



# **CONTRATO PROGRAMA 2018**

## **GERENCIA DE ATENCION HOSPITALARIA HOSPITAL DOCTOR RODRIGUEZ LAFORA**

## **INTRODUCCIÓN:**

El CONTRATO-PROGRAMA se constituye como una herramienta que integra los objetivos anuales, enmarcados dentro del planteamiento estratégico a medio plazo, del Servicio Madrileño de Salud, definido y singularizado para cada uno de los niveles asistenciales y sus Centros de Gestión.

El CONTRATO-PROGRAMA pretende alinear a toda la organización, profesionales, niveles asistenciales y estructuras, en la consecución de los objetivos de cada acción y estrategia, ofreciendo un marco en el que sea posible aportar mediante la negociación y compromiso la parte correspondiente a cada ámbito de trabajo.

Para ello se cuenta con un documento concebido como instrumento de trabajo que permite:

- Garantizar el cumplimiento presupuestario.
- Desarrollar la continuidad asistencial, mejorando la atención a los pacientes y la calidad asistencial.
- Una vinculación de los objetivos entre los diferentes niveles de prestación asistencial.
- Plantear una meta para cada objetivo, con un indicador medible con una periodicidad relacionada con las agendas de seguimiento y con la posibilidad, por tanto, de intervención ante desviaciones.
- El seguimiento de las actividades o productos intermedios que impulsan la consecución de los objetivos, productos clave o productos finales, lo que se conocen como resultados de administración diaria o indicadores de rendimiento.
- Vincular objetivos con un sistema de incentivación, que facilite la gestión eficiente de los recursos y servicios/unidades.



## INDICE

CONDICIONES GENERALES .....	4
ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN.....	7
HOSPITALIZACIÓN: NIVEL II.....	9
ESTRUCTURA DE ATENCION HOSPITALARIA .....	11
FINANCIACIÓN .....	12
OBJETIVOS CENTRO.....	15



## CONDICIONES GENERALES

Según el Decreto 195/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, en su artículo 1 sobre competencias del Consejero de Sanidad, establece: *“Al Consejero de Sanidad le corresponde la propuesta, el desarrollo, la coordinación y el control de la ejecución de las políticas del gobierno de la Comunidad de Madrid en las siguientes materias: Aseguramiento sanitario, gestión y asistencia sanitaria, salud mental, atención farmacéutica, formación, investigación e innovación sanitaria, salud pública, seguridad alimentaria y trastornos adictivos.*

*Asimismo, le corresponden las atribuciones que, como jefe de su departamento, se recogen en el artículo 41 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, las establecidas en la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid; y las que le otorguen las demás disposiciones en vigor.”*

La Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid en su artículo 12 establece que, la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid ejerce la función de Autoridad Sanitaria de acuerdo con lo dispuesto en esta Ley, y en el resto de las normas que le sean de aplicación.

El Servicio Madrileño de Salud conforme a lo establecido en la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid, en sus artículos 61 y 81 y el artículo 4 del Decreto 24/2008, de 3 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el régimen jurídico y de funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud, tiene, parcialmente modificado por Decreto 211/2015, de 29 de septiembre tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- ✓ *La atención integral de la salud en todos los ámbitos asistenciales.*
- ✓ *El establecimiento de medidas para garantizar la calidad y seguridad de los servicios sanitarios.*
- ✓ *La distribución de los recursos económicos afectos a la financiación de los servicios y prestaciones que configuran el sistema sanitario público.*
- ✓ *La planificación y gestión de las políticas de recursos humanos referidas al personal de las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud y sus Entes dependientes o adscritos.*
- ✓ *La gestión de los centros, servicios y establecimientos sanitarios integrados en el Servicio Madrileño de Salud, y de los servicios administrativos que conforman su estructura.*
- ✓ *La gestión y ejecución de las actuaciones y programas institucionales en materia de promoción y protección de la salud, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria y rehabilitación, de acuerdo con el Plan de Servicios y el Programa de Asignación por Objetivos Sanitarios del Servicio Madrileño de Salud.*
- ✓ *La gestión de los servicios y prestaciones de asistencia sanitaria en sus centros y*

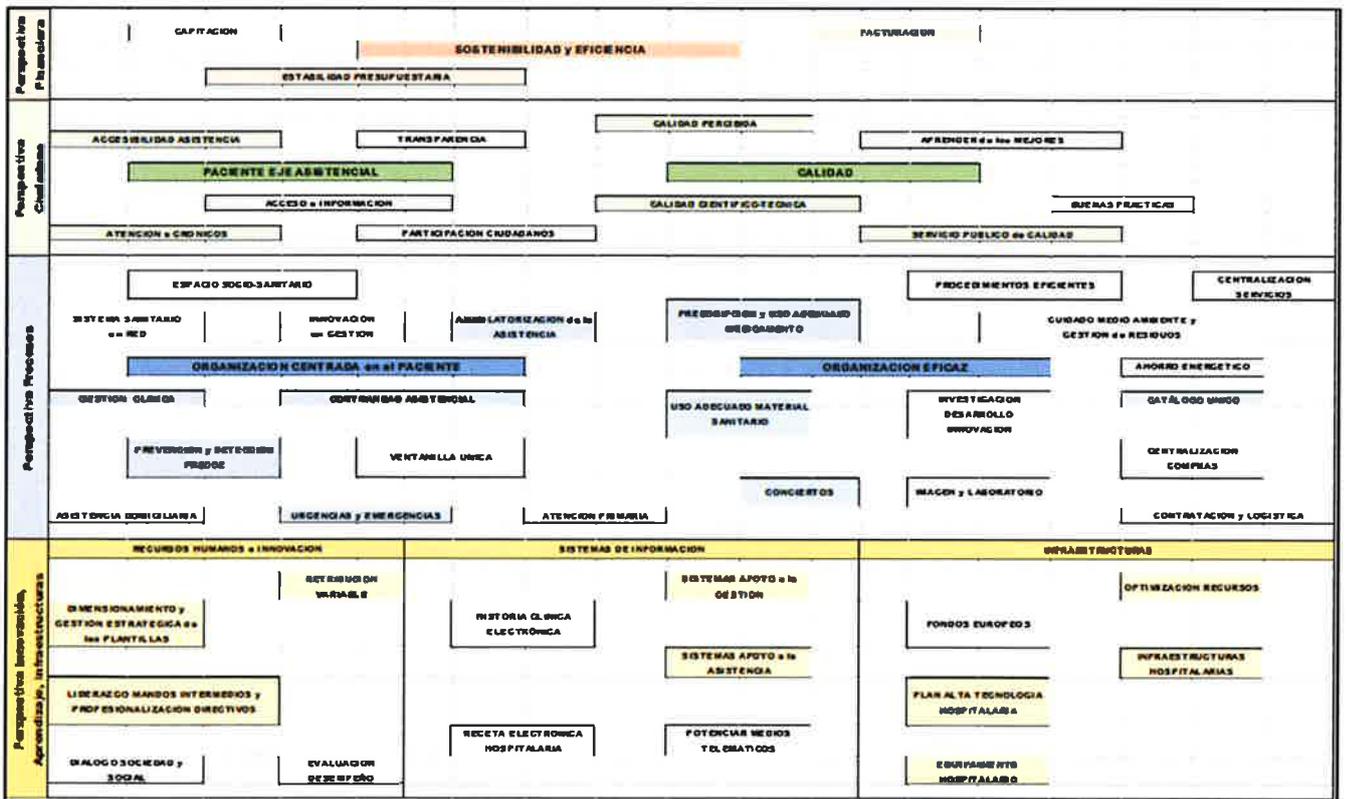
servicios asistenciales.

- ✓ La gestión de los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para el desarrollo de sus funciones.
- ✓ La supervisión y control de la gestión económica y financiera de los centros, servicios y establecimientos sanitarios adscritos.

El Decreto 196/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud, modificado por el Decreto 210/2015, de 29 de septiembre, del Consejo de Gobierno, en el artículo 1 establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud, estableciendo las distintas funciones sobre las que tienen competencias las direcciones generales: de Coordinación de la Asistencia Sanitaria (art.2); de Gestión Económica-Financiera y de Infraestructuras Sanitarias (art.4); de Recursos Humanos y Relaciones Laborales (art.6), y de Sistemas de Información Sanitaria (art.8).

En base a la normativa descrita, el Director General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud desarrolla el presente Contrato-programa de los centros adscritos a dicho servicio.

El Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), valorando el escenario actual y previsible, así como las estimaciones estratégicas previas, adopta en el 2015 las siguientes líneas generales como guía a desarrollar en los sucesivos Contratos-Programa:




De ellas hay que distinguir las de responsabilidad de desarrollo esencialmente a nivel central y las que deberán ser desarrolladas más operativamente en las unidades de provisión (áreas remarcadas), en función de las prioridades establecidas para el presente ejercicio.

A fin de cumplir con las funciones legalmente encomendadas, ejercer su misión, cumplir con sus compromisos y valores corporativos y hacer posibles las líneas estratégicas generales, el SERMAS dispone un conjunto de recursos, servicios y actividades y el HOSPITAL DOCTOR RODRIGUEZ LAFORA se compromete a que se concreten según las obligaciones recogidas en el siguiente Contrato-Programa.



## ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN

La Gerencia del HOSPITAL DOCTOR RODRIGUEZ LAFORA presta la atención de su competencia, contenida en la cartera de servicios que se recoge en éste apartado del Contrato-Programa, siendo a fecha 1 de Enero de 2018 , su estructura en relación a los servicios ofertados la recogida en la siguiente tabla:

Para ello cuenta con la siguiente Organización y Estructura:

PUESTOS DIRECTIVOS		MANDOS INTERMEDIOS	
CATEGORIA	Total	CATEGORIA	Total
DIRECTOR GERENTE AT. HOS. CAT. 2	1	JEFE DE SERVICIO NS	2
DIRECTOR MÉDICO AT. HOS. CAT. 2	1	JEFE DE SECCIÓN NS	7
DIRECTOR GESTIÓN / DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS CAT. 2	1	JEFE DE GRUPO	7
DIRECTOR ENFERMERÍA AT. HOS. CAT. 2	1	JEFE DE EQUIPO	3
<b>Total general</b>	<b>4</b>	JEFE DE SERVICIO	2
		JEFE DE SECCIÓN	4
		SUPERVISORES/AS DE ÁREA FUNCIONAL	1
		SUPERVISORES/AS DE UNIDAD	10
		ENCARGADO EQUIPO PERSONAL DE OFICIO	2
		<b>Total general</b>	<b>38</b>



• **Efectivos por categoría a 1 Enero 2018**

TIPO_CAT	ORD_UNI	CATEGORIAS	EFECTIVOS			Total EFECTIVOS	Total general
			FIJO	INTERINO	EVENTUAL		
SANIT. DE FORM. UNIVERSITARIA		JEFE DE SERVICIO C/O	1			1	1
		JEFE DE SECCION C/O	1			1	1
		FACULTATIVO ESPECIALISTA	14	13	8	35	35
		ENFERMERO/A	58	22	30	110	110
		FISIOTERAPEUTA		1	1	2	2
	TERAPEUTA OCUPACIONAL	5	1	1	7	7	
<b>Total SANIT. DE FORM. UNIVERSITARIA</b>			<b>79</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>156</b>	<b>156</b>
SANIT. DE FORM. PROFESIONAL		TECNICO ESPECIALISTA		2		2	2
		TECNICO SUPERIOR ESPECIALISTA EN LABORATORIO DE DIAGNOSTICO CLINICO	1			1	1
		TECNICO SUPERIOR ESPECIALISTA EN RADIODIAGNOSTICO	1			1	1
		TECNICO MEDIO SANITARIO EN CUIDADOS AUXILIARES DE ENFERMERIA	96	49	34	179	179
<b>Total SANIT. DE FORM. PROFESIONAL</b>			<b>98</b>	<b>51</b>	<b>34</b>	<b>183</b>	<b>183</b>
P. GESTION Y SERV.		JEFE DE SERVICIO NO SANITARIO C/O	1			1	1
		PERSONAL TECNICO TITULADO SUPERIOR	4			4	4
		GRUPO DE GESTION DE LA FUNCION ADMINISTRATIVA			1	1	1
		JEFE DE SECCION NO SANITARIO C/O	7			7	7
		TRABAJADOR SOCIAL	4	3	1	8	8
		COCINERO	2	4	3	9	9
		ENCARGADO II	1			1	1
		GOBERNANTA II	1	1	1	3	3
		GRUPO ADMINISTRATIVO	9	6	7	22	22
		JEFE DE COCINA II		1		1	1
		JEFE DE NEGOCIADO	8			8	8
		TECNICO ESPECIALISTA EN SISTEMAS Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION			1	1	1
		AUXILIAR DE CONTROL E INFORMACION	3	6		9	9
		AUXILIAR DE HOSTELERIA	54			54	54
		AUXILIAR DE OBRAS Y SERVICIOS	14	2		16	16
		CALEFACTOR		3	1	4	4
		CARPINTERO		1	2	3	3
		CONDUCTOR		5	2	7	7
		ELECTRICISTA		2	3	5	5
		FONTANERO		1	1	2	2
		GRUPO AUXILIAR ADMINISTRATIVO	5	7	4	16	16
		JARDINERO			1	1	1
		JEFE DE EQUIPO		1		1	1
		MECANICO			1	1	1
		MONITOR	2	2	1	5	5
		OFICIAL DE CONSERVACION	11	7		18	18
		PELUQUERO		2		2	2
	CELADOR		5	6	11	11	
	LIMPIADORA	2	2	31	35	35	
	PEON	3		1	4	4	
	PINCHE	1	18	7	26	26	
<b>Total P. GESTION Y SERV.</b>			<b>132</b>	<b>79</b>	<b>75</b>	<b>286</b>	<b>286</b>
<b>Total general</b>			<b>309</b>	<b>167</b>	<b>149</b>	<b>625</b>	<b>625</b>



• **Especialistas a 1 de Enero de 2018:**

ESPECIALIDAD	EFFECTIVOS			Total EFFECTIVOS	Total general
	FIJO	INTERINO	EVENTUAL		
ANESTESIOLOGIA Y REANIMACION			1	1	1
FARMACIA HOSPITALARIA	1			1	1
GERIATRIA		1		1	1
MEDICINA DEL TRABAJO	1			1	1
MEDICINA INTERNA	1	2		3	3
MEDICINA PREVENTIVA Y DE LA SALUD PUBLICA	1			1	1
NEUROLOGIA			1	1	1
PSICOLOGIA CLINICA	2	1	1	4	4
PSIQUIATRIA	10	9	5	24	24
Total general	16	13	8	37	37



## HOSPITALIZACIÓN: NIVEL II

### ESPECIALIDADES/CATEGORIAS Y MODALIDADES DE ASISTENCIA:

ESPECIALIDAD / CATEGORÍA	DISPONIBLE	DOCENCIA	HOSPITALIZACIÓN CONVENCIONAL	HOSPITALIZACIÓN ESPECIAL	CONSULTAS EXTERNAS	PUEBAS DIAG. Y TER.	HOSPITAL DE DIA	CIRUGIA CON INGRESO	CIRUGIA AMBULATORIA	ATENCIÓN CONTINUADA
ADMISIÓN Y DOCUMENTACIÓN CLINICA	SI									
ALERGOLOGÍA										
ANÁLISIS CLÍNICOS	SI (EXTRACCIÓN MUESTRAS)									
ANATOMÍA PATOLÓGICA										
ANESTESIOLOGÍA Y REANIMACIÓN	SI									
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR										
APARATO DIGESTIVO										
BIOQUÍMICA										
CARDIOLOGÍA										
CIRUGÍA CARDIACA										
CIRUGÍA GENERAL Y DEL APARATO DIGESTIVO										
CIRUGÍA MAXILOFACIAL										
CIRUGÍA PEDIÁTRICA										
CIRUGÍA PLÁSTICA Y REPARADORA										
CIRUGÍA TORÁCICA										
DERMATOLOGÍA MEDICO-QUIRÚRGICA										
ENDOCRINOLOGÍA Y NUTRICIÓN										
FARMACIA HOSPITALARIA	SI									
FARMACOLOGÍA CLINICA										
GERIATRÍA	SI									
HEMATOLOGÍA Y HEMOTERAPIA										
INMUNOLOGÍA										
MEDICINA DEL TRABAJO	SI									
MEDICINA INTENSIVA										
MEDICINA INTERNA	SI									
MEDICINA NUCLEAR										
MEDICINA PREVENTIVA Y SALUD PÚBLICA										
MICROBIOLOGÍA Y PARASITOLOGÍA										
NEFROLOGÍA										
NEUMOLOGÍA										
NEUROCIROLOGÍA										
NEUROFISIOLOGÍA CLINICA										
NEUROLOGÍA	SI									
OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA										
OFTALMOLOGÍA										
ONCOLOGÍA MÉDICA										
ONCOLOGÍA RADIOTRERÁPICA										
OTORRINOLARINGOLOGÍA										
PEDIATRIA Y SUS ÁREAS ESPECÍFICAS										
PSICOLOGÍA CLÍNICA	SI	SI								
PSIQUIATRÍA	SI	SI	SI	SI	SI					F
RADIODIAGNÓSTICO	SI (PLACAS)									
RADÍOFÍSICA										
REHABILITACIÓN										
REUMATOLOGIA										
TRAUMATOLOGÍA Y CIRUGÍA ORTOPÉDICA										
URGENCIAS	SI (PSIQUIATRÍA)									
UROLOGÍA										

\*No se incluye la Atención Continuada de Trasplantes

**ESTRUCTURA DE ATENCION HOSPITALARIA**

<b>Descripción Estructura/Equipamiento</b>	<b>Número</b>
<b>Camas funcionantes</b>	<b>325</b>
<b>Total N° quirófanos</b>	-
<b>N° paritorios</b>	-
<b>N° locales de Consulta Hospital</b>	-
<b>N° locales de Consulta CEP</b>	-
<b>Total N° puestos hemodiálisis hospital</b>	-
<b>N° puestos Hospital de Día Onco-hematológico</b>	-
<b>N° puestos Hospital de Día SIDA</b>	-
<b>N° puestos Hospital de Día Geriátrico</b>	-
<b>N° puestos Hospital de Día Psiquiátrico</b>	-
<b>N° puestos Hospital de Día Otros Médicos</b>	-
<b>N° puestos Hospital de Día Quirúrgicos</b>	-
<b>N° Ecógrafos Servicio de Radiodiagnóstico</b>	-
<b>N° Ecógrafos Servicio de Cardiología</b>	-
<b>N° Ecógrafos Otros servicios del hospital</b>	-
<b>N° Mamógrafos digitales</b>	-
<b>N° Angiografos digitales Radiodiagnóstico</b>	-
<b>N° Resonancia Magnética</b>	-
<b>N° Tomografía Computarizada helicoidal</b>	-
<b>N° Salas Convencionales Radiodiagnóstico</b>	<b>1</b>
<b>N° Telemandos Radiodiagnóstico</b>	-
<b>N° Arco multifuncional Radiodiagnóstico</b>	-
<b>N° Equipos Radioquirúrgicos</b>	-
<b>N° Litotrictores</b>	-
<b>N° Salas Hemodinámica</b>	-
<b>N° Gammacamars</b>	-
<b>N° Aceleradores Lineales</b>	-
<b>N° Planificadores</b>	-
<b>N° Simuladores</b>	-
<b>Densitómetros</b>	-
<b>Ortopantomógrafos</b>	-
<b>Quirófanos Instalados Hospital</b>	-
<b>Quirófanos Instalados CEP</b>	-
<b>Puestos Hemodiálisis No Infecciosos</b>	-
<b>Puestos Hemodiálisis Infecciosos</b>	-
<b>P.E.T.</b>	-
<b>Ecocardiógrafos</b>	-
<b>Equipos Ergometría</b>	-
<b>Holter Electrocardiograma</b>	-
<b>Holter Tensión</b>	-
<b>Salas Endoscopias</b>	-
<b>Gastroscopio / Esofagoscopios</b>	-
<b>Colonoscopios / Rectoscopios</b>	-
<b>Polisomnógrafos</b>	-
<b>Electroencefalógrafos</b>	<b>1</b>
<b>Vídeo EEG</b>	-
<b>Electromiógrafos</b>	-
<b>Equipos Potenciales Evocados</b>	-

