaluz de Salud
PLAN ESTRATÉGICO

Avances 2000



Introducción



Como se expresaba en el documento inicial del Plan Estratégico del Servicio Andaluz de Salud, durante los años 1997 a 1999 se han ido elaborando y desarrollando, de forma participativa, por los distintos grupos de trabajo, las reflexiones, ideas y proyectos que han cristalizado en un único documento, publicado a principios de 1999, bajo el enunciado *Plan estratégico del Servicio Andaluz de Salud: una propuesta de gestión pública diferenciada*.

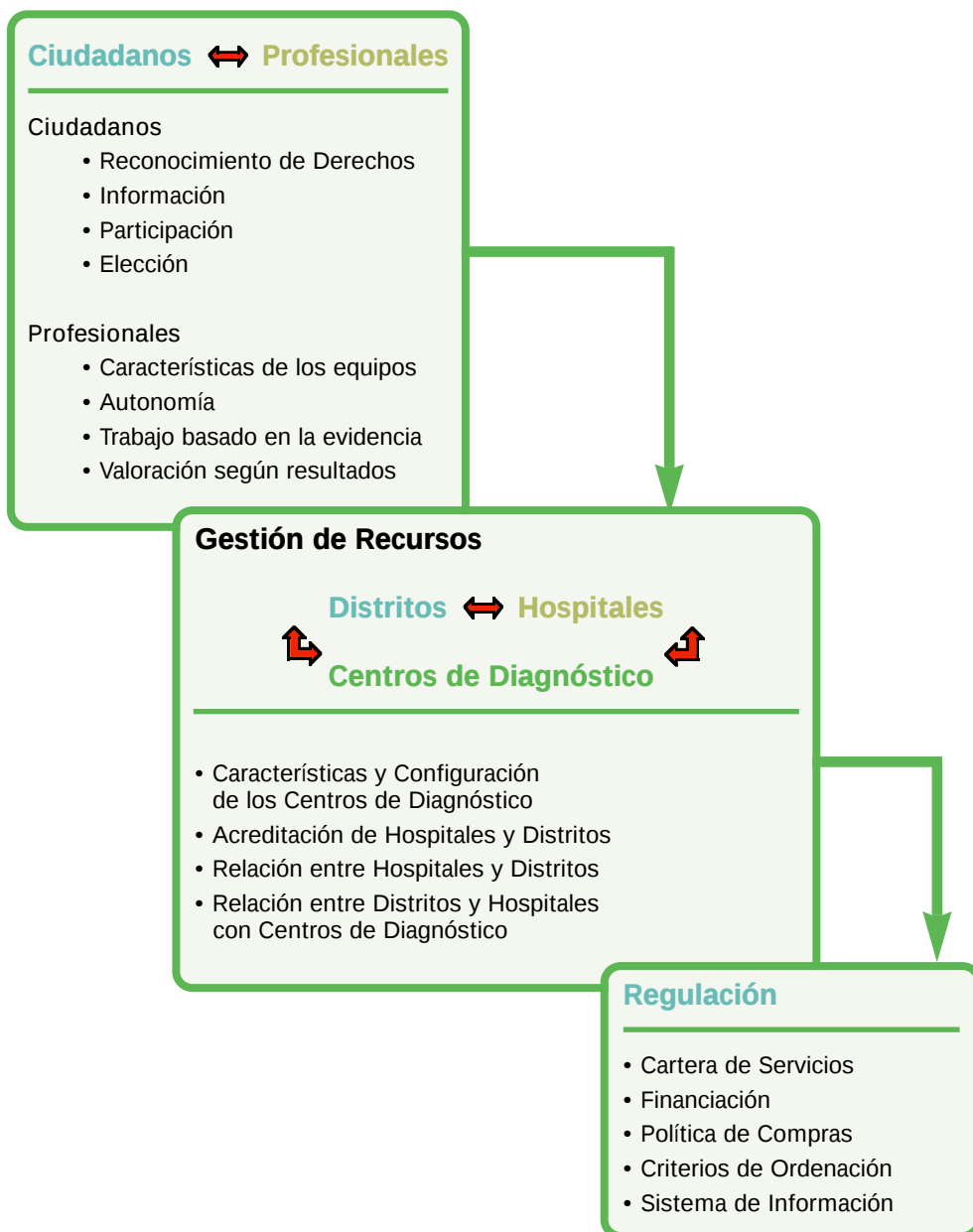
Este método de trabajo ha permitido que, de forma continua, a la vez que se iba configurando y construyendo un proyecto global y estratégico para el Servicio Andaluz de Salud fueran tomando forma desarrollos técnicos concretos, soluciones de implantación para las principales actuaciones, análisis de las diferentes vías de abordaje en procedimientos básicos de gestión y experiencias singulares que facilitan la implantación progresiva y generalizada de las propuestas del Plan Estratégico.

