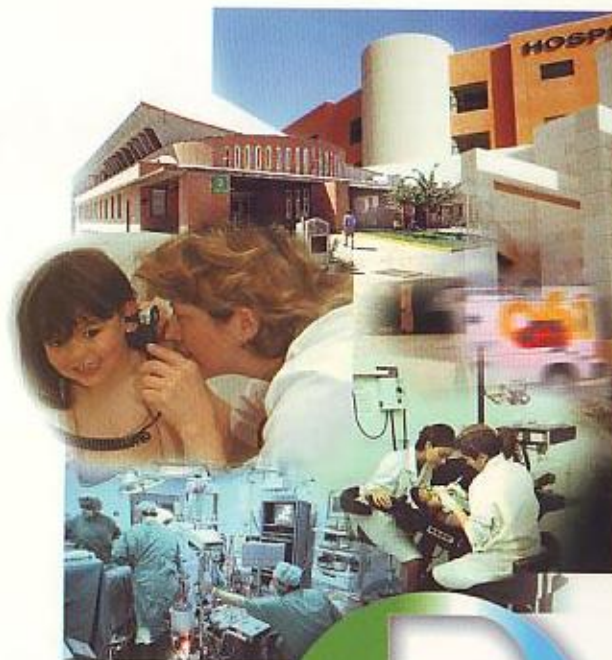


Plan de Calidad

NUEVAS
ESTRATEGIAS
PARA LA SANIDAD
ANDALUZA



Nuevas Estrategias para la sanidad andaluza

Plan de Calidad

Consejería de Salud

*Plan de Calidad.
Nuevas estrategias para la sanidad andaluza.*

Edita:

Consejería de Salud
Junta de Andalucía

Depósito Legal:

SE-3262-2000

Coordinación editorial:

Euromedia Comunicación.

Imprime:

Escandón Impresores

Introducción

El entorno sanitario actual se caracteriza por un incremento de la demanda de servicios, un aumento de la sensibilidad del ciudadano en materia de calidad, un crecimiento de las expectativas de desarrollo profesional de nuestros profesionales y la reducción sensible de barreras, a través de mecanismos como la libre elección de centro o la segunda opinión de facultativo, que ya son un hecho en el **sistema sanitario público de Andalucía**.

El cambio social que se está produciendo en materia sanitaria viene determinado por el papel del ciudadano, auténtico protagonista en cuanto a salud se refiere. A partir del conocimiento del ciudadano, de sus expectativas y necesidades, el **sistema sanitario público andaluz** puede introducir niveles de innovación que permitirán no sólo la adaptación del sistema al futuro, sino la creación de futuro.

La medicina electrónica va a tener un gran impacto en la prestación de servicios sanitarios, por lo que debe ser contemplada a la hora de diseñar, reorganizar o buscar respuestas a las nuevas necesidades de los ciudadanos. Asimismo, resulta imprescindible conocer permanentemente las tendencias que se vayan produciendo en materia de innovación en el ámbito del diagnóstico y el tratamiento, con especial atención a la genómica.

Por tanto, todos estos elementos deben ser tenidos en cuenta, porque van a determinar el presente y el futuro en las fórmulas de prestación de servicios de salud, tanto desde la perspectiva técnica como organizativa y funcional.

La Consejería de Salud de la Junta de Andalucía establece que el ciudadano es el centro del **sistema sanitario público**, y que, por lo tanto, la satisfacción de sus necesidades, demandas y expectativas se convierten en objetivos fundamentales de toda la política sanitaria andaluza.

En este sentido, la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía hace una apuesta clara por la calidad de la atención sanitaria, entendiendo ésta como un concepto integral donde intervienen múltiples dimensiones y en el que la satisfacción de los ciudadanos se presenta como un elemento irrenunciable desde la perspectiva de la calidad.

En los últimos diez años, el **sistema sanitario público andaluz** ha hecho un gran esfuerzo por incorporar la calidad a su cultura profesional. Se han desarrollado un gran número de iniciativas, tanto desde los diversos centros como de modo general: acreditación por AENOR según las normas ISO 9001 de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias de Andalucía, impulso del Servicio Andaluz de Salud al desarrollo de la gestión clínica como herramienta de innovación, acreditación por la "Joint Commission" del Hospital Costa del Sol, sin olvidar otras muchas iniciativas puntuales impulsadas por profesionales y gestores.

En el nuevo escenario de la política sanitaria andaluza, la Consejería de Salud, es la encargada de impulsar el Plan de Calidad, así como su control y seguimiento.



Plan de Calidad

El Plan de Calidad de la Consejería de Salud es un marco político estratégico que define para todos los proveedores sanitarios, públicos y privados, concertados o no, las líneas a seguir en **calidad y eficiencia**.

○ Define qué es **calidad y eficiencia**, introduce estos conceptos en los contratos programa de todos los proveedores, los cuales deberán generar planes de gestión para adaptar sus organizaciones y formas de funcionamiento a esas líneas estratégicas.

○ Introduce el concepto de **sistema sanitario público de Andalucía** (SAS, empresas públicas, etc.), estableciendo que la totalidad es más importante que las partes, y que el concepto de trabajo afecta a esa totalidad.

○ Establece un tercer elemento de trabajo, que constituye la base fundamental del plan: el concepto de **continuidad asistencial** y en aplicación práctica, la organización por procesos.