## FINANCIACIÓN

La Gerencia dispondrá de la financiación pertinente en el marco del escenario financiero establecido por los presupuestos, con el fin de cumplir con los objetivos suscritos en el presente Contrato-Programa 2018. A su vez la gerencia se compromete al cumplimiento del objetivo económico que supone esta financiación.

Los principios inspiradores en el ámbito económico de este Contrato-Programa son:

1. Sostenibilidad financiera, de acuerdo a lo establecido en la ley Orgánica 2/2012 de 27 de abril de Estabilidad Presupuestaria y sostenibilidad financiera
2. Financiación equilibrada de acuerdo con los criterios marcados en la elaboración de los Presupuestos por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda..
3. Recursos estimados para las actuaciones o programas específicos que se determinen necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Servicio Madrileño de Salud.
4. Mejora de la eficiencia y mejora de los mecanismos de gestión.

La estructura de financiación se distribuye en gastos de personal, gastos para compra de bienes y servicios, gasto para prescripción farmacéutica (recetas) y gasto para inversiones, adecuada a la población de referencia y a las dotaciones de créditos establecidas en el presupuesto aprobado por la Asamblea de la Comunidad de Madrid:

### 1. Financiación para Gastos de Personal:

Los créditos asignados en Capítulo I "Gastos de Personal" comprenden los recursos necesarios para el cumplimiento de la actividad asistencial recogida en el presente Contrato-Programa, dentro de los límites presupuestarios establecidos.

Las dotaciones establecidas para gastos de personal en el ejercicio 2018 incluyen el incremento en un 1,5 % de las retribuciones del personal.

La financiación asignada para gastos de personal se corresponde con el volumen de efectivos a 1 de enero de 2018, en el que están incluidos los correspondientes a programas especiales en vigor en dicha fecha. Esta cifra de efectivos no podrá superarse en el ejercicio, salvo por las contrataciones realizadas para nuevas actuaciones especiales expresamente autorizadas y durante el plazo de vigencia de los mismos, las nuevas acciones expresamente autorizadas durante el ejercicio y las contrataciones de personal necesarias para la ejecución de las actuaciones de



reducción de la lista de espera con el límite de la financiación adicional para la reducción de la lista de espera.

La financiación podrá ser revisada como consecuencia de medidas organizativas, administrativas o retributivas en materia de personal que tengan repercusión económica en el presupuesto del centro para el presente ejercicio:

Quedan al margen del presente Contrato-Programa las dotaciones destinadas al abono de la productividad variable por cumplimiento de los objetivos.

## **2. Financiación para Gastos en Bienes y Servicios.**

Los créditos asignados en Capítulo II "Gastos corrientes en bienes y servicios" comprenden los recursos necesarios para el cumplimiento de la actividad asistencial recogida en el presente Contrato-Programa, dentro de los límites presupuestarios establecidos.

Contempla las medidas a aplicar en el 2018 que afecta a la financiación de este capítulo, las cuales podemos clasificar en dos líneas generales: Participación activa de los Centros de Gestión en Los Proyectos Corporativos que signifiquen mejoras en la gestión así como la mejora de la calidad y respuesta ante la petición de información económica y de gestión.

La financiación podrá ser revisada como consecuencia de medidas organizativas, que tengan repercusión económica en el presupuesto del centro para el presente ejercicio.

La ejecución del presupuesto relativo a la actividad concertada requiere la justificación y solicitud previa a la a la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria. Posteriormente la Dirección General de Gestión Económico Financiera concretará el presupuesto correspondiente a cada concepto del artículo 25 de acuerdo con las autorizaciones realizadas.



### 3. Financiación para Gastos en Inversiones.

La financiación para inversiones tiene como objetivo la reposición, modernización, actualización y ampliación del inmovilizado existente para poder mantener y mejorar la calidad del servicio sanitario que se presta a los ciudadanos.

Contempla la aplicación al 2018 de las medidas que afectan a la financiación de este capítulo.

La asignación de los créditos de inversión requiere la autorización previa de las actuaciones a desarrollar, así como la remisión de la información necesaria para su seguimiento. Por ello, las necesidades y actuaciones en Capítulo VI deberán solicitarse y justificarse ante la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria y la Dirección General de Gestión Económico Financiera.

El objetivo se concretará con el conjunto de actuaciones aprobadas por las Direcciones Generales señaladas.

### 4. Objetivo de Ingresos:

Tiene como objetivo la mejora de la actividad de facturación y cobros de todas aquellas prestaciones de servicios que deben ser financiadas por terceros responsables del pago. (Real Decreto 1030/2006 de 15 de septiembre).

Con los criterios ya comentados, la financiación prevista para el año 2018 será:

FINANCIACIÓN	CANTIDAD EN EUROS
<b>CAPÍTULO I:</b>	<b>22.868.993 €</b>
<b>Formación</b>	<b>892.013 €</b>
<b>CAPÍTULO II:</b>	<b>2.068.116 €</b>
<b>Facturación Terceros</b>	<b>80.871 €</b>

Las desviaciones respecto a la financiación asignada serán evaluadas atendiendo los objetivos fijados por la Consejería de Sanidad así como los criterios presupuestarios de sostenibilidad y eficiencia, considerando la asignación de nuevos objetivos o circunstancias no previstas a la firma de este Contrato-Programa.



## OBJETIVOS CENTRO

### PERSPECTIVA FINANCIERA

PERSPECTIVA FINANCIERA	VALORACIÓN		20%	
AREA ESTRATEGICA	VALORACION (Sobre 100%)	INDICADOR	META	VALOR
	AH			
CUMPLIR EL OBJETIVO ECONOMICO	100	Ajuste a presupuesto CAP I: Efectivos, Sustituciones, Productividad variable.	100%	50
		Ajuste a presupuesto CAP II: Conciertos, Material Sanitario, Farmacia hospitalaria, Servicios	100%	40
		Cobros a terceros ajustado a objetivo	100%	10

### PERSPECTIVA CIUDADANOS

PERSPECTIVA DEL CIUDADANOS	VALORACIÓN		30%	
AREA ESTRATEGICA	VALORACION (Sobre 100%)	INDICADOR	META	VALOR
	AH			
		<b>IMPULSAR LA ACCESIBILIDAD</b>		
ACCESIBILIDAD	50	% Abandonos programas en deshabitación alcohol	<20%	10
		% Abandonos programas en tratamiento alcohólico	<20%	10
		% Abandonos programas en trastornos de la personalidad	<40%	10
		Citación precoz en riesgo suicida ARSUIC < 7 días, desde tentativa de suicidio	100%	10
	AH	<b>IMPULSAR UN SERVICIO PUBLICO DE CALIDAD</b>		
SERVICIO PUBLICO DE CALIDAD	25	Incidencia de caídas en pacientes hospitalizados por cada 1000 días de estancias	<1,74	10
		% Pacientes que han desarrollado heridas crónicas durante el ingreso con estancia >2 días	<0,25	10
		Porcentaje de pacientes con Valoración de Enfermería al ingreso	>95	5
	AH	<b>IMPULSAR CONTINUIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS</b>		
CONTINUIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS	25	Mantener o incrementar el Peso medio del CMBD de Hospitalización del centro		7
		Seguimiento del protocolo de inmovilización de pacientes	100%	9
		Solicitud de grado de dependencia en pacientes susceptibles	90%	9



**PERSPECTIVA CALIDAD, HUMANIZACIÓN, ATENCIÓN AL PACIENTE Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN** *(Indicadores de seguimiento anual)*

PERSPECTIVA DEL CIUDADANOS	VALORACIÓN		15%	
AREA ESTRATEGICA	VALORACION (Sobre 100%)	INDICADOR	META	VALOR
	AH	<b>IMPULSAR LA CALIDAD EN LA ASISTENCIA</b>		
CALIDAD, HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE	70	Indicador sintético de despliegue de la seguridad del paciente en la organización	100%	6
		Indicador sintético de desarrollo de prácticas seguras	100%	8
		Indicador sintético de revisión y mejora del Observatorio de Resultados	100%	6
		Indicador sintético de cumplimiento y mejora de la calidad percibida	100%	8
		Indicador sintético de gestión de calidad	100%	6
		Indicador sintético de mejora de la atención al dolor	100%	6
		Indicador sintético del compromiso del equipo directivo del centro en el impulso de la humanización de la asistencia sanitaria fomentando una organización saludable	100%	5,5
		Indicador sintético de la mejora de la información y el acompañamiento en el ámbito hospitalario	95%	5,5
		Indicador sintético de la implantación de otras actividades de humanización de la asistencia sanitaria	95%	5,5
		% de mejora de la atención al paciente a través de las reclamaciones <i>(Indicador sintético)</i>	100%	4,25
		% de mejora de la información escrita dirigida a los pacientes <i>(Indicador sintético)</i>	100%	4,25
		% mejora del acceso a la gestión y a la información al ciudadano de sus citas sanitarias <i>(Indicador sintético)</i>	100%	5
	AH	<b>IMPULSAR SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	30	Seguridad de los Sistemas y los datos	100%	11,63
		Actualización y cumplimiento del Plan de Actuaciones TIC 2017	100%	5,61
		Formación e Innovación	100%	4,49
		Control y administración de la actividad TIC, del acceso y uso de los sistemas y de la calidad de la información	100%	8,27