El informe de progreso que ahora se presenta, es consecuencia de este método de trabajo. En él se presentan:

- **Desarrollos y soluciones técnicas** que permiten aplicar las líneas estratégicas que sitúan a ciudadanos y profesionales como eje central del sistema y que, a su vez, han permitido y sustentado el enunciado y viabilidad de las mismas.
- **Resultados** en cuanto a las adecuaciones de procedimientos básicos de gestión (cartera de servicios, financiación, sistema de información, etc) que se han ido implantando y que permitirán avanzar con mayor agilidad durante los próximos meses.
- **Experiencias singulares** (unidades clínicas, unidades de enfermería, etc) que han permitido corregir desajustes y conocer los problemas, ventajas e inconvenientes inherentes a toda propuesta de cambio y de reforma.
- **Un programa de trabajo para los próximos meses**, que no nace de un documento generado por los niveles más altos de dirección, sino que responde al trabajo, expectativas y experiencias de las distintas categorías profesionales y niveles de gestión, que no representa un punto y aparte, sino un hito más en una forma de trabajar.

En conclusión, como ya se enunciaba en los documentos y propuestas iniciales, se ha tratado y es el propósito para el futuro, que el Plan Estratégico sea un catalizador de las innovaciones que impregne a las instituciones y a sus responsables de la finalidad global que se persigue, que sirva para incrementar la transparencia, comunicación y participación en las nuevas medidas de gestión, contando en su desarrollo teórico-práctico, así como en su evaluación, con la participación de profesionales, gestores y directivos.

Ambitos de actuación



Ciudadanos ↔ Profesionales

Libre elección

Desarrollos

- Publicación del Decreto 128/97, de 6 de Mayo, por el que se regula la libre elección de Médico Especialista y de Hospital en el Servicio Andaluz de Salud.
- Publicación de la Resolución de la DGAS de 7 de octubre de 1997 por la que se regulan los procedimientos de elección y la información de la que debe disponer el usuario.
- Puesta en marcha del Centro de Atención Telefónica de libre elección para intervención quirúrgica.
- Dotación de infraestructura informática a todos los centros.
- Implantación de la libre elección de especialista en todas las provincias de forma escalonada.
- Introducción de indicadores de libre elección en Encuestas de Satisfacción.
- Puesta en marcha de los sistemas de información LEMEH.

Resultados

Total llamadas: 13.673
Cambios realizados: 3.465

En los próximos meses

- Tiempo máximo para comunicación de cita con especialista.
- Incorporación del valor de resolución de los usuarios en la libre elección de centros hospitalarios.
- Adecuación de los procedimientos de elección en virtud de los resultados de las encuestas.
- Garantía de tiempos máximos de asistencia.

Ciudadanos ↔ Profesionales

Unidades de Atención al Usuario

Dispositivos Integrados de Gestión de la Atención (DIGA)

Desarrollos

- Criterios de organización y funcionamiento de las Unidades de Atención al Usuario (UAU).
- Aplicación informática de citación y derivación entre Atención Primaria y Especializada (LEMEH).
- Manual de Procedimientos.
- Manual de Estilo.
- Manual de Habilidades de Comunicación Interpersonal.
- Guía de diseño y acreditación de las UAU.
- Publicación documento: "Proyecto: Potenciación de los servicios de atención al usuario".

En los próximos meses

- Continuación de las actividades de formación (centralizada y por centro directivo) y de reorganización de funciones.
- Continuación de reformas en infraestructuras y comunicaciones.
- Uso normalizado de LEMEH.
- Implantación generalizada de los dispositivos DIGA en la red sanitaria (hospitales, centros periféricos de especialidades, centros de salud y consultorios grandes no reconvertidos).
- Auditorías y acreditación de los dispositivos DIGA.

Resultados

- Responsables de Atención al Usuario en Hospitales y Distritos.
- Formación de profesionales de atención al usuario (800 personas) sobre sus funciones y en habilidades sociales.
- Reformas físicas y de comunicaciones en centros que no cumplían los criterios.
- Unificación de imagen e identificación de profesionales.
- Estandarización de la cartera de servicios y ampliación de horarios de atención.
- Puesta a punto de la aplicación LEMEH, inicio de su utilización.
- Inicio del funcionamiento de DIGA de 256 centros de atención primaria y 38 de atención especializada.
- Incorporación en contrato-programa de objetivos específicos para los DIGA.

Ciudadanos ↔ Profesionales

Información-Participación

Desarrollos

- Implantación y explotación de la Encuesta sobre opinión general de los ciudadanos sobre el Servicio Andaluz de Salud.
- Implantación y explotación de la Encuesta sobre nivel de satisfacción en la utilización de servicios.
- Utilización de la información procedente de los usuarios (encuestas, reclamaciones, etc) en la mejora de la gestión y de la oferta de servicios.
- Definición de las características del centro de información y atención personalizada al ciudadano (CIAC).
- Elaborada la Carta de Compromisos con los ciudadanos.

En los próximos meses

- Implantación de la Carta de Compromisos del SAS en todos los Hospitales y Centros de Salud.
- Definición de los ámbitos de participación e implantación en los distintos niveles de gestión.
- Definición de los contenidos de información necesarios para la relación de los usuarios con los servicios sanitarios y su participación efectiva.
- Diseño y puesta en marcha del Centro de Información y Atención al Ciudadano del SAS a través de una línea 900.
- Desarrollo normativo de los Compromisos de la Organización con los usuarios y de su participación en las Areas de Salud.
- Implantación de un Sistema de Información sobre Reclamaciones y Sugerencias.

Resultados

- Incorporación de los resultados de las encuestas sobre opinión general y utilización de servicios (estándares para la gestión) en Contratos-Programa y Acuerdos de Gestión.
- Formalización de Acuerdo de colaboración entre el SAS y las asociaciones de consumidores y usuarios.
- Listo el pliego de prescripciones técnicas para la puesta en marcha del CIAC.
- Publicado el documento "La opinión de los ciudadanos sobre los servicios: Encuestas de Satisfacción y Barómetro Sanitario".