Los procesos asistenciales incluyen a diferentes profesionales situados en espacios y tiempos diversos. Los procesos asistenciales tienen desde dos a "n" fases, con la característica de que un



ciudadano demanda un nivel de atención en la entrada al sistema, es atendido en su demanda y esto supone la salida o el fin del proceso.

Se plantea, por lo tanto, una demanda y una única respuesta. El objetivo es lograr una atención de calidad en el menor tiempo y con el menor coste posible. No se trata de una coordinación, sino de una **continuidad asistencial**, en la que lo más importante es el resultado final en **calidad y eficiencia**.

Desde que un ciudadano entra en contacto con el sistema sanitario hasta que se le soluciona su problema de salud, todos los aspectos, momentos, medios, lugares y profesionales que intervienen se integran en un único proceso asistencial, en el que la **continuidad asistencial** es el criterio clave y determinante para la orga-

nización, las formas de trabajo y la formación de los profesionales.

La gestión por procesos supone generar flujos de trabajo eficientes y funcionales, encaminados a satisfacer al ciudadano, sus necesidades y expectativas. Esto implica la reorientación de la organización sanitaria, la identificación de los procesos prevalentes, la definición de los componentes, dónde, cuándo y quién actúa, así como el establecimiento y la definición de las normas básicas y los estándares de calidad.

El Plan de Calidad de la Consejería de Salud elige este planteamiento para generar una estructura funcional acorde con la forma en la



que el ciudadano circula por nuestro sistema, rompiendo las fronteras actualmente existentes y de las que el ciudadano no es responsable.

Esta forma de entender la calidad contribuirá a dotar al **sistema sanitario público de Andalucía** de una estructura más horizontal, que permita ofrecer una prestación más eficaz y eficiente. Esta estructura también permitirá reducir la variabilidad de la práctica clínica, y los recursos se ubicarán allí donde mayores resulta-

dos generen y supongan menores costes, sostenibles además en el tiempo.

Otras ventajas que conllevará el nuevo concepto asistencial sanitario serán una mayor satisfacción del ciudadano y de los profesionales, evitar tiempos de espera innecesarios, facilitar la accesibilidad a los servicios, la información y la transparencia. En definitiva, se promoverá una atención sanitaria personalizada, humana y más adaptada a las necesidades del ciudadano.



Plan de Calidad: Líneas estratégicas

El Plan de Calidad de la Consejería de Salud se articula a través de siete líneas de trabajo: Calidad y Procesos Asistenciales, Desarrollo de Profesionales, Evaluación y Prospectiva, Sistemas y Tecnologías de la Información, Investigación, Comunicación y Financiación.



Los niveles de calidad científico-técnica y la percibida por los usuarios están siendo, y lo serán aún más, el pilar central de la práctica asistencial

Calidad y procesos asistenciales

Esta línea es el elemento clave y núcleo central de la estrategia del Plan de Calidad.

Los objetivos principales de la Línea de Calidad y Procesos son:

1. Desarrollar un modelo de atención sanitaria basada en la estructuración por procesos asistenciales. Para ello, grupos profesionales y sociedades científicas han identificado y definido los procesos asistenciales prevalentes, desde la perspectiva internivel, integrando los diferentes aspectos, momentos, lugares y profesionales que intervienen en la atención del ciudadano, para que su problema de salud sea entendido y tratado como un único proceso. (Una única demanda y una única respuesta).

La **continuidad asistencial** es el elemento que garantiza la calidad que el **sistema sanitario público de Andalucía** quiere dar.

2. Introducir mecanismos de acreditación de los procesos, centros y servicios, así como de los equipamientos y estructuras, como instrumento para elevar la calidad de las prestaciones, ofrecer mayor credibilidad a los ciudadanos y acreditar la labor de los profesionales, como el reconocimiento del trabajo bien hecho.

La Consejería de Salud establecerá mecanismos para consolidar la cultura de la calidad en la asistencia sanitaria, entendida como un conjunto formado por la excelencia técnica, el conocimiento, la perspectiva humanística del concepto asistencial y la buena relación con el paciente

Disminuir la variabilidad clínica

Se incorporarán guías o protocolos de práctica clínica como apoyo al proceso de decisión clínica

Se impulsará la mejora continua de las organizaciones sanitarias, incorporando guías o protocolos de práctica clínica que aporten elementos de consenso entre los profesionales, y se fomentará la cultura de la excelencia y la creación de un modelo de acreditación en Andalucía.

3. Introducir criterios de calidad para los procesos asistenciales en los Contratos Programas, Concursos y Convenios de la Consejería de Salud.

Estos criterios contemplarán elementos de continuidad de la atención, satisfacción del ciudadano, eficiencia - ubicando los recursos allí donde son más útiles- y evidencia científica de las decisiones clínicas, con objeto de asegurar estándares de calidad.

Se definirán estándares de calidad y de costes por procesos con el fin de que los profesionales puedan actuar mejorando su competencia y su competitividad.

4. Impulsar el desarrollo de estructuras estables de calidad en todas las organizaciones, que sirvan de soporte a las actividades de mejora continua, al establecimiento de mecanismos objetivos que garanticen la calidad de los servicios sanitarios y a la consolidación de una cultura de calidad en los centros asistenciales.