**PERSPECTIVA PROCESOS**

PERSPECTIVA PROCESOS	VALORACIÓN	25%		
AREA ESTRATEGICA	VALORACIÓN (sobre 100%)	INDICADOR	META	VALOR
	AH	<b>IMPULSAR LA ORGANIZACIÓN Y GESTION CLINICA</b>		
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN CLINICA	5	<sup>3</sup> Desplegar y firmar aceptación o denegación del Acuerdo de Gestión con todos los servicios y unidades del centro en el segundo cuatrimestre	100%	5
	30	Índice estancia media ajustada (IEMA) sobre sí mismo año anterior	≤0,99	6
		Estancia media bruta Psiquiatría agudos (PQA)	< 25 días	6
		Estancia media Psiquiatría larga estancia (PQL)	> 18 meses	6
		Estancia media deshabitación alcohol	≤ 30 días	6
		Estancia media en tratamiento desintoxicación alcohólica	≤ 15 días	6
	AH	<b>IMPULSAR PROCESOS DE CARTERA DE SERVICIOS</b>		
CONTINUIDAD ASISTENCIAL PROCESOS	25	Porcentaje de ocupación Psiquiatría agudos (PQA)	85%	7
		Porcentaje de ocupación Psiquiatría Larga Estancia (PQL)	95%	6
		Porcentaje de ocupación deshabitación alcohol	85%	6
		Porcentaje de ocupación en Tratamiento desintoxicación alcohólica	85%	6
	AH	<b>MEJORA PRESCRIPCIÓN Y USO RACIONAL MEDICAMENTO</b>		
PRESCRIPCIÓN Y USO RACIONAL MEDICAMENTO	40	Indicador sintético de prescripción de receta	≥ 0,8	15
		Indicador sintético de eficiencia en farmacia hospitalaria	≥ 0,8	25



## PERSPECTIVA INFORMACIÓN, RECURSOS HUMANOS, EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS

PERSPECTIVA INNOVACION APRENDIZAJE E INFRAESTRUCTURAS	VALORACIÓN		10%	
AREA ESTRATEGICA	VALORACIÓN (sobre 100%)	INDICADOR	META	VALOR
	AH	<b>ORIENTAR LA INFORMACIÓN, RECURSOS HUMANOS EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS</b>		
INFORMACIÓN ASISTENCIAL	25	Enviar SIAE en fecha y forma en los 10 primeros días hábiles de cada mes	100%	5
		Enviar CMBD en fecha y forma en los cinco primeros días hábiles de cada mes	100%	5
		Cerrar RULEQ en fecha y forma en el último día hábil de cada mes	100%	5
		Cerrar SICyT en fecha y forma en los tres primeros días hábiles de cada mes	100%	5
		Enviar fichero Quirófano en fecha y forma en los dos primeros días de cada mes	100%	5
INFORMACION GESTION ECONOMICA	25	Enviar Datos de Seguimiento en tiempo y forma	100%	10
		Calidad de la información	100%	10
		Participación en Proyectos Corporativos	100%	5
INFORMACION RECURSOS HUMANOS	25	Base de datos mensual de Efectivos en fecha y forma en los DIEZ primeros días de cada mes	100%	7
		Ficha FOR en fecha y forma en los DIEZ primeros días de cada mes	100%	6
		Ficha FRET en fecha y forma en los SIETE primeros días de cada mes	100%	6
		Ficha FGRM en fecha y forma antes del día 26 de cada mes	100%	6
AUDITORIAS CLÍNICAS	25	Cumplimentación de mínimos establecidos según RD 1093/2010 en los informes de cuidados de Enfermería	50%	10
		Cumplimentación Informes de Cuidados de Enfermería que por herramienta informática no lo contempla según normativa RD 1093/2010, de 3 de septiembre	>81,41 %	15

## PERSPECTIVA DIRECTIVOS

PERSPECTIVA DIRECTIVOS	VALORACIÓN		100%	
AREA ESTRATEGICA	VALORACIÓN (sobre 100%)	INDICADOR	META	VALOR
	AH			
EQUIPO DIRECTIVO	100	Índice de Ocupación de unidades de trastorno de la personalidad	>85%	25
		Prescripción y Uso Racional del medicamento	≥ 80%	25
		Cumplimiento Indicadores totales de Calidad	>95%	25
		Disminución de estancias evitables en unidades de hospitalización breve, con respecto al año anterior	≤ 10%	25



Reunidos D. César Pascual Fernández Director General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud de y D. Carlos Marfull Villena Director Gerente del Hospital Doctor Rodriguez Lafora, revisado el presente Contrato-Programa con las directrices emanadas de la Consejería de Sanidad para el año 2018, y de acuerdo con las especificaciones contenidas en el mismo, acuerdan suscribirlo.

Madrid, a 3 de mayo de 2018

Director General de Coordinación de la  
Asistencia Sanitaria



Fdo.: César Pascual Fernández

Director Gerente del Hospital  
Doctor Rodriguez Lafora



CONSEJERÍA DE SANIDAD  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN  
DE LA ASISTENCIA SANITARIA



Fdo.: Carlos Marfull Villena

## ANEXO: -INDICADORES EQUIPO DIRECTIVO

Indicador	Formula	Meta	Aclaraciones	Cálculo cumplimiento: Ponderación
<b>Indicador de cumplimiento directivo en calidad asistencial</b>	Sumatorio del porcentaje de cumplimiento de los seis indicadores sintéticos de calidad asistencial <sup>(*)</sup> / 6	> 95%	<sup>(*)</sup> Indicadores sintéticos de: despliegue seguridad del paciente + Prácticas seguras + Observatorio de resultados + Calidad percibida + Gestión de calidad + Atención al dolor	100% si el resultado de la fórmula es igual o superior al 95%. 90% si el resultado de la fórmula es igual o superior al 90%. 70% si el resultado de la fórmula es igual o superior al 80%. 50% si el resultado de la fórmula es igual o superior al 70%. 30% si el resultado de la fórmula es igual o superior al 50%.

Indicador	Formula	Meta	Aclaraciones	Cálculo cumplimiento: Ponderación
<b>Prescripción y Uso racional del Medicamento</b>		100%		100% si mejora $\geq$ 80% con respecto al año anterior 50% si mejora < 80% con respecto al año anterior 0% si se mantiene o empeora respecto al año anterior

Indicador	Formula	Meta	Aclaraciones	Cálculo cumplimiento: Ponderación
<b>Disminución de estancias evitables en unidades de hospitalización breve, con respecto al año anterior</b>		> 10%		100% si es mayor del 10% 65% si esta entre 6-9% 0% si es menor del 50%

Indicador	Formula	Meta	Aclaraciones	Cálculo cumplimiento: Ponderación
<b>Indice de ocupación en unidades trastornos personalidad</b>		> 85 %		100% si es mayor del 85% 65% si esta entre 70-85 % 50% si esta entre 50-70 % 0% si es menor 50%



## ANEXO I.- CALIDAD, HUMANIZACION E INFORMACION Y ATENCION AL PACIENTE

### ÁREA DE CALIDAD

1. % de despliegue de la seguridad del paciente ( <i>Indicador sintético</i> )
2. % de desarrollo de prácticas seguras ( <i>Indicador sintético</i> )
3. % de revisión y mejora del Observatorio de Resultados ( <i>Indicador sintético</i> )
4. % de cumplimiento y mejora de la calidad percibida ( <i>Indicador sintético</i> )
5. % de desarrollo de actuaciones de gestión de calidad ( <i>Indicador sintético</i> )
6. % de desarrollo de actuaciones para mejorar la atención al dolor ( <i>Indicador sintético</i> )

*(\*Ver indicadores sintéticos en fichas descriptivas Anexo 1)*

### ÁREA DE HUMANIZACIÓN

1. Indicador sintético del compromiso del equipo directivo del centro en el impulso de la humanización de la asistencia sanitaria fomentando una
3. Indicador sintético de la mejora de la información y el acompañamiento
4. Indicador sintético de la implantación de otras actividades de humanización de la asistencia sanitaria

*(\*Ver indicadores sintéticos en fichas descriptivas Anexo 2)*

### ÁREA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE

1. % de mejora de la atención al paciente a través de las reclamaciones ( <i>Indicador sintético</i> )
2. % de mejora de la información escrita dirigida a los pacientes ( <i>Indicador sintético</i> )
3. % de mejora del acceso a la gestión y a la información al ciudadano de sus citas sanitarias ( <i>Indicador sintético</i> )