Ciudadanos ↔ Profesionales

Desarrollo de la gestión clínica

Desarrollos

- Criterios para la configuración de Unidades Clínicas y de Cuidados.
- Niveles y estrategia de descentralización de la gestión en Unidades Clínicas y de Enfermería.
- Metodología para la valoración inicial de las Unidades.
- Criterios de Acreditación para Distritos y Hospitales para el desarrollo de la gestión clínica.
- Modelos de Acuerdos de Gestión con Unidades Clínicas de Atención Especializada en sus distintas fases.
- Modelos de Acuerdos de Gestión con Unidades Clínicas de Atención Primaria en sus distintas fases.
- Guía de Gestión Clínica en Atención Primaria.

En los próximos meses

- Estructura organizativa en Unidades de Gestión de los centros de AP y AE.
- Suscripción de Acuerdos de Gestión Clínica con las Unidades que se acrediten, tanto en AP como en AE.
- Desarrollo e implantación de una guía metodológica sobre práctica clínica.

Resultados

- Suscripción de Acuerdos de Gestión singulares con 4 Unidades clínicas y 1 Unidad de Cuidados.
- Incorporación de los tipos de Acuerdo al contrato programa.
- Atención Especializada: suscripción de 30 Acuerdos de Gestión (15 Unidades Clínicas, 12 Unidades de Cuidados y 3 Unidades Diagnósticas).
- Atención Primaria: suscripción de 19 Acuerdos de Gestión en fase de Acreditación y 18 en fase de Delegación.
- Descentralización de la firma de Acuerdos de Gestión en los centros.

Distritos ↔ Hospitales Centros de Diagnóstico

Centros de Diagnóstico

Desarrollos

- Análisis de Situación sobre las características de los Centros de Diagnóstico (Cartera de Servicios, Financiación, Recursos Humanos, Organización, Producción).
- Modelo de Contrato Programa entre la Dirección del SAS y los Centros de Diagnóstico.
- Criterios de Ordenación, Oferta y Demanda para TAC y RNM.
- Manual de acreditación de los Centros de Diagnóstico.
- Cartera de Procedimientos Diagnósticos en URVs.

En los próximos meses

- Sistema de información sobre producción y coste de los centros diagnósticos.

Resultados

- Responsable específico de Centros de Diagnóstico.
- Asignación de un Centro de Gasto específico para Centros de Diagnóstico.
- Primera propuesta de Registro de Actividad.
- Elaboradas y distribuidas las Carteras de Servicios, en URV, en las 9 especialidades que se integrarán en los Centros de Diagnóstico.
- Acreditación de Centros de Diagnóstico.
- Configuración de Unidades de Diagnóstico. Acuerdos singulares.

Distritos ↔ Hospitales Centros de Diagnóstico

Relaciones entre centros

Desarrollos

- Análisis de demanda, oferta y coste de consultas entre Atención Primaria y Especializada.
- Modelos de Acuerdo entre Hospitales y Distritos para la solicitud y prestación de consultas.
- Análisis de la demanda en Centros Diagnósticos de Hospitales y Distritos.
- Implantación del sistema LEMEH para la citación de consultas de Atención Especializada desde los Centros de Salud.

Resultados

- Suscripción de Acuerdos de Distritos con Hospitales para consultas.

En los próximos meses

- Criterios para la ordenación de consultas externas.
- Definición de los derechos de los ciudadanos respecto a la prestación de consultas y Procedimientos de Diagnóstico (tiempos de espera, información, etc).
- Suscripción de Acuerdos sobre procedimientos de diagnóstico entre Hospitales y Centros de Diagnóstico.

Regulación

Financiación de los centros

Desarrollos

- Modelo de Financiación de Hospitales: Estructura, Actividad.
- Modelo de Financiación Distritos: Criterios de Ordenación, Actividad.
- Modelo de Financiación de Centros de Diagnóstico.

En los próximos meses

- Incorporación de otras fuentes de producción (exploraciones funcionales en Hospitales).
- Completar el modelo de financiación de Distrito en virtud de la aplicación de la Cartera de Servicios y la medición del Producto en Atención Primaria y urgencias.
- Implantación del modelo de financiación de Centros de Diagnóstico y relaciones con otras unidades.
- Identificación de Unidades de Cuidados Mínimos.

Resultados

- Aplicación de nuevo modelo de financiación de Hospitales y Distritos en Contrato Programa.
- Identificación de bloques de responsabilidad en la gestión.
- Definición de la cuenta de resultados de los Centros Diagnósticos.

Regulación ↑

Cartera de Servicios

Desarrollos

- Definición de la Cartera de Servicios de Atención Especializada.
- Definición de la Cartera de Servicios de Atención Primaria.
- Definición de la Cartera de Servicios de Centros de Diagnóstico, con incorporación de las Unidades Relativas de Valor.

En los próximos meses

- Construcción de una unidad de producción útil para la gestión clínica y la financiación en Atención Primaria a partir de la Cartera de Servicios.
- Definición de los criterios de ordenación y requisitos de los Hospitales para la autorización de los diferentes servicios.
- Mejorar la comprensibilidad clínica de la Cartera de Procedimientos de Diagnóstico.
- Ajuste en la ponderación de los servicios de Atención Primaria.