Se introducirán mecanismos de acreditación, adaptados a las características de los servicios y centros

Acciones de desarrollo a corto plazo (diciembre de 2000)

- Desarrollo de procesos asistenciales y acreditación.
- Elaboración de una guía de gestión de procesos.
- Priorización de procesos.
- Inclusión en los contratos programa con todos los proveedores de servicios del **sistema sanitario público** de objetivos de calidad para los principales procesos que se hayan desarrollado
- Constitución de la Comisión Central de Calidad.
- Análisis de los modelos de acreditación de centros y servicios.
- Definición de una primera propuesta de Modelo de Acreditación de Centros y Servicios de Andalucía.
- Definición de estándares de calidad para los veinte principales procesos.
- Presentación del Plan de Calidad.

Acciones de desarrollo a medio/largo plazo

- Definición de un mapa de procesos asistenciales para el **sistema sanitario público de Andalucía**, desde una perspectiva integral.

Una Organización de personas donde todos trabajan por y para la Calidad

- Abordaje de los procesos prioritarios.
- Desarrollo de los procesos más importantes mediante la promoción de Unidades Clínicas Integradas.
- Definición de normas y estándares de calidad para cada uno de los procesos asistenciales.
- Definición de normas de calidad para centros concertados.
- Creación de estructuras de calidad en los centros asistenciales de carácter internivel.
- Definición de un modelo de acreditación de centros asistenciales para Andalucía.
- Definición de criterios mínimos de calidad para la autorización de centros privados.
- Mejora de los procesos de soporte (circuitos de pacientes y tiempos de espera).
- Implantación de la gestión de procesos completos en el entorno de las grandes ciudades.

Desarrollo de profesionales

Partiendo de la consideración de que el ciudadano es el centro del sistema, el objetivo general de esta línea es convertir la gestión de personas en un elemento inductor y facilitador de la

calidad y la eficiencia. Así pues, la política de desarrollo de profesionales tiene que garantizar que los centros sanitarios andaluces cuenten con los profesionales más competentes para ofrecer la mejor calidad al paciente.

Los profesionales son la clave del sistema sanitario por la importancia estratégica del servicio que prestan, con un valor mucho mayor que las tecnologías o las formas de trabajo. Ellos son los que realmente hacen posible la calidad técnica y humana del servicio, dentro del marco de la mejora continua del proceso asistencial. Por tanto, la inversión más importante del sistema debe estar centrada en ellos.

Se considera prioritario invertir en el talento y la capacidad de las personas. Por ello, la Consejería de Salud quiere hacer un énfasis especial en esta línea, para seguir contando con personas bien preparadas, que ganen en conocimiento y experiencia a través de los años, aportando valores y competencias crecientes a lo largo de su vida profesional.

La gestión de personas es una realidad compleja y sensible. Se ha de articular atendiendo los intereses del ciudadano y a su conjugación con los intereses de los profesionales.

Profesionales: calidad técnica y humana y motivación

Un objetivo común: la satisfacción del ciudadano

Entorno laboral seguro y saludable

El valor clave ha de ser el compromiso, entendido como el contrato psicológico o el acuerdo entre las partes que se establece entre la organización y los profesionales. De una parte, la oferta de oportunidades y el establecimiento de un entorno y sistema de trabajo óptimo interesante y motivador; y de otra parte, una actitud positiva, de participación, innovación, aportación de ideas y sentido de pertenencia.



En este sentido, el trabajo en equipo de los profesionales, la integración de los diferentes niveles asistenciales, el compromiso y la responsabilidad en los resultados son decisivos.

Los objetivos de esta línea son:

1. La adecuación técnica y humana de los profesionales, basada en:

○ Competencias profesionales. Son las conductas y las acciones que pueden conducirnos a los resultados deseados. Comprenden el conjunto de conocimientos, experiencia técnica, habilidades y actitudes de los profesionales que participan en cada proceso asistencial.

○ Formación. La formación de las personas se considera un elemento clave en la calidad de la atención que recibe

el ciudadano. Y ello exige un esfuerzo constante de aprendizaje y capacidad de innovación por parte de los profesionales y también un esfuerzo y un compromiso por parte de la Organización para facilitarla. La línea de formación propuesta en el Plan Marco buscará tanto promover competencias que no están desarrolladas en las personas y que son necesarias en cada proceso asistencial, como establecer líneas de desarrollo profesional y empleabilidad con visión de futuro.

Dentro de este apartado se enmarca el desarrollo de un Plan de Formación.

Este Plan de Formación ayudará a la mejora de las competencias que se definan para cada profesional, que estarán ligadas a los procesos asistenciales en los que participen. Cada profesional dispondrá de un "menú de opciones" de formación personalizado, que permitirá reforzar aquellos aspectos claves en su perfil de competencias e impulsar así su desarrollo profesional.

○ Acreditación profesional.

2. Definición del entorno laboral seguro y saludable, con los principios básicos en los centros de trabajo, conocimientos que han de poseer los traba-

Desarrollo integral de profesionales:

- Competencias
- Formación
- Carrera profesional
- Acreditación

La formación que la organización necesita

Una organización que escucha y comparte conocimientos

jadores para trabajar con seguridad, higiene y ergonomía, control y evaluación de riesgos laborales, y medidas de prevención.

3. Gestión adecuada y eficiente de los recursos humanos, estableciendo las necesidades organizativas y funcionales óptimas para cada proceso asistencial, y vinculando la comunicación interna con la gestión del conocimiento.