*(\*Ver indicadores sintéticos en fichas descriptivas Anexo 3)*



**ANEXO 1: FICHAS DESCRIPTIVAS DE INDICADORES SINTÉTICOS ÁREA DE CALIDAD ASISTENCIAL**

**OBJETIVO 1.- DESPLEGAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ORGANIZACIÓN**

INDICADOR	Porcentaje de despliegue de la seguridad del paciente en la organización
<b>FÓRMULA:</b>	(% cumplimiento objetivos de seguridad del centro+ % cumplimiento objetivos por servicios+% cumplimiento rondas de seguridad+ %cumplimiento CISEMadrid)/4
<b>META:</b>	100%
<b>ACLARACIONES:</b>	<p>Este indicador incluye los siguientes apartados:</p> <p>1.1. IMPLANTACIÓN DE OBJETIVOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN CADA CENTRO: Nº de objetivos establecidos. <i>Meta:</i> Al menos 5, incluyendo entre ellos los prioritarios. <i>Información adicional:</i> Objetivos diferentes a los establecidos a nivel institucional, siendo prioritarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar actuaciones para evitar o reducir las prácticas innecesarias(línea estratégica 8 de la ESP 2015-2020)</li> <li>• .- Desarrollar actuaciones para promover el uso seguro de radiaciones ionizantes (línea estratégica 7.8. de la ESP 2015-2020)</li> </ul> <p>1.2. DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LOS SERVICIOS O UNIDADES: Nº de servicios o unidades con al menos 2 objetivos de seguridad del paciente/ Nº total de servicios o unidades. <i>Meta:</i> 95%. <i>Información adicional:</i> Al menos 2 objetivos, siendo uno de ellos desarrollar una sesión cuatrimestral de análisis de incidentes / sesiones de revisión de casos o diseñar e implantar recomendaciones o prácticas seguras. De acuerdo a la Estrategia de Seguridad del Paciente, cada servicio o unidad tiene que tener un responsable nombrado.</p> <p>1.3. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE DIRECTIVOS EN REUNIONES O VISITAS A LAS UNIDADES: "RONDAS DE SEGURIDAD" (Nº de rondas de seguridad). <i>Meta:</i> En hospitales: Grupo 3: 7 rondas y grupos 1,2: 6 rondas. Rondas documentadas y evaluadas; siendo obligatorias 1/semestre en UCI (Proyectos Zero) y bloque quirúrgico) y el resto a elección del centro entre otras áreas de interés (por ejemplo urgencias, radiología, etc.). 4 rondas en hospitales de apoyo*, ME y Psq (*2 en bloque Qx)</p> <p><i>Información adicional:</i> Reuniones o visitas a unidades con temática vinculada a la seguridad del paciente, en las que participe algún miembro del equipo directivo (Gerentes/Directores/ Subdirectores o similares) o responsables clínicos y que se encuentren documentadas en un acta o similar y evaluadas al finalizar el plazo de implantación de las medidas.</p> <p>1.4.-IMPLANTACIÓN DE CISEMADRID (sistema común de notificación de incidentes de seguridad y errores de medicación). Implantación de CISEMadrid. <i>Meta:</i> Sí (incidentes identificados en nº especificado según grupo y con informe validado). <i>Información adicional:</i> El centro habrá realizado la implantación de CISEMadrid e impulsado su utilización para la identificación y emisión de informes validados de incidentes de seguridad y errores de medicación tras su análisis</p>

**CÁLCULO CUMPLIMIENTO / PONDERACIÓN**

1.1. IMPLANTACIÓN DE OBJETIVOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN CADA CENTRO: Alcanzado 100% si 5 objetivos y prioritarios. 20% de cumplimiento por cada objetivo, hasta llegar al 100% si >=5 objetivos y entre ellos se encuentran actuaciones para reducir prácticas innecesarias (20%), y radiaciones ionizantes (20%). Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.

1.2. DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LOS SERVICIOS O UNIDADES: Alcanzado al 100% si >95% de servicios al menos 2 objetivos de seguridad del paciente (siendo uno de ellos sesión cuatrimestral de análisis de incidentes / sesiones de revisión de casos o diseñar e implantar recomendaciones o prácticas seguras); 80% si entre 75-94% servicios; 50% si entre 50-74% servicios; 0% si menor 50% servicios. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.

1.3. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE DIRECTIVOS EN REUNIONES O VISITAS A LAS UNIDADES: "RONDAS DE SEGURIDAD ": Alcanzado 100% si rondas documentadas en actas o similar y evaluadas, con la siguiente escala de puntuación: 17% de cumplimiento por cada ronda en áreas priorizadas en hospitales grupos 1,2; 15% de cumplimiento por cada ronda en grupo 3; 25% de cumplimiento por



cada ronda en resto de hospitales. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora

1.4. IMPLANTACIÓN DE CISEMADRID (sistema común de notificación de incidentes de seguridad y errores de medicación):

- Alcanzado 100% si: Al menos identificados  $\geq 60$  incidentes de seguridad y errores de medicación (IS y EM) en H Apoyo, ME y Psq;  $\geq 150$  en Grupo 1;  $\geq 200$  en Grupo 2 y  $\geq 250$  en Grupo 3 y con informe validado en el 60% de los identificados (del nº min anteriormente establecido)

- Alcanzado 80% si: Identificados al menos:  $\geq 40$  en H Apoyo, ME y Psq;  $\geq 100$  en Grupo 1;  $\geq 150$  en Grupo 2 y  $\geq 200$  en Grupo 3 y con informe validado el 60%\* de los identificados (del nº min anteriormente establecido)

- Alcanzado 60% si: Identificados al menos:  $\geq 30$  en H Apoyo, ME y Psq;  $\geq 75$  en Grupo 1;  $\geq 100$  en Grupo 2 y  $\geq 150$  en Grupo 3 y con informe validado el 60%\* de los identificados (del nº min anteriormente establecido)

- Alcanzado 30% si: Identificados al menos:  $\geq 25$  en H Apoyo, ME y Psq;  $\geq 50$  en Grupo 1;  $\geq 75$  en Grupo 2 y  $\geq 100$  en Grupo 3 y con informe validado el 60%\* de los identificados (del nº min anteriormente establecido)

\*Se valorarán otros cumplimientos parciales si % con informe validado  $< 60\%$

Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora



**OBJETIVO 2.- IMPULSAR PRÁCTICAS SEGURAS**

**INDICADOR** Porcentaje de desarrollo de prácticas seguras (Proyectos "Zero", higiene de manos, seguridad paciente quirúrgico, Atención al paciente con sepsis)

**FÓRMULA:**  $(\% \text{ cumplimiento de proyectos "zero"} + \% \text{ cumplimiento higiene de manos} + \% \text{ cumplimiento seguridad paciente QX} + \% \text{ cumplimiento Atención al paciente con SEPSIS}) / 4$

**META:** 100%

**ACLARACIONES:** Este indicador incluye los siguientes apartados:

2.1. PREVENCIÓN DE LAS INFECCIONES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN SANITARIA Y DEL DESARROLLO DE MICROORGANISMOS MULTIRRESISTENTES EN PACIENTES CRÍTICOS (UCI)

- Densidad de incidencia de neumonía asociada a ventilación mecánica (NAV). *Meta:*  $\leq 7$  NAV. *Información adicional:* De aplicación en las UCI de adultos. En periodo ENVIN (meses de abril, mayo y junio)
- Bacteriemias relacionadas con catéter venoso central (CVC). *Meta:*  $< 3$  bacteriemias (BACV). *Información adicional:* De aplicación en las UCI de adultos. En periodo ENVIN (meses de abril, mayo y junio)
- Tasa media de pacientes que adquieren una BMR. *Meta:*  $< 5\%$ . *Información adicional:* De aplicación en las UCI incluidas en Resistencia Zero (adultos). En periodo ENVIN (meses de abril, mayo y junio)
- Participación en el proyecto ITU Zero. Sí. Adherencia a las medidas incluidas en el proyecto ITU Zero. De aplicación en las UCI de adultos.

2.2. DESARROLLO DE ACTUACIONES PARA MEJORAR LA HIGIENE DE MANOS (Nº de actuaciones): Autoevaluación a través de la herramienta de la OMS en Excel y al menos 2 planes de acción siendo uno de ellos la evaluación del cumplimiento de higiene de manos a través de la observación en unidades/servicios. Fuente: Autoevaluación xls e Informe del centro"

2.3. DESARROLLO DE SEGURIDAD EN EL PACIENTE QUIRÚRGICO (cirugía segura LVQ e IQZ):

- Implantación del listado de verificación quirúrgica (LVQ). *Meta:*  $> 95\%$ . *Información adicional:* A través de un "corte" o estudio específico con una muestra representativa de historias clínicas en intervenciones quirúrgicas programadas. El listado incluirá un ítem de la profilaxis de enfermedad tromboembólica de acuerdo con el programa de cirugía segura del Sistema Nacional de Salud (<http://www.cirurgiasegura.es/>)
- Adherencia a la Resolución 609/2016 en el ámbito de cirugía. *Meta:* Adherencia a las recomendaciones. *Información adicional:* Cumplimiento en quirófano de las recomendaciones de la Resolución 609/2016 sobre Sistemas de identificación que mejoren la seguridad en la administración de medicamentos.
- Grado de Adherencia a las medidas del proyecto Infección Quirúrgica Zero (IQZ). *Meta:* Al menos las 3 medidas obligatorias en  $> 80\%$  de unidades/servicios quirúrgicos. *Información adicional:* Implantación de las medidas del proyecto Infección Quirúrgica Zero (IQZ) por servicios/unidades. Al menos las 3 medidas obligatorias: Medidas obligatorias: 1.- Adecuación de la profilaxis antibiótica; 2.- Pincelado con clorhexidina alcohólica al 2%; 3.- Eliminación correcta del vello. (<http://infeccionquirurgicazero.es/>)"



2.4. DESARROLLO DE ACTUACIONES PARA LA ATENCIÓN AL PACIENTE CON SEPSIS (Nº de actuaciones). *Meta:* Al menos 2 actuaciones: Constitución de un grupo de trabajo/Comité/ equipo multidisciplinar y Revisión/ Aplicación de las recomendaciones institucionales de atención al paciente con sepsis. *Información adicional:* El grupo /comité/ equipo multidisciplinar será el encargado de evaluar, promover e impulsar la aplicación de las actuaciones en el hospital y deberá contar, al menos, con un representante del equipo directivo. La Consejería de Sanidad /Servicio Madrileño de Salud, elaborarán el documento de recomendaciones para ser aplicados por el hospital, de acuerdo con sus características y posibilidades de actuación.