Resultados

- Aplicación de la Cartera de Servicios en el Contrato Programa de Distritos.
- Aplicación de la Cartera de Servicios en el Contrato Programa en Centros de Diagnóstico.
- Estudio prospectivo para validar un sistema de medición del producto en AP.

Regulación

Gestión de Compras y suministros

Desarrollos

- Catálogo General de Artículos.
- Funciones de las Comisiones de Homologación y Catalogación de materiales.
- Unificación de procedimientos de compras y contratación administrativa.
- Presupuesto y pactos de consumo con unidades.
- Programa anual de compras.
- Plan de Formación.
- Funciones de la Central Logística de Compras.

Resultados

- Catálogo general de artículos implantado en el ámbito de la Atención Especializada.
- Comisiones en todos los hospitales.
- Programa anual de compras aprobados en todos los hospitales.
- Guía de Gestión y Procedimientos de contratación, compras y suministros.
- Pliegos tipo para diversos procedimientos de compra.
- Concurso de determinación de tipo de material fungible de radiodiagnóstico.

En los próximos meses

- Completar la implantación del Catálogo General de Artículos en Atención Primaria.
- Consolidación de la Central Logística de Compras.
- Sistema de Información.
- Establecimiento de precios de referencia.
- Manuales de procedimientos de compras en todos los centros.

Regulación

Criterios de Ordenación: Atención Primaria

Desarrollos

- Definición de las funciones y responsabilidades de los servicios de Atención Primaria.
- Criterios para la ordenación de recursos en Equipos de Atención Primaria.
- Adecuación de la normativa para facilitar la constitución de nuevos Equipos de Atención Primaria en zonas urbanas (Ley de acompañamiento de los presupuestos de 1999).
- Criterios para la constitución de equipos en núcleos urbanos.

Resultados

- Plan de reconversión en las zonas urbanas.
- Previsión de alcanzar una cobertura del 100% al final del 2000.

En los próximos meses

- Desarrollo del plan de reconversión de zonas urbanas.
- Criterios de ordenación para la atención a urgencias.
- Criterios de ordenación para la atención a domicilio.

Regulación

Sistemas de Información

Desarrollos

- Diseño y Acreditación de un sistema de imputación de costes en Atención Primaria (ICAP).
- Adecuación a la gestión clínica y Centros de Diagnóstico del sistema de imputación de costes de Hospitales.
- Diseño de un sistema de información para la medición de la Cartera de Servicios de Atención Primaria.
- Modelos de Acreditación de los sistemas de producción y costes en Atención Primaria y Especializada.
- Realización de auditorías del CMBDA.
- Integración de los Sistemas de Información cuantitativa de Atención Especializada.
- Sistema de Información para las relaciones entre Centros (LEMEH).

Resultados

- Rediseño del sistema de contabilidad de gestión en hospitales (COANh).
- Desarrollo del sistema de imputación de costes en Atención Primaria (ICAP).
- Auditorías CMBDA.
- Estructuración como BD para los S.I. de centros diagnósticos y actividad hospitalaria (ACTHOS).

En los próximos meses

- Implantación del sistema LEMEH en toda la red.
- Modificación de los S.I. de actividad en AE.
- Sistematización de auditorías de calidad en la producción (AP y AE).
- Puesta en marcha de la aplicación modificada del COANh.
- Implantación del ICAP en todos los Distritos.
- Implantación del Sistema de Información de Reclamaciones y Sugerencias.

Regulación

Tecnologías de la información y la comunicación

Desarrollos

- Planificación del Sistema de Información Estratégica.
- Diseño de la Intranet corporativa afectando a todas las instituciones dependientes de la Consejería de Salud.
- Integración del Plan Director de Telecomunicaciones del SAS en la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Centro de Gestión de Sistemas y Tecnologías del SAS (CEGES).
- Dos nuevos servidores corporativos.
- Página Web SAS site corporativa.
- Programa de Gerencia de Riesgos informáticos.
- Plan de sistemas de información para la implantación del Catálogo Corporativo de Productos.
- Plan de actuación sobre el efecto 2000/euro en las tecnologías sanitarias.

En los próximos meses

- Implantación y desarrollo del Sistema de Información Estratégica a través de un gran almacén de datos (datawarehouse) y de un sistema DSS (sistema de soporte para la decisión).
- Alcanzar el desarrollo de proyecto TASS en todas las provincias de Andalucía, dando servicio a más de 100.000 usuarios.
- Completar el cableado y desarrollo de la Intranet corporativa.

Resultados

- Soporte técnico a más de 4.000 puestos informatizados en los centros de salud y SS.CC.
- Capacidad para el tratamiento automatizado de programas: LEMEH, TASS, SIRHUS, farmacia, etc.
- Listo el primer anillo de la Intranet corporativa, con más de 100 puestos, preparando infraestructura en el resto de la red.
- 300.000 visitas a la página principal de la Web y más de 400 mensajes recibidos a través del buzón.
- Seguridad y confidencialidad en las transacciones.

Índice de documentación

Se recogen una relación de documentos, de entre los elaborados por los distintos *Grupos de trabajo* que, por su relevancia o capacidad de integrar otros trabajos se consideran más relevantes para la concreción e implantación del Plan Estratégico.