4. Diseño de un modelo de incentiviación y motivación de profesionales. Este modelo estará vinculado a los resultados y calidad de los procesos. Además, habrá de ser coherente y motivador, y debe introducir incentivos económicos y no económicos:

- Tiempo de dedicación/ocio
- Formación
- Desarrollo profesional
- Promoción y polivalencia
- Investigación

Se tratará de un modelo integrador, con elementos diferenciadores interniveles que faciliten la **continuidad asistencial**, y que además diferencie la aportación individual y de equipo, en términos de valor añadido al resultado final, reconociendo individualmente a los profesionales.

5. Comunicación interna. Sus

objetivos son:

- Fomentar la cultura de la calidad y la **continuidad asistencial**.
- Establecer entornos físicos y virtuales de interrelación orientados a la transmisión de información, sugerencias de mejora, espacios de aprendizaje compartido, foros de debate y análisis, etc.
- Fomentar el sentimiento de pertenencia al sistema, compartir experiencias y conocimiento. El objetivo es lograr que los profesionales, puestos al servicio del ciudadano, puedan convertirse en verdaderos motores del cambio.

Evaluación y prospectiva

La evaluación y prospectiva servirá de soporte para la toma de decisiones de todo el **sistema sanitario público de Andalucía**. Incorpora elementos del pasado y del presente (evaluación), y de futuro (prospectiva), lo que contribuye a reducir incertidumbres.

Los elementos de futuro que contempla esta línea son tres:

- Tendencias del ciudadano: ¿Qué necesidades tendrá el ciudadano dentro de 3 - 5 años?

Sanidad preparada para responder a los nuevos retos futuros

Modelo de Incentivos, económico y no económico

Tecnología aplicada a la práctica clínica

El concepto de Tecnología, incluirá medicamentos, aparatos, procedimientos médicos, quirúrgicos y los propios sistemas organizativos

La Consejería de Salud va a facilitar mecanismos que permitan a los profesionales estar al día

○ Tecnologías sanitarias: Aportarán información sobre los cambios que pueden producirse en el sistema sanitario andaluz en un periodo de 2 a 7 años, permitiendo la anticipación en la toma de decisiones. El **sistema sanitario público de Andalucía** promoverá la circulación de información actualizada sobre el uso y los resultados de las nuevas tecnologías, investigando las consecuencias técnicas, sociales, económicas, éticas y legales derivadas de su uso en la práctica clínica.

○ La Genómica: Deben tenerse en cuenta los avances que se están produciendo en el campo de la genómica, dado que nuestras capacidades de cambio son relativamente lentas. Tenemos que tener en cuenta las aplicaciones diagnósticas y terapéuticas mediante manipulación genética. Son grandes las posibilidades que se abren en el campo de la prevención y el consejo anticipado sobre estilos de vida saludables, no sólo para la sociedad en general, sino para la realidad del propio individuo.

Los grupos de trabajo encargados de realizar informes prospectivos y de evaluación tendrán un carácter multidisciplinar y multiorganizacional, con el objetivo de integrar los diferentes enfoques y representar las realidades de

todas las organizaciones que conforman el **sistema sanitario público de Andalucía**.

Estos conocimientos permitirán una anticipación del sistema a las nuevas demandas, expectativas y necesidades de los ciudadanos, que deberán ser tomadas en cuenta para mejorar la calidad de los servicios sanitarios públicos y adaptarlos a las nuevas realidades.

Sistemas y Tecnologías de la Información

“Sin distancias en el sistema sanitario público de Andalucía”

La estrategia digital de la Consejería

El sistema sanitario público está desarrollando líneas de actividad en el terreno digital que permitirán cubrir las necesidades de información, informáticas y de comunicaciones de la sanidad andaluza.

Así, en un plazo progresivo de 4 años (2000-2004) el **sistema sanitario público de Andalucía** contará con un sistema digital de información estratégica.

Se desarrollarán informes prospectivos sobre la evolución de las poblaciones y sus demandas de salud hasta el año 2030

Desarrollo de Sistemas y Tecnologías de la Información orientados básicamente al ciudadano, como soporte de apoyo y desarrollo del sistema sanitario público de Andalucía

El sistema digital de información estratégica permitirá la transferencia de conocimientos en cualquier lugar del sistema sanitario

14

Cada ciudadano tendrá su historia de salud y enfermedad informatizada

Cualquier profesional del sistema podrá tener acceso a la información que necesite para realizar un trabajo cada vez de mayor calidad, basado en la evidencia, independientemente de dónde esté el centro sanitario en el que trabaja y de dónde esté la información que precisa. Asimismo, podrá disponer de la información contenida en la historia de salud y enfermedad del paciente al que atiende.

Además de estos servicios, los profesionales podrán participar en grupos de trabajo, sesiones clínicas, análisis de casos, debates, foros de discusión y proyectos de investigación a través de la Intranet corporativa.

¿Qué proyectos posibilitarán la materialización del sistema digital de información estratégica?

Durante los próximos cuatro años se desarrollarán diversos proyectos:

1. La historia de la salud informatizada

Se trata de un documento digital que recogerá la historia de salud del ciudadano y que permitirá la práctica centrada en los procesos asistenciales, superando por fin los problemas deri-

vados de la falta de información entre niveles de atención.