**CÁLCULO  
CUMPLIMIENTO /  
PONDERACIÓN**

2.1. PREVENCIÓN DE LAS INFECCIONES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN SANITARIA Y DEL DESARROLLO DE MICROORGANISMOS MULTIRRESISTENTES EN PACIENTES CRÍTICOS (UCI): Alcanzado 100% Si: 1)  $\leq 7$  NAV/ 1000 días; 2)  $< 3$  bacteriemias CVC/1000días; 3)  $< 5\%$  de pacientes que adquieren una BM; 4) Participación ITU Zero. Cumplimientos parciales por cada uno de ellos (25%) Si no cumplimentación adecuada de ENVIN (registro completo de abril a junio) se considerará como no evaluado o alcanzado el objetivo. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.

2.2. DESARROLLO DE ACTUACIONES PARA MEJORAR LA HIGIENE DE MANOS: Alcanzado 100% Si autoevaluación y  $\geq 2$  planes de acción, uno de ellos sobre evaluación HM; Cumplimientos parciales: Autoevaluación (30%); Plan de evaluación/observación cumplimiento (40%); Otro plan de acción (30%). Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.

2.3. DESARROLLO DE SEGURIDAD EN EL PACIENTE QUIRÚRGICO (cirugía segura LVQ e IQZ):

- Alcanzado 100% Si: 1) Implantación LVQ  $> 95\%$ ; 2) Adherencia a las recomendaciones R 609/2016; 3) Adherencia a las 3 medidas obligatorias de IQZ en  $> 80\%$ ;
- 80% Si se cumple con dos de los tres requisitos
- 60% Si se cumple con más del 80 % de implantación del LVQ y más del 70% de las 3 medidas obligatorias
- 40% Si se cumple con más del 75 % de implantación del LVQ y más del 60% de las 3 medidas obligatorias de IQZ
- 30% Si se cumple solo las recomendaciones de la Resolución 609/2016 o con más del 50% de las 3 medidas obligatorias de IQZ

2.4. DESARROLLO DE ACTUACIONES PARA LA ATENCIÓN AL PACIENTE CON SEPSIS: Alcanzado 100% Si: 1) creación grupo/comité/equipo ; 2) Desarrollo actuaciones para implantar actuaciones en el hospital de acuerdo con las recomendaciones (*en caso de no adoptarlas hacer informe explicando las razones y las posibles propuestas alternativas*)

- 50% Si se cumple con reacción grupo/comité/equipo
- 50% Si se cumple con el Desarrollo actuaciones para implantar actuaciones en el hospital de acuerdo con las recomendaciones (*en caso de no adoptarlas hacer informe explicando las razones y las posibles propuestas alternativas*)



OBJETIVO 3.- REVISAR Y MEJORAR LOS RESULTADOS CLAVE DE LA ORGANIZACIÓN	
<b>INDICADOR</b>	Porcentaje de revisión y mejora del Observatorio de Resultados
<b>FÓRMULA:</b>	Responsable nombrado+ Informe de revisión de acuerdo con el formato establecido por la SG, Calidad Asistencial+ Buena práctica
<b>META:</b>	100%
<b>ACLARACIONES:</b>	<p>Este indicador incluye los siguientes apartados:</p> <p>3.1. REVISIÓN OBSERVATORIO DE RESULTADOS: Responsable nombrado + Informe de revisión de acuerdo con el formato establecido+ Identificación y propuesta de buena práctica. <i>Meta: 100%. Información adicional:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contar con un responsable del proyecto Observatorio de Resultados</li> <li>2. Revisar en una reunión del equipo directivo los resultados 2017 del Observatorio. Además, si en el apartado de efectividad y seguridad del paciente los resultados del centro no alcanzan los obtenidos en su grupo*, se revisarán conjuntamente con los profesionales implicados para establecer, en su caso, acciones de mejora (con responsables, actuaciones y cronograma). De forma específica, revisión indicadores de infección con la participación de M. Preventiva* (<i>en indicadores no ajustados se valorará de acuerdo a percentil 65</i>)</li> <li>3. Identificación y propuesta de una buena práctica que demuestre resultados de mejora o de mantenimiento de buenos resultados (de acuerdo a formato ficha de SGCalidad)</li> </ol>
<b>CÁLCULO CUMPLIMIENTO / PONDERACIÓN</b>	<p>Alcanzado 100% Si responsable e informe de revisión de acuerdo con el formato establecido (<i>En este formato se incluyen los posibles incumplimientos y, en este caso a cumplimentar las correspondientes acciones de mejora</i>) e identificación y propuesta de una buena práctica</p> <p>Cumplimientos parciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10% Responsable observatorio</li> <li>- 70% Informe de revisión con acciones de mejora</li> <li>- 20% Buena práctica</li> </ul> <p>Si objetivo no cumplido, elaborar propuesta de mejora</p>



OBJETIVO 4.-MEJORAR LA CALIDAD PERCIBIDA	
INDICADOR	Porcentaje de cumplimiento y mejora de la calidad percibida (Índice de satisfacción global, Acciones de mejora encuesta y Líneas de Comité de Calidad Percibida)
FÓRMULA:	$(\% \text{ cumplimiento de ISG} * 0,6) + (\% \text{ cumplimiento acciones de mejora} * 0,2) + (\% \text{ cumplimiento líneas CCP} * 0,2)$
META:	100%
ACLARACIONES:	<p>Este indicador incluye los siguientes apartados:</p> <p>4.1. GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA: % de pacientes satisfechos y muy satisfechos con el conjunto de la atención recibida en los segmentos estudiados. <math>\geq</math>Media grupo o <math>\geq</math>90%. Segmentos: Hospitalización, cirugía ambulatoria, consultas externas y urgencias. Fuente: Encuesta de satisfacción 2018</p> <p>4.2. IMPLANTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA EN LAS ÁREAS PRIORIZADAS SEGÚN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017 (Nº de acciones implantadas). Hospitales Grupos 1,2 y 3: 5 (al menos 1 en cada segmento*); Apoyo y ME: 3; Psq: 2* salvo que se justifique su no realización en algunos de ellos en caso de satisfacción global <math>&gt;</math>95%, en cuyo caso se hará en otro de los segmento de estudio" "Establecer áreas de mejora de entre aquellas que han obtenido resultados más bajos, con la participación del Comité de Calidad Percibida. Fuente: ficha de acciones de mejora con descripción de las actividades, cronograma e indicadores.</p> <p>4.3. DESARROLLO DE LÍNEAS DE ACTUACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD PERCIBIDA (CCP) (Nº de líneas de actuación puestas en marcha). Hospitales Grupos 1,2 y 3: 4 líneas; Apoyo, ME y Psq: 3; siendo al menos 1 sobre técnicas cualitativas y en hospitales grupo 3 siendo 2 sobre técnicas cualitativas. Una/dos de estas líneas estará dedicada a conocer la opinión de pacientes y/o familiares a través de alguna técnica de tipo cualitativo en el área de urgencias o en su defecto en aquel segmento con menor valoración en la encuesta de satisfacción. Fuente: Ficha del CCP del centro.</p>
CÁLCULO CUMPLIMIENTO / PONDERACIÓN	<p>4.1. GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA: Alcanzado con la siguiente escala de puntuación: 100% Si <math>&gt;</math>90% o media grupo; 80% Si <math>&gt;</math>85%; 60% Si <math>&gt;</math> 80%; 40% Si <math>&gt;</math> 75%; 20% Si <math>&gt;</math> 70%. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.</p> <p>4.2. IMPLANTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA EN LAS ÁREAS PRIORIZADAS SEGÚN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017. Grupos 1,2, y 3: 20% cada acción de mejora, siendo necesario para alcanzar 100% al menos una por segmento. Apoyo y media estancia: 33,3% cada acción de mejora, siendo necesario para alcanzar 100% al menos una en los segmentos que le son de aplicación. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.</p> <p>4.3. DESARROLLO DE LÍNEAS DE ACTUACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD PERCIBIDA (CCP): En grupo 3: 20% cada línea, siendo necesario para llegar al 100% al menos 2 técnicas de tipo cualitativo, siendo una en el área de urgencias (o segmento con menor valoración). Grupos 1 y 2: 25 % cada línea, siendo necesario para llegar al 100% al menos 1 técnica de tipo cualitativo en el área de urgencias (o segmento con menor valoración). Apoyo, ME y Psq: 33,3% cada línea, siendo necesario para llegar al 100% al menos 1 técnica de tipo cualitativo en el segmento con menor valoración. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.</p>
OBJETIVO 5.- DESARROLLAR LA GESTIÓN DE CALIDAD	
INDICADOR	Porcentaje de desarrollo de actuaciones de gestión de calidad (Modelo EFQM, Gestión ambiental y RSS)
FÓRMULA:	$(\% \text{ cumplimiento de consolidación Modelo EFQM}) + (\% \text{ cumplimiento actuaciones gestión ambiental}) + (\% \text{ cumplimiento actuaciones RSS}) / 3$
META:	100%
ACLARACIONES:	<p>Este indicador incluye los siguientes apartados:</p> <p>5.1. CONSOLIDACIÓN DE LA CULTURA DE EXCELENCIA Y LA APLICACIÓN DEL MODELO EFQM:</p>



Informe del proceso de autoevaluación con el Modelo EFQM siguiendo las pautas de la SG. De Calidad Asistencial. *Meta:* Realización de la autoevaluación con el Modelo EFQM según las pautas de la SG de Calidad Asistencial. *Información adicional:* Mantener el proceso periódico de autoevaluación con el modelo EFQM, desplegando las diferentes fases del proceso evaluador de forma consecutiva (planificación, ejecución de la evaluación, implantación de planes de acción).