Orientación de los servicios al ciudadano

Potenciación de los Servicios de Atención al Usuario

El documento analiza los antecedentes, la situación actual de los servicios de Atención al Usuario en el Servicio Andaluz de Salud y su comparación con otras organizaciones.

Partiendo de este análisis y contemplando los objetivos del Plan Estratégico que propone una adecuación de la organización asistencial a partir de considerar al ciudadano como motor y centro del sistema, el documento plantea una propuesta organizativa de unidades cuyos objetivos sean reorientar los servicios, personalizar la atención, simplificar los trámites y la burocracia, facilitar el circuito asistencial y ser suministradores y garantes de la información necesaria y útil que hace que el usuario pueda ejercer la capacidad y protagonismo que el Plan Estratégico le reconoce.

La propuesta organizativa se completa con un análisis de viabilidad, una estrategia de implantación y otras medidas complementarias que cooperan a tal propósito.

La edición como **LIBRO** de este documento apareció en diciembre de 1999.

La opinión de los ciudadanos sobre los servicios: Encuestas de Satisfacción y Barómetro Sanitario

Este documento diseña y propone herramientas, mecanismos de investigación y análisis de la información orientados al ciudadano, que permitan monitorizar la consecución tanto de sus derechos como de la adecuación de la oferta a sus requerimientos, de forma que permitan intervenir en la corrección de desequilibrios y orientar los cambios organizativos a la consecución de objetivos.

Estos objetivos relacionados con la orientación del sistema al usuario deben ser claros, explícitos e integrarse en las herramientas habituales de gestión: tanto en la relación con los profesionales (Acuerdos con las Unidades) como directivo (Contratos Programa), repercutiendo organizativa y financieramente en los responsables de su cumplimiento.

La edición como **LIBRO** de este documento apareció en febrero de 2000.

La participación de los ciudadanos y usuarios en las instituciones sanitarias del SAS

En el horizonte de una participación efectiva de los usuarios del Servicio Andaluz de Salud capaz de trasladarles protagonismo en su desarrollo y concretar la política de orientación de los servicios a los mismos, mediante cambios organizativos consonantes con sus necesidades y demandas, que sean reflejo de un cambio de filosofía en el sentido de “pensar como el usuario”, el documento expone las áreas y temas de participación, incorporando al desarrollo de las innovaciones para la modernización de los servicios públicos, un concepto de participación que haga de los ciudadanos el elemento de control y configuración de la oferta, dé respuesta a sus expectativas, y contribuya a la vigilancia y consolidación de los principios de equidad y solidaridad.

En el mes de febrero de 2000 fue suscrito un Convenio de colaboración entre el SAS y el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en esta línea de participación y protagonismo definido en el Plan Estratégico del SAS.

Carta de compromisos del Servicio Andaluz de Salud

Se exponen los compromisos efectivos que conlleva el desarrollo del papel dinamizador del usuario en la modernización de sus servicios y, en concreto, en la línea de adecuarlos a sus necesidades en las siguientes áreas.

- Accesibilidad a los Centros y Servicio.
- Libertad de elección.
- Información y autonomía de decisión.
- Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario y a las nuevas demandas de servicios.

Los compromisos definidos en la **Carta** constituyen estándares de calidad homogéneos para todos y cada uno de los hospitales y centros de atención primaria del SAS y de alguna forma viene a ser un mecanismo de garantía más efectivo del derecho a la prestación sanitaria materializado en un compromiso tangible y concreto en los servicios sanitarios públicos. En este sentido va un paso más allá de lo que en algunos sitios es conocido por las Cartas de Derechos.

Teléfono de información al ciudadano: la línea 900 del SAS

Con este documento se pretende desarrollar la metodología de trabajo y los contenidos que van a permitir la puesta en marcha y el desarrollo de un instrumento como es la línea 900, como un elemento de refuerzo y apoyo a las estructuras de comunicación e información del SAS, y en la línea de que el ciudadano disponga en tiempo y forma real de la información asistencial y organizativa necesaria para ejercer sus derechos así como para facilitarle el acceso y recorrido por el circuito asistencial. En este sentido, la Línea 900 del SAS se convierte en un instrumento de avance y concreción de la línea estratégica que sitúa al ciudadano en el centro del proceso asistencial.

Define tres líneas funcionales sucesivas y acumulativas que debe tener el proyecto:

- Una primera fase de contenido fundamentalmente informativo.
- Una segunda fase, que implica la coordinación entre servicios e instituciones, mediante mecanismos propios de comunicación.
- Y una tercera fase en la que se gestionaría directamente determinadas demandas, no sólo de información, que se realicen mediante el teléfono.

Manual de Procedimientos sobre prestaciones sanitarias en la atención al usuario

Se exponen por primera vez en un documento los procedimientos sobre las prestaciones sanitarias más importantes que se realizan en los hospitales y centros de atención primaria a través de las estructuras de atención al usuario. Significa la integración y unificación de circuitos, requisitos y mecanismos para acceder concretamente a las prestaciones a las que tienen derecho los usuarios, mediante la elaboración protocolizada y dinámica de dichas actuaciones.

Representa la normalización en el acceso a las prestaciones en tanto representan el compromiso efectivo del derecho que posee como ciudadano. Incluye casi un centenar de áreas.