2. Centro de Información y Servicios al Ciudadano

Este centro ofrecerá información del sistema sanitario a todas las personas (pacientes, usuarios, ciudadanos y profesionales) todos los días del año durante las veinticuatro horas del día.

Su objetivo es proporcionar una serie de servicios que faciliten el acceso de ciudadanos y profesionales a toda la información disponible, simplificando los canales de comunicación e integrando toda la información sanitaria y administrativa.

Será una central de información, en la que cualquier ciudadano y cualquier profesional encontrará la información sobre su problema o su caso, algo que hasta ahora había tenido que buscar en centros diversos y dispersos.

3. Intranet corporativa

La Intranet corporativa, cuya implantación se ha iniciado en el año 2000, supondrá la primera herramienta de información y comunicación corporativa, operando en tiempo real

Una central de información donde cualquier ciudadano y cualquier profesional encontrará información y servicios sanitarios



Una red de profesionales trabajando juntos sin distancias

durante las 24 horas del día y todos los días del año.

Esta Intranet hará posible que los centros directivos de la Consejería, todos los hospitales, centros de salud y hasta el más pequeño consultorio local estén conectados, conformando una red de profesionales sin distancias.

La Intranet corporativa permitirá que cualquier profesional, aunque trabaje en un centro aislado geográficamente o distante de los núcleos de influencia, tenga acceso a las mismas fuentes de conocimiento y experiencia que el que desarrolla su labor en un gran centro urbano.



Este sistema permitirá la consulta interprofesional, la puesta al día, la formación virtual, el acceso a información compartida, el desarrollo de la historia de salud y la participación en grupos de trabajo y proyectos de investigación de profesionales en el espacio virtual.

4. Red corporativa de telecomunicaciones

En el marco de la estrategia digital, el Plan Director de Telecomunicaciones del **sistema sanitario público de**

Andalucía posibilitará la definición e implantación de su propia Red Corporativa de Telecomunicaciones dentro del ámbito de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, garantizando la calidad de la totalidad de la red de comunicaciones.

5. Centro de Gestión de Sistemas y Tecnologías

El Centro de Gestión de Sistemas y Tecnologías (CEGES) está funcionando desde 1998 abasteciendo a los profesionales del sistema sanitario que emplean procedimientos informáticos en el desempeño de sus trabajo diario.

En los próximos años, este centro ofrecerá apoyo y asesoramiento a todos los profesionales interconectados en la red de información y comunicación virtual.

El CEGES se convertirá en una pieza clave para el desarrollo de la estrategia digital del **sistema sanitario público de Andalucía**.

6. Servidores corporativos de alta disponibilidad

En el mes de abril de 1998 entraron en funcionamiento dos servidores corporativos. Estos dos servidores garantizan, con una previsión de durabilidad

El sistema sanitario público tendrá su propia red corporativa de telecomunicación, que permitirá garantizar la calidad de las comunicaciones

Para dar apoyo y asesoramiento a todos los profesionales conectados en la red se crea el Centro de Gestión de Sistemas y Tecnologías

La Consejería de Salud cuenta con dos servidores de información exclusivos para la red corporativa

El visitante de las web puede recorrer los diferentes centros sanitarios, conocer su actividad y acceder a cualquier información pública

Se creará un portal de salud

de al menos cinco años, la capacidad en el tratamiento automatizado de los programas críticos del sistema, desde la visión corporativa de los beneficios y las economías de escala.

7. Páginas web corporativas y portal de salud

En el año 1998 entraron en funcionamiento las diferentes páginas web corporativas de las organizaciones dependientes de la Consejería. En la actualidad, se trabaja en la creación de un portal de salud propio del **sistema sanitario público de Andalucía**. Con los servicios de información disponibles en este portal, el visitante podrá obtener una visión global sobre el servicio sanitario y la actividad que desarrolla, a la vez que tendrá la posibilidad de acceder a cualquier información pública que desee conocer.

8. Sistema digital de aprovisionamiento, almacenaje y distribución

A través de las herramientas y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se facilitará y se dotará de eficiencia y precisión al actual sistema de gestión de materiales y de distribución.

La estrategia digital y sus procedimientos permitirán reordenar los circui-

tos existentes. Gracias a este reordenamiento, muchos de los problemas actuales pasarán a ser parte del pasado.

9. Proyecto de telemedicina y tecnología virtual

A través de la experiencia iniciada por el Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias (PAUE) en el año 1999, denominada Servicios Telemáticos en Salud: proyecto integral de telemedicina rural, se han iniciado actuaciones en el campo de la telemedicina, basadas en la aplicación de las tecnologías de última generación en transmisión de imagen. En este proyecto se hace evidente la necesidad de integración de sistemas y tecnologías por su importante valor añadido.

Asimismo, se avanzará en la implantación del proyecto *Mundo de Estrellas*, que entró en funcionamiento en diciembre de 1998 en el Hospital Universitario Virgen del Rocío como experiencia pionera para poner a disposición de la imaginación de los niños hospitalizados las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), con objeto de acercarles a realidades virtuales de felicidad compartida desde la perspectiva de una salud positiva. Esta experiencia, que ha tenido continuación en otros hospitales públi-

Un sistema digital de aprovisionamiento, almacén y distribución rápido, eficiente y sin errores

Los profesionales podrán trabajar con tecnologías de última generación en transmisión de imágenes

cos, se hará extensiva a todos los hospitales públicos de Andalucía.