Fuente: Ficha de seguimiento.

#### 5.2 DESARROLLO DE ACTUACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DE LOS SISTEMAS GESTIÓN AMBIENTAL (SGA):

- Implantación/ Actualización del SGA:

Para hospitales no certificados en la versión 2015 de ISO 14001: *Meta:* Implantación del sistema de gestión ambiental de acuerdo a los requisitos de ISO 14001:2015. *Información adicional:* Actuaciones desarrolladas para la implantación de los Sistemas de Gestión Ambiental en ISO 14001:2015. Fuente: tabla de seguimiento.

Para hospitales certificados: *Meta:* Desarrollar al menos 2 acciones de mejora del sistema de gestión ambiental. *Información adicional:* Describir las acciones de mejora asociadas al control operacional del sistema de gestión ambiental. Fuente: ficha de información.

- Desarrollo de buenas prácticas ambientales sostenibles. *Meta:* Al menos 3 en las áreas propuestas en hospitales grupos 2 y 3; y en hospitales grupo 1, apoyo, ME y PSQ serán 2. *Información adicional:* Describir buenas prácticas ambientales orientadas a: 1) la optimización de la gestión de residuos (reducción, reutilización y reciclado), 2) eficiencia energética, 3) consumo sostenible y responsable de recursos.

5.3. PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL SOCIO SANITARIA (RSS): Realización de un ciclo de autoevaluación con el Marco de Reconocimiento de la RSS en organizaciones sanitarias. *Meta:* Despliegue de 2 actuaciones: 1. La realización de la autoevaluación con el Marco de Reconocimiento de la RSS 2. La realización de un plan de acción para el año 2017. *Información adicional:* Iniciar un proceso de autoevaluación con el Marco de Reconocimiento de la RSS en organizaciones sanitarias, incorporando un plan de acción específico determinado por la propia organización a partir de alguna de las áreas/cuestiones identificadas como susceptibles de mejora continua. Todo ello con independencia del aquellas otras acciones en RSS que el centro hubiese adicionalmente priorizado para dicho ejercicio.

#### CÁLCULO CUMPLIMIENTO / PONDERACIÓN

5.1. CONSOLIDACIÓN DE LA CULTURA DE EXCELENCIA Y LA APLICACIÓN DEL MODELO EFQM: Alcanzado (100%) si se documenta la autoevaluación EFQM en el formato preestablecido desde la SG de Calidad Asistencial, con independencia del modelo utilizado por el centro para su propio uso.

Fuente: Informe en Archivo Excel para la cumplimentación de la autoevaluación.

Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.

5.2 DESARROLLO DE ACTUACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DE LOS SISTEMAS GESTIÓN AMBIENTAL (SGA): • Alcanzado 100% Si: 1) Implantación/ actualización del sistema y 2) Desarrollo de buenas prácticas • Cumplimientos parciales: 65% implantación/actualización SGA; 35% buenas prácticas.

5.3. PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL SOCIO SANITARIA (RSS): • Alcanzado 100%, si cumple las dos acciones. • Alcanzado 70 %, si cumple al menos la acción número 1

Fuente: Cuestionario del Marco de Reconocimiento de la RSS en organizaciones sanitarias y Ficha de planes de acción en formato preestablecido por la SG de Calidad Asistencial

Para su cumplimiento el centro deberá contar con un Responsable de RSS

Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.



OBJETIVO 6.-OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL DOLOR	
<b>INDICADOR</b>	Porcentaje de desarrollo de actuaciones para mejorar la atención al dolor (Medición del dolor en servicios y líneas de actuación Comité de Atención al dolor)
<b>FÓRMULA:</b>	$(\% \text{ cumplimiento medición del dolor en servicios específicos}) + (\% \text{ cumplimiento desarrollo líneas actuación Comités Atención al Dolor}) / 2$
<b>META:</b>	100%
<b>ACLARACIONES:</b>	<p>Este indicador incluye los siguientes apartados:</p> <p>6.1. MEDICIÓN DEL DOLOR EN SERVICIOS ESPECÍFICOS. Nº de pacientes de los servicios de UCI, pediatría, Cirugía General y Traumatología que tienen recogida en la HC la medición con una escala de valoración del dolor/Nº de pacientes de estos servicios clínicos. <i>Meta: 80%. Información adicional:</i> A través de un "estudio transversal o de corte" específico con una muestra representativa de historias clínicas en los pacientes ingresados en estos servicios. El resultado incluirá el dato global de los cuatro servicios y el individual de cada uno de ellos (o de los que sean de aplicación en el centro). En el supuesto de no tener estos servicios se presentará el dato global del hospital. El "estudio transversal o de corte" se efectuará en el último trimestre del año</p> <p>6.2. DESARROLLO DE LÍNEAS DE ACTUACIÓN COMITÉ DE ATENCIÓN AL DOLOR: Nº de líneas de actuación puestas en marcha. <i>Meta: 5 líneas (hospitales Grupos 1,2 y 3): 3 líneas (hospitales Apoyo, ME y Psq). Información adicional:</i> Entre las líneas de actuación al menos deben desarrollarse las tres siguientes líneas prioritarias: 1.- Atención al dolor en población vulnerable, 2.- Incorporar al responsable de Centros y/o al referente clínico de la D. A. de Primaria al Comité desarrollando al menos acciones conjuntas semestrales (Por ejemplo participar en el comité, hacer visitas a la unidad del dolor, definir criterios conjuntos, etc.) 3.- Desarrollar actuaciones, con los representantes de Primaria, para promover y coordinar la derivación adecuada de pacientes y la cumplimentación normalizada y el registro, de informes y tratamientos.</p> <p>Fuente: ficha comité.</p>
<b>CÁLCULO CUMPLIMIENTO/ PONDERACIÓN</b>	<p>6.1 MEDICIÓN DEL DOLOR EN SERVICIOS ESPECÍFICOS: 100% Si alcanzado en el 80% del global de los servicios. 80% Si alcanzado en el 70% del global de los servicios. 60% Si alcanzado en el 60% del global de los servicios. 50% Si alcanzado en el 50% del global de los servicios o si de forma individual alguno de los servicios ha superado el 80%. Si objetivo no cumplido, elaborar propuesta de mejora.</p> <p>6.2. DESARROLLO DE LÍNEAS DE ACTUACIÓN COMITÉ DE ATENCIÓN AL DOLOR: En grupos 1, 2 y 3: 20% cada línea, siendo necesario para llegar al 100% las prioritarias. Apoyo, ME y Psq: 33,3% cada línea, siendo necesario para llegar al 100% las prioritarias</p> <p>Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora</p>



## ANEXO 2: FICHAS DESCRIPTIVAS DE INDICADORES SINTÉTICOS ÁREA DE HUMANIZACIÓN

OBJETIVO 1.- COMPROMETER AL EQUIPO DIRECTIVO DEL CENTRO EN EL IMPULSO DE LA HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA FOMENTANDO UNA ORGANIZACIÓN SALUDABLE

**INDICADOR** Indicador sintético del compromiso del equipo directivo del centro en el impulso de la humanización de la asistencia sanitaria fomentando una organización saludable

**FÓRMULA:** (% cumplimiento de actividad 1 + % cumplimiento de actividad 2 + % cumplimiento de actividad 3 + % cumplimiento de actividad 4)

**META:** >95%

**ACLARACIONES:** Este indicador incluye 4 actuaciones que reflejan el compromiso del equipo directivo en el impulso de la humanización de la asistencia sanitaria y fomento de una organización saludable:

1) Establecimiento de mecanismos para escuchar la voz de los ciudadanos y de los profesionales y elaboración de informe anual de resultados del análisis sobre las expectativas y necesidades de ciudadanos y profesionales recabadas, en relación a la humanización de la asistencia sanitaria.

2) Elaboración de informe de resultados de la Autoevaluación de Criterios de Excelencia en Humanización, establecido por la Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria, que incluya la planificación de acciones de mejora.

3) Desarrollo de actividades de sensibilización y formación en competencias humanísticas de los profesionales: prevención del desgaste profesional y manejo del estrés, habilidades de comunicación y gestión del conflicto, habilidades para el autocuidado y habilidades de apoyo entre iguales (Peer Support).

4) Puesta en marcha del plan de acción elaborado por el centro en 2017, para fomentar un centro saludable para los profesionales.

Fuentes: Informes específicos y memoria de actividades de formación del centro.

**CÁLCULO  
CUMPLIMIENTO /  
PONDERACIÓN**

Alcanzado el 100% si se han realizado las cuatro actividades propuestas, siendo la ponderación de cada una de ellas la siguiente:

Actividad 1): 20%. Se considerará cumplida si se acredita la puesta en marcha de mecanismos para escuchar la voz de ciudadanos y de profesionales y se acredita la realización del informe de resultados.

Actividad 2): 20%. Se considerará cumplida si el centro dispone del informe de resultados que incluya la planificación de acciones de mejora.

Actividad 3): 40%. Se considerará cumplida si el centro realiza al menos 1 curso/año de cada uno de los ámbitos citados en los hospitales de baja complejidad, monográficos y de larga y media estancia; al menos 2 cursos/año en hospitales de media complejidad y al menos 3 cursos/año en hospitales de alta complejidad.