Manual de Estilo y Habilidades

El manual de estilo para la atención al usuario en el SAS pretende ser una ayuda en la formación de los profesionales para desarrollar una atención de calidad con los ciudadanos y que defina los criterios de

calidad y excelencia en la relación, el servicio y la comunicación. Se constituye también como una herramienta de trabajo que protocoliza pautas y criterios a seguir en determinadas situaciones donde la calidad percibida por los ciudadanos deba estar especialmente asegurada, bien por el contexto, bien por la naturaleza de la relación profesional–usuario o por otros factores.

Pretende, pues, contribuir a definir un estilo determinado coherente, compartido en toda la organización y profesional, que refleje el nivel de calidad de los servicios sanitarios y que sea señal de la consideración, el respeto y la profesionalidad hacia los pacientes y usuarios y sus familiares, en toda circunstancia, desde los servicios sanitarios del SAS.

Guía de diseño y acreditación de las unidades de atención al usuario

Este documento aborda los aspectos de bajo qué criterios han de configurarse las estructuras de las unidades de atención al usuario, desde la perspectiva de la homogeneización. En lo que se refiere a Diseño, establece una propuesta de parámetros de configuración de los servicios de atención al usuario considerando que han de caracterizarse por poseer unas señas de identidad comunes y unos espacios identificables por los usuarios como espacios amables. Los parámetros se refieren a criterios estructurales y físicos, de recursos humanos, formación, funcionamiento, cartera de servicios, entre otros.

En lo que se refiere a Acreditación, se contiene una propuesta de ponderación, una metodología y unos criterios de evaluación en función de los cuales, serían alcanzados distintos niveles de acreditación en un proceso abierto de mejora de las unidades y áreas de atención directa al usuario.

Incrementar la autonomía y responsabilidad de los profesionales

Desarrollo de la Gestión Clínica en las Unidades de Atención Primaria y Especializada

Expone los elementos esenciales y necesarios que el desarrollo de la gestión clínica debe contener para reconocer: La capacidad de los profesionales para organizarse con autonomía y responsabilidad y la libertad de relación entre paciente y profesional. El documento recoge:

- Características y estrategias de implantación de la gestión clínica.
- Configuración y funciones de las Unidades.
- Relaciones entre la Dirección de los Centros y las Unidades.

Requisitos, contenidos y estrategia de descentralización de la gestión

El documento trata sobre los requisitos de los que deben disponer los Centros y Unidades para que de forma progresiva y voluntaria se desarrolle un proceso de descentralización de la gestión en los profesionales.

Contempla los aspectos y contenidos a descentralizar en las siguientes áreas:

- Recursos humanos.
- Bienes, servicios e inversiones.
- Organización interna y producción.
- Gestión del Hospital o Distrito.

Acreditación de Hospitales y Distritos

Este documento expone los requisitos que los Hospitales y Distritos deben reunir, con carácter previo, para la realización de Acuerdos de Gestión con las Unidades. Estos requisitos se encuadran en las siguientes líneas:

- Organización interna del centro.
- Distribución de la actividad y el gasto en el conjunto de las Unidades.
- Sistema de información sobre imputación de costes.
- Sistema de información sobre servicios producidos.

Acuerdos entre Centros y Unidades

Basado en los trabajos anteriormente relacionados se han elaborado distintos modelos de Acuerdos con Unidades, según el tipo de Unidad (Atención Primaria, Atención Especializada, Enfermería) y el grado o nivel de autonomía (Acreditación, Descentralización de la Gestión, Autonomía de Gestión), todos los modelos de Acuerdos contemplan entre otros apartados los siguientes:

- Cartera de Servicios.
- Oferta de Servicios.
- Recursos Humanos.
- Bienes, Servicios e Inversiones.
- Relaciones con otras Unidades y Centros.
- Formación e Investigación.
- Cuenta de Resultados.
- Sistema de Control y Evaluación.
- Nivel de Autonomía y Responsabilidad.

Relaciones entre los Centros

Libre Elección de Consultas Externas de Atención Especializada

Se analiza inicialmente la situación actual sobre oferta y demanda de consultas en los distintos Hospitales y Distrito.

A partir de este análisis de situación y de la normativa sobre libre elección de especialista se enumeran y describen los siguientes aspectos:

- Criterios que debería reunir la oferta de consultas.
- La información necesaria de la que debe disponer el usuario para la elección.
- La información clínica y administrativa que deben proporcionarse entre facultativos.
- Los circuitos de cita e información.

Relaciones entre Atención Primaria y Especializada para la prestación de Interconsultas

Modelo de acuerdo entre Distritos y Hospitales para establecer las condiciones que deben regir para las demandas y prestación de consultas.

- Volumen y tipo de consultas.
- Características de la oferta: número de especialistas, procedimientos complementarios, tiempos de espera, etc.
- Adecuación a los criterios clínicos de los profesionales.
- Continuidad de los cuidados.

Relaciones de los Centros de Diagnóstico con Atención Primaria y Especializada

Modelo de Acuerdo que recoge las condiciones y características de la demanda que se realice desde Atención Primaria y Especializada de procedimientos de diagnóstico y de la oferta y prestación que realizan las Unidades de Diagnóstico.

Entre otros aspectos se incluye la accesibilidad de procedimientos de diagnóstico para los facultativos de Atención Primaria, las Unidades de Valor Relativo (URV) como medida para ponderar el volumen de la demanda, las condiciones de extracción, recogida y transporte, etc.