Investigación

Esta línea sentará las bases del desarrollo del Programa de Investigación para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos/as de Andalucía. Las líneas de investigación prioritarias en Andalucía deben ayudar a conseguir que los resultados de las investigaciones tengan una repercusión directa en la calidad de los servicios sanitarios y, por tanto, en la salud de los ciudadanos.

Investigación, innovación y progreso

El programa de investigación de la Consejería de Salud se plantea desde la óptica de la innovación, entendiendo que el desarrollo y la innovación conllevan un grado innegable de prosperidad e implican crecimiento económico, mejora en la calidad de vida de los ciudadanos/as, desarrollo sostenible y generación de empleo.

Es el momento de superar el actual nivel de dependencia tecnológica y la mejora de la competitividad en Andalucía. Para lograrlo se hace nece-

sario potenciar los recursos en Investigación y Desarrollo (I+D), a través de la formación y la incorporación de investigadores al **sistema público de salud**, con objeto de incrementar la capacidad investigadora de Andalucía.

El Programa de Investigación para la Mejora de la Salud de los ciudadanos/as de Andalucía debe ser un instrumento de la política científica y tecnológica de la Administración autonómica andaluza, en consonancia con la política estatal y en sinergia con los fondos estructurales, el Programa Marco de la Unión Europea y el Plan Andaluz de Investigación.

El funcionamiento del programa se establecerá a través de unas áreas científico-tecnológicas (genómica, estudio de enfermedades humanas, investigación farmacéutica, investigación clínica, fisiopatológica y terapéutica, investigación epidemiológica centrada en los factores de riesgo y en las enfermedades prevalentes, investigación en promoción de salud y salud pública o investigación en gestión de servicios de salud y en gestión clínica, entre otras), unas áreas sectoriales (problemas sociosanitarios y del entorno prevalentes en Andalucía y en grupos poblacionales determinados) y unas acciones horizontales (actuaciones concretas en

Participación de Andalucía en Europa en el campo de la biomedicina y la salud

Investigación en nuevos campos de interés como el estudio y análisis del genoma

Hablar de investigación e innovación, conlleva crecimiento económico y mejora en la calidad de vida de los ciudadanos/as. En definitiva, prosperidad.

Más investigadores, mejor formados, con más recursos y con líneas definidas

Se definirán áreas científico-tecnológicas, áreas sectoriales centradas en los problemas prevalentes y acciones horizontales

las líneas prioritarias, potenciación de los recursos humanos o cooperación internacional, entre otras).

El desarrollo de estas áreas se llevará a cabo en colaboración con los grupos de investigación del *Plan Andaluz de Investigación*, el *Plan Nacional* y el *V Programa Marco*, y siempre se sustentará en la coordinación de todos los recursos públicos de I+D orientados al sector salud y en correspondencia con el *V Programa Marco de la Unión Europea* y programas similares de otras comunidades autónomas.

Los cuatro grandes objetivos del Plan de Investigación

1. Dotar al *Programa de Investigación para la Mejora de la Salud de los ciudadanos/as de Andalucía* de las Líneas Marco de Investigación del **sistema sanitario público de Andalucía**.

2. Fomentar una cultura de la excelencia en investigación sobre salud en Andalucía.

3. Diseñar sistemas de evaluación y calidad de los proyectos de investigación desarrollados desde salud en

Andalucía, para facilitar su aplicación en la mejora del **sistema sanitario público** y la calidad de sus prestaciones.

4. Facilitar la difusión y la sensibilización pública de los resultados en investigación sobre salud.

¿Qué acciones concretas se plantean para conseguir esos cuatro objetivos?

Objetivo 1: Dotar al Programa de Investigación para la Mejora de la Salud de los ciudadanos/as de Andalucía de las Líneas Marco de Investigación del sistema sanitario público de Andalucía.

Acciones a desarrollar

- Establecer líneas de actuación de forma consensuada.
- Garantizar que exista financiación suficiente para su desarrollo. Perseguir el compromiso de los organismos, instituciones o empresas de la Consejería de Salud para que inviertan en investigación, comprometiendo un porcentaje fijo de su presupuesto a este concepto.

○ La convocatoria de ayudas a la investigación de la Consejería de Salud se fundamentará en lo establecido por las Líneas Marco de Investigación del **sistema sanitario público de Andalucía**.

○ Se pondrá en marcha un mecanismo de contacto permanente con el *Plan Andaluz de Investigación*, el *Plan Nacional de Investigación* (Instituto de Salud Carlos III y Fondo de Investigación Sanitaria) y el *V Programa Marco de I+D de la Unión Europea*.

○ Se potenciará la investigación en nuevos campos que gozarán de gran desarrollo en el futuro, como por ejemplo el estudio del genoma.

○ Se desarrollarán acuerdos con la Consejería de Educación, con las universidades andaluzas, con la Consejería de Presidencia, con los Institutos de la Juventud y de la Mujer, con la Consejería de Asuntos Sociales -fundamentalmente, en materia de drogodependencia- o con la Consejería de Medio Ambiente, entre otras. Además, se estudiará la posibilidad de establecer líneas de cooperación internacional.

○ Se estimulará la participación de la iniciativa privada en la investigación en Andalucía a través de fundaciones para

el fomento de la investigación en campos sanitarios que tienen una especial relevancia en Andalucía. Asimismo, se pretende conseguir una mayor participación de las empresas privadas, a través de la financiación de proyectos de investigación.