Regulación: Cartera de Servicios

Criterios generales para la definición de las Carteras de Servicios

El objetivo de este documento es fijar los criterios para que la Cartera de Servicios sea un procedimiento que aclara y pone de acuerdo a gestores, profesionales y usuarios, sobre lo que “que hay que hacer” o “se puede pedir”. Este listado recoge de forma simple, agrupada y comprensible a profesionales y usuarios, aquellas actividades que la Dirección del Servicio Andaluz de Salud establece, para que cada año, el nivel de gestión asistencial (Unidades Clínicas, Unidades de Apoyo, etc) y el nivel de Gestión de Recursos (Distritos, Hospitales y Centros de Diagnóstico) den adecuada respuesta, tanto cuantitativa como cualitativamente a las demandas sanitarias de los ciudadanos andaluces.

Supone un elemento de regulación básico y coherente con otros aspectos reguladores relacionados con ella: oferta de servicios, ordenación de recursos, etc.

Cartera de Servicios de Atención Primaria

Siguiendo los criterios del documento anterior establece el listado de servicios de atención sanitaria en el nivel de Atención Primaria, haciendo especial hincapié en aquellos de carácter preventivo y de promoción de salud.

Además de listar los servicios el documento recoge los indicadores de cobertura para su seguimiento, los criterios de inclusión en cada uno y la ponderación de los servicios según necesidades de recursos y prioridades de la organización.

Cartera de Servicios de Centros de Diagnóstico

Se establece los procedimientos y técnicas de diagnóstico que el Servicio Andaluz de Salud ofrece en las siguientes Unidades:

- Bioquímica.
- Hematología.
- Microbiología.
- Genética.
- Radiología.
- Neurofisiología.
- Medicina Nuclear.
- Inmunología.
- Anatomía Patológica.

Definición y Medición del Producto en Atención Primaria

Se plantea como objetivo definir un sistema de medición de la casuística atendida por las Unidades Clínicas de Atención Primaria, que pueda responder a dos utilidades básicas:

- Obtener una unidad de producto que facilite la relación entre gestiones clínica y de recursos, en estas unidades.
- Establecer estándares de consumo para consultas, pruebas diagnósticas y farmacia, con significación clínica para que puedan utilizarse tanto en gestión clínica como en la facturación (función de compra).

Se trata de responder al interrogante sobre el qué medir de forma coherente con la cultura previa de programas y servicios, el desarrollo existente de los sistemas de información, y dando primacía a la utilización de la Historia Clínica como soporte de la evaluación clínica.

Regulación: modelo de financiación

Criterios para la Financiación de Distritos, Hospitales y Centros de Diagnóstico

Se exponen los criterios de financiación en coherencia con los principios y líneas de actuación recogidas por el Plan Estratégico.

Se diferencian dos grandes líneas de financiación para Distritos y Hospitales: Por estructura (Centros Básicos en Atención Especializada y Criterios de Ordenación en Atención Primaria) y por producción (GDRs en Atención Especializada y Producto de Servicios en Atención Primaria).

En consonancia con las responsabilidades de cada nivel de asistencia, a los servicios de Atención primaria se le asignan recursos para la demanda de consultas y procedimientos de Diagnóstico.

Los Centros de Diagnóstico perciben su financiación en virtud de la demanda de actividad que sea requerida desde la Atención Primaria y Especializada.

Criterios de ordenación de recursos en Atención Primaria

Completando también el modelo de financiación se fijan los criterios de ordenación de recursos al efecto de garantizar la accesibilidad a todos los usuarios del Servicio Andaluz de Salud, su aplicación a cada Distrito y Municipio sirve de base para la financiación del componente estructural del modelo.

Regulación: sistemas de información

Manual de Acreditación CMBD e Imputación de Costes en Hospitales

Desarrolla el procedimiento para acreditar dos de los subsistemas básicos de Atención Especializada: Producción y Costes.

La acreditación se establece de forma progresiva, aunando fiabilidad y factibilidad.

Modelo de Imputación de Costes en Atención Primaria

Se desarrolla un modelo de imputación de costes coherente con las funciones y organización recogidas en el Plan Estratégico para los servicios de Atención Primaria.

El documento incorpora la información necesaria para el análisis de implantación en los Distritos y niveles de acreditación.

Subsistemas de información corporativos

Se entienden por tal, en el marco de un Sistema de Información integrado, “aquel subsistema y aplicación informática común a todos los Centros del Servicio Andaluz de Salud, y por lo tanto, única, cuyo acceso se autoriza en relación con la función de utilidad predefinida”.

La condición de corporativa viene determinada por la relevancia del Subsistema y, en consecuencia de su correspondiente aplicación, para el alcance de los objetivos y finalidades del Servicio Andaluz de Salud, y de su consecuente incorporación al conjunto del futuro Sistema de Información Integrado del Servicio Andaluz de Salud.

El documento establece criterios concretos de selección de subsistema y propone aquellos que cumplen las condiciones.

Resumen de documentos técnicos elaborados por los grupos de trabajo del Plan Estratégico del Servicio Andaluz de Salud

Documentos técnicos	Año
01 "La Cartera de Servicios del Servicio Andaluz de Salud"	1997
02 "Cartera de servicios 1999 de Atención Primaria"	1998
03 "Sistema de Medición de los Servicios de Atención Primaria"	1998
04 "Producto en Atención Primaria"	1998
05 "Fijación de isoconsumos de carácter variable en los Servicios de Atención Primaria"	1999
06 "La potenciación de la Atención al Usuario en el Servicio Andaluz de Salud"	1997
07 "Finalización del Diseño de la Encuesta de Opinión General sobre el SAS"	1998
08 "Finalización del Diseño de las Encuestas de post-utilización de Servicios"	1998
09 "Resultados de las Encuestas de Satisfacción"	1999
10 "Resultados de la Encuesta de Opinión"	1999
11 "La participación del usuario en el SAS"	1999
12 "Compromisos del SAS con sus usuarios"	1999
13 "La línea 900: teléfono de información del SAS"	1999

-
- | | | |
|----|---|------|
| 14 | "El desarrollo de las Unidades Clínicas en el Servicio Andaluz de Salud: autonomía organizativa de los profesionales y Gestión Clínica" | 1997 |
| 15 | "Modelo de Presupuestación Clínica y Cuentas de Resultados de las Unidades Clínicas" | 1998 |
| 16 | "Modelo de Información para el seguimiento de las Unidades Clínicas" | 1998 |
| 17 | "Modelos Organizativos entre SAS y Unidades Clínicas" | 1998 |
| 18 | "Modelos de Contratos de Gestión Clínica para 1998" | 1998 |
| 19 | "Modelos de Contratos de Gestión Clínica para 1999" | 1999 |
| 20 | "Metodología para la configuración de unidades Clínicas en los Hospitales y Distritos del SAS" | 1999 |
| 21 | "Análisis de resultados de ambos (descriptivo y analítico)" | 1998 |
| 22 | "Modelo de Contratos con Unidades Diagnósticas para el 2000" | 1998 |
| 23 | "Modelo de Autorización para el desarrollo de la Gestión Clínica en los Distritos de Atención Primaria del SAS" | 1999 |
| 24 | "Modelo de Autorización para el desarrollo de la Gestión Clínica en los Hospitales del SAS" | 1999 |
| 25 | "Modelo de Autorización de Centros Diagnósticos" | 1999 |
-
- | | | |
|----|---|------|
| 26 | "El uso racional de la tecnología en los Centros del Servicio Andaluz de Salud" | 1997 |
| 27 | "Ordenación de Rendimientos y Demanda para Equipamientos Tecnológicos" | 1998 |
-
- | | | |
|----|---|------|
| 28 | "Configuración de los C.D." (taller) | 1998 |
| 29 | "Análisis de los C. Diagnóstico en el SAS" (explotación taller) | 1998 |
-
- | | | |
|----|---|------|
| 30 | "El sistema de seguimiento y control del gasto en el Servicio Andaluz de Salud" | 1997 |
| 31 | "Síntesis y Puntos Críticos para el Seguimiento del Gasto" | 1998 |
-

32 “El Uso Racional del Medicamento en el Servicio Andaluz de Salud” 1997

33 “El modelo de financiación de los Centros del Servicio Andaluz de Salud” 1997

34 “Criterios para fijar la Financiación del componente estructural presupuestario de Hospitales, Distritos y Unidades de Diagnóstico” 1998

35 “Propuesta de Asignación de Presupuesto para Distritos, Hospitales y Unidades Diagnósticas para 1999” 1998

36 “Incremento de la oferta de Unidades Clínicas de Atención Primaria en las áreas urbanas del Servicio Andaluz de Salud: criterios de ordenación” 1997

37 “Criterios de Ordenación de Recursos Humanos y Físicos” 1998

38 “Criterios para la Ordenación y Gestión de las Urgencias” 1999

39 “El trabajo de la enfermería en Atención Primaria” 1999

“La acreditación de herramientas de información para la gestión de recursos y la gestión clínica en el Servicio Andaluz de Salud: 1997

40 Acreditación del Programa de Control de Gestión Hospitalaria (COANh).

41 Acreditación del Sistema de Imputación de Costes en Atención Primaria (ICAP).

42 Acreditación del Conjunto Mínimo de Datos Básicos Andaluz (CMBDA)”.

43 “Adecuación de la estructura presupuestaria” 1997

44 “Propuesta de adecuación de la Clasificación y Normas Presupuestarias del SAS para 1999 en virtud del grado de desarrollo del Plan Estratégico” 1998

-
- | | | |
|----|--|------|
| 45 | “Establecer precios de referencia para los Servicios y Productos más consumidos” | 1998 |
|----|--|------|
-
- | | | |
|----|---|------|
| 46 | “Modelo para confección del Presupuesto por parte de los Centros” | 1998 |
|----|---|------|
-
- | | | |
|----|---|------|
| 47 | “Escenarios de Ingresos y Gastos para el Periodo 1998–2000 en virtud del Nuevo Sistema de Financiación y de la Evolución del Gasto en 1997” | 1998 |
|----|---|------|
-
- | | | |
|----|---|------|
| 48 | “Criterios de Ordenación de Consultas Externas” | 1999 |
|----|---|------|
-



Edita
© Servicio Andaluz de Salud
Consejería de Salud. Junta de Andalucía
Avenida de la Constitución, 18
41071 Sevilla
Tel: 955 018 000, fax: 955 018 025
www.sas.junta-andalucia.es

Diseño y producción
Manigua S.L.

Impresión
Gráficas Alhambra

Depósito legal: Gr 367/2000