Objetivo 2: Fomentar una cultura de investigación de excelencia sobre salud de Andalucía

Acciones a desarrollar

○ Crear una red de centros de excelencia investigadora, debidamente financiados, con repercusión internacional y con una notable producción científica e impacto social.

○ Bibliotecas virtuales, concebidas como centros de documentación accesibles a todos los profesionales, independientemente de su ubicación, para el desarrollo de la investigación y la ayuda en la práctica clínica. La biblioteca virtual, que estará disponible en la Intranet del **sistema sanitario público andaluz**, se constituye como Centro Andaluz de Información en



Ciencias de la Salud, para impulsar el desarrollo y la formación continuada, la investigación y el apoyo para la toma de decisiones.

○ Crear una red de unidades de investigación, como elemento básico para el fomento de la investigación en Andalucía.

○ Potenciar el carácter integrado de las unidades de investigación, garantizando la participación activa de profesionales de atención primaria y de hospitales que faciliten la **continuidad asistencial** y que potencien la investigación de los procesos asistenciales.

○ Fomentar una mayor participación de enfermería en las unidades integradas de investigación.

○ Crear una red de investigadores interconectados para la recepción de información sobre ayudas o convocatorias.

○ Facilitar el encuentro entre grupos investigadores que trabajen en las mismas líneas de investigación.

○ Estimular la creación de consorcios de grupos de investigación andaluces que desarrollen líneas de investigación comunes o complementarias, con objeto de potenciar las posibilidades de obtención de financiación en proyectos

nacionales, europeos o de entidades internacionales.

○ Establecer acuerdos con las sociedades científicas para el fomento de la investigación entre sus afiliados.

○ Promover acuerdos con el Centro Superior de Investigaciones Científicas, exactamente con las delegaciones de Andalucía que desarrollan líneas de trabajo en materia de salud.

Objetivo 3: Diseñar sistemas de evaluación y calidad de los proyectos de investigación desarrollados desde salud en Andalucía, para facilitar su aplicación en la mejora del sistema sanitario público y la calidad de sus prestaciones

Acciones a desarrollar

○ Desarrollar un mapa de la investigación en Andalucía, a partir de las unidades, comisiones o grupos existentes.

○ Diseñar un sistema de evaluación de los resultados de los proyectos de investigación realizados en Andalucía.

○ Desarrollar un sistema de evaluación previa para la concesión de ayudas de

los proyectos presentados a las convocatorias del **sistema público de Andalucía**, con objeto de aumentar el grado de calidad de la investigación.

○ Evaluar la calidad de la producción científica andaluza.

○ Establecer un sistema de acreditación de centros investigadores, a partir de la definición de unos indicadores, la evaluación de las unidades de Investigación y de las fundaciones para la investigación existentes.

○ Evaluar la aplicación y el impacto de los resultados de los proyectos de investigación al trabajo de los profesionales, al **sistema sanitario público de Andalucía** y, por tanto, a los ciudadanos. Incrementar las patentes desarrolladas a partir de los proyectos de investigación.

○ Desarrollar un plan de formación en metodología de investigación, tanto presencial como a distancia, que sirva para incrementar la calidad de los proyectos.

○ Fomentar la formación investigadora dentro de los programas de formación pregrado de médicos y profesionales de enfermería. Fomentar la formación en investigación de los Médicos Residentes (MIR).

○ Desarrollar acuerdos con centros nacionales e internacionales para la formación sobre investigación y para el intercambio de experiencias y de investigadores.

○ Desarrollar un plan de apoyo a la investigación.

○ Diseñar, en colaboración con el Instituto de la Juventud, un plan de fomento de jóvenes investigadores, y con el Instituto Andaluz de la Mujer un plan de fomento de mujeres investigadoras.

○ Analizar los Comités de Ética existentes en Andalucía, en el ámbito de la calidad de los ensayos clínicos. Potenciar el carácter integrado de los Comités de Ética, asegurando la participación de profesionales diversos.

Objetivo 4: Facilitar la difusión y la sensibilización pública de los resultados en investigación en salud.

Acciones a desarrollar

○ Potenciar el desarrollo de congresos, conferencias y reuniones científicas en Andalucía, a modo de encuentros científicos de alto nivel.

- Incrementar la difusión internacional de la ciencia andaluza en materia de salud.
- Aumentar la presencia de investigadores andaluces en los principales centros de investigación internacionales en el campo de la salud.
- Fomentar el incremento de la producción científica de los investigadores andaluces.
- Desarrollar una evaluación bibliométrica de la producción científica.
- Promover una línea de publicaciones de la Consejería de Salud –cuadernos metodológicos, estudios, informes, etc.-.
- Promover el acuerdo de la agencia de evaluación con la colaboración de COCHRANE para desarrollar la línea de medicina basada en la evidencia, y potenciar las revisiones sistemáticas en determinados campos coincidentes con las líneas marco.
- Desarrollar dentro del portal de Salud una línea estratégica de investigación que posibilite la circulación de información sobre convocatorias, servicios de apoyo a la investigación, resultados de los proyectos, artículos publicados por los investigadores andaluces, contemplando además la posibilidad de realizar búsquedas bibliográficas. Algunas de estas informaciones pueden estar presentes en una intranet de la red de investigadores.
- Potenciar sesiones on-line sobre cuestiones puntuales de salud.
- Promover el boletín de noticias de investigación a través de correos electrónicos dirigidos a todos los componentes de la red de investigadores andaluces.
- Desarrollar un plan de sesiones de investigación provinciales de carácter mensual, con el fin de estimular el intercambio de conocimientos. Estas sesiones se promoverán en colaboración con las unidades de investigación de la provincia, hospitales y distritos, Universidad, colegios profesionales, etc.
- Mejorar el conocimiento social de la actividad de los investigadores andaluces en el campo de la salud mediante el fomento de la divulgación científica.
- Incrementar la comunicación con los medios tanto especializados como de difusión general para dar a conocer los proyectos promovidos, los resultados y su aplicación al sistema sanitario.



- Crear los Premios Andaluces a la Innovación en el campo de la salud.
- Crear la Comisión Andaluza de Investigación, a partir del grupo asesor de investigación de la Consejería de Salud.

Comunicación

Uno de los objetivos fundamentales del Plan de Calidad es convertir el **sistema sanitario público andaluz** en una "organización que escucha", abierta a la sociedad y que dé respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Dentro de las metas prioritarias de la Consejería de Salud se encuentra la dotación de transparencia al sistema. Cuando penetramos en el terreno de la salud de las personas, las relaciones con los ciudadanos adquieren su máximo nivel de importancia. Por tanto, es esencial dar respuesta a la creciente demanda de información y facilitar el grado de accesibilidad.

La comunicación y la información constituyen las bases para garantizar la participación de los ciudadanos, ya que gracias a estos elementos se consigue

que los ciudadanos intervengan en la toma de decisiones y asuman la responsabilidad que les corresponda.

Dentro de la organización se facilitarán las vías y los medios para que los profesionales, con el desarrollo de un plan integral de comunicación y con el apoyo de las nuevas tecnologías, conozcan mejor su organización, hacia dónde se dirige y cómo puede mejorar cada día, actuando como un grupo compacto y coordinado que comparte relaciones personales, conocimientos y experiencias.

Transparencia: La página web del Servicio Andaluz de Salud (SAS) ofrece información puntual sobre listas de espera quirúrgica. Antes de que finalice el año 2000 se ofrecerán los mismos datos por procesos, y en el año 2001 se darán indicadores de calidad en los diferentes centros y hospitales.

Esto permitirá al ciudadano a través de información precisa, conocer mejor sus centros y poder hacer uso de sus derechos, como el de libre elección de centro y especialista o la segunda opinión de facultativo, lo que servirá también de motor de impulso y de transformación de los propios centros.

La Consejería de Salud apuesta por la comunicación y la calidad humana

Las personas sin información no pueden asumir responsabilidad, pero las personas informadas no pueden dejar de asumir su responsabilidad.

Derecho a la libre elección y a la segunda opinión de facultativo

Organización de personas que da servicio a personas

Información accesible a todos los ciudadanos y profesionales, con el apoyo de las nuevas tecnologías

La participación ciudadana en la toma de decisiones que afecten a su salud debe ser real

Transparencia:
"una
Organización
abierta" con la
información al
alcance de quien
la necesite

Lograr la
máxima calidad
al menor coste
es algo más que
un objetivo.

Calidad y
eficiencia
significa
distribución de
recursos allí
donde mayor
nivel de
satisfacción
generen y donde
suponga menor
coste

como las fórmulas idóneas que han de regir la relación de los profesionales con los usuarios del **sistema sanitario público de Andalucía**, ya que son vías perfectas para conocer la percepción que tienen los usuarios del sistema.

Las necesidades de información de los ciudadanos en la sociedad actual y el valor que está adquiriendo todo lo relacionado con la salud deben contribuir al impulso de comportamientos y actitudes de excelencia en la relación de los profesionales del sistema sanitario con los ciudadanos, con la intención de lograr que la calidad técnica y el trabajo bien hecho se perciban en toda su dimensión.

Financiación

A esta línea le corresponde fijar el marco de financiación necesaria, distribuyendo internamente los recursos de los distintos proveedores sanitarios y asegurando una distribución equitativa, que no igualitaria, ya que los recursos habrá que ubicarlos allí donde sean más eficientes.

Los objetivos de esta línea son financiación autonómica, distribución interna e inversiones.

En el **sistema sanitario público**, donde la universalidad es una realidad y las prestaciones alcanzan a todos los ciudadanos, la Consejería de Salud apuesta por mantener la equidad, la eficiencia y la calidad.

A partir de la consideración de los incrementos de los costes sanitarios, y aun a pesar de todas las medidas de eficiencia interna que se puedan introducir, se hace necesario plantear un debate técnico, político, incluso ético, para que los ciudadanos, como usuarios informados y en uso de su capacidad de decisión, determinen qué cantidad de sus impuestos desean dedicar a salud, decisión que habrá de tener considerables consecuencias para el sistema sanitario en términos de calidad y equidad.

La financiación
de los servicios
sanitarios pasa
por la decisión
de contribuyentes
y proveedores, y
sólo la calidad y
el camino hacia
la excelencia
marcarán el
futuro



JUNTA DE ANDALUCIA

Consejería de Salud

Av. de la Innovación, s/n. Edificio Arena 1.
41020 Sevilla
Tfno.: 955 00 63 00
Fax: 955 00 63 28
www.csalud.junta-andalucia.es