Actividad 4): 20%. Se considerará cumplida si el centro realiza al menos 1 acción/año identificada en su Plan de Acción elaborado en 2017 en los hospitales de baja complejidad, monográficos y de larga y media estancia y al menos 2 acciones/año en hospitales de media y alta complejidad.

*Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.*



**OBJETIVO 2.- MEJORAR LA INFORMACIÓN Y EL ACOMPAÑAMIENTO**

**INDICADOR**                      **Indicador sintético de la mejora de la información y del acompañamiento**

**FÓRMULA:**                      (%cumplimiento de actividad 1 + % cumplimiento de actividad 2 + % cumplimiento de actividad 3)

**META:**                              >95%

**ACLARACIONES:**              Este indicador incluye 3 actuaciones que inciden en la mejora de la información clínica proporcionada y en el acompañamiento de los pacientes:

- 1) Elaboración de un protocolo de información clínica a pacientes hospitalizados y acompañantes, estableciendo horarios adaptados a la actividad clínica y a las necesidades de pacientes y familiares, así como adecuación de espacios para proporcionar la información (privacidad y confort).
  
- 2) Elaboración de procedimientos para facilitar el acompañamiento de los pacientes por parte de sus allegados en las siguientes áreas asistenciales:
  - a. Hospitalización
  - b. Urgencias
  - c. Unidad de Cuidados Paliativos
  - d. Unidad de Cuidados Intensivos
  - e. Bloque Quirúrgico (acompañamiento en antequirófano).
  
- 3) Creación de la figura de “coordinador de información” en casos de atención multidisciplinar en unidades de hospitalización.

Fuentes: Informes específicos y memoria del centro.

**CÁLCULO  
CUMPLIMIENTO /  
PONDERACIÓN**

Alcanzado el 100% si se han realizado las dos actividades propuestas, siendo la ponderación de cada una de ellas la siguiente:

Actividad 1): 40%. Se considerará cumplida si se ha elaborado el protocolo y se dispone de espacios adecuados en > 60% de las unidades descritas.

Actividad 2): 50%. Cada área asistencial contabilizará un 10%. Se considerará cumplida en el caso de hospitalización si existe este procedimiento en > 80% de las unidades. De igual manera, en caso de existir más de una unidad de bloque quirúrgico, urgencias, cuidados paliativos, o cuidados intensivos, se considerará cumplida si el procedimiento está establecido en > 50% de las unidades existentes.

Actividad 3): 10%. Se considerará cumplida si se ha creado la figura de “coordinador de información” en > 60% de las unidades de hospitalización.

*Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.*

**OBJETIVO 3.- IMPLANTAR OTRAS ACTIVIDADES DE HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA**

**INDICADOR**                      **Indicador sintético de implantación de otras actividades de humanización de la asistencia sanitaria**

**FÓRMULA:**                      (% cumplimiento de actividad 1 + % cumplimiento de actividad 2 + % cumplimiento de actividad 3+ % cumplimiento de actividad 4)

**META:**                              >95%

**ACLARACIONES:**              Este indicador incluye 4 actividades comprendidas en el Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria:



- 1) Elaboración de protocolos para detección y atención de casos de agresión sexual y sumisión química.
- 2) Elaboración de protocolo para facilitar la implicación de los familiares en el proceso de atención de salud mental de sus allegados afectados con trastornos mentales graves, ofreciéndoles información, asesoramiento y apoyo necesarios, teniendo en cuenta la necesidad de las familias, y al objeto de prevenir y aliviar situaciones de sobrecarga.
- 3) Implementación de iniciativas que minimicen los desplazamientos del paciente oncológico para gestionar las diferentes citas sanitarias.
- 4) Realización de sesiones formativas/informativas sobre indicaciones y normativa relacionadas con el uso de sujeciones, según el procedimiento establecido por la Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria.

Fuentes: Informes específicos y memoria del centro.

CÁLCULO  
CUMPLIMIENTO /  
PONDERACIÓN

Alcanzado el 100% si se han realizado las cuatro actividades propuestas, siendo la ponderación de cada una de ellas la siguiente:

Actividad 1): 25%. Se considerará cumplida si se ha elaborado el protocolo descrito.

Actividad 2): 25%. Se considerará cumplida si se ha elaborado el protocolo descrito.

Actividad 3): 25%. Se considerará cumplida si se ha implantado al menos 1 iniciativa nueva en relación con el ejercicio 2017, en hospitales de baja complejidad, monográficos y de larga y media estancia y 2 en hospitales de media y alta complejidad. Algunos ejemplos de iniciativas pueden ser: establecimiento de agendas propias para la realización de pruebas del hospital de día, citaciones no presenciales, citaciones centralizadas, figura del gestor de casos, etc.

Actividad 4): 25%. Se considerará cumplida si el centro realiza al menos 2 sesiones/año en hospitales de baja complejidad, monográficos y de larga y media estancia y al menos 3 sesiones/año en hospitales de media y alta complejidad.

*Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.*



### ANEXO 3: FICHAS DESCRIPTIVAS DE INDICADORES SINTÉTICOS ÁREA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE

OBJETIVO 1.- MEJORAR LA ATENCIÓN AL PACIENTE A TRAVÉS DE LAS RECLAMACIONES

INDICADOR	<p><b>Porcentaje de actuaciones para mejorar la atención al paciente a través de las reclamaciones</b></p> <p>(Objetivos de tiempo de respuesta, acciones de mejora e información a la Unidad Funcional de Gestión de Riesgos- UFGR)</p>
FÓRMULA:	(% cumplimiento de contestación en plazo a las reclamaciones + % cumplimiento de acciones de mejora derivadas de las reclamaciones+% cumplimiento de traslado de información sobre reclamaciones a la UFGR)/3
META:	100%
ACLARACIONES:	<p>Este indicador incluye 3 actuaciones para facilitar la mejora de la organización a través de las reclamaciones de los pacientes:</p> <p>1) <b>Contestación de las reclamaciones recibidas en menos de 20 días</b>, considerando el tiempo de contestación el comprendido entre la fecha de entrada en SIAP y la fecha de cierre. Se considera fecha de cierre la del registro de salida de notificación al ciudadano. El denominador son las reclamaciones recibidas.</p> <p>2) Desarrollo de al menos 4 acciones de mejora derivadas de las reclamaciones, siendo criterios de priorización para la selección de las mismas: la magnitud del problema, la severidad del problema, su relación con la seguridad de los pacientes, la eficacia de la solución y la factibilidad de la solución.</p> <p>3) Remisión de <b>información sobre reclamaciones a la Unidad Funcional de Gestión de Riesgos</b> con el fin de mejorar la identificación de áreas de mejora de la seguridad de los pacientes. Se enviará la información que se extrae de manera automática en Cestrack cuando se solicita: 1. la cuantificación de reclamaciones por motivo en un periodo de tiempo, y 2. la relación de reclamaciones por motivo y submotivo en ese periodo de tiempo. El primer envío incluirá los informes del periodo de Diciembre de 2017 a Mayo de 2018 (Informe 1) y el segundo envío, los informes de Junio a Noviembre de 2018 (Informe 2). Así mismo, se facilitará a la UFGR la información que precisen sobre las reclamaciones seleccionadas para el análisis de la gestión de riesgos.</p>
CÁLCULO CUMPLIMIENTO / PONDERACIÓN	<p>El objetivo estará alcanzado con la siguiente escala de valoración:</p> <p>1.1 Contestación en plazo a las reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%, si alcanzado en, al menos, el 75% de las reclamaciones recibidas</li> <li>• 70% si alcanzado entre el 75% y 70% de las reclamaciones recibidas</li> <li>• 30% si alcanzado entre el 70% y 65% de las reclamaciones recibidas</li> </ul> <p>1.2 Acciones de mejora derivadas de las reclamaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%, si al menos 4 acciones de mejora.</li> <li>• 70% si 3 acciones de mejora</li> <li>• 30% si dos acciones de mejora</li> </ul> <p>1.3 Remisión de información sobre reclamaciones a la UFGR.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%, si remisión dos informes semestrales al año</li> <li>• 40% si remisión de 1 informe al año</li> </ul> <p>La distribución de la ponderación del objetivo 1 de mejora de la atención al paciente a través de las reclamaciones será del 25% para el objetivo de plazo de contestación, 50% para las acciones de mejora y del 25% para la remisión de información a la UFGR. <i>Si objetivos no cumplidos: elaborar propuesta de mejora.</i></p>



**OBJETIVO 2.- MEJORAR LA INFORMACIÓN ESCRITA DIRIGIDA A LOS PACIENTES**

<b>INDICADOR</b>	<b>Porcentaje de actuaciones para mejorar la información escrita dirigida a pacientes.</b>
<b>FÓRMULA:</b>	{%valoración de documentos informativos dirigidos a pacientes+ % actividad de la comisión técnica de coordinación de la información (CTCI)+% identificación de documentos informativos valorados por la CTCI+% de entrega de guías de información al alta/4}
<b>META:</b>	100%
<b>ACLARACIONES:</b>	<p>Este indicador incluye 4 actuaciones para facilitar la mejora de la información escrita dirigida a los pacientes.</p> <p>1) Remisión de la relación de documentos dirigidos a los pacientes que han sido valorados y aprobados por la CTCI local. Cada documento valorado incluirá la siguiente información: 1. Nombre, 2. Objetivos (ejemplo: mejorar el conocimiento de recursos...) 3. Formato (póster, díptico...) 4. Fecha de visto bueno de la CTCI</p> <p>2) Formulario con la información sobre los profesionales que forman parte de la CTCI local y del número de reuniones desarrolladas durante el año, conforme a formato preestablecido por la SG de información y atención al paciente</p> <p>3) Identificación de los documentos aprobados por la CTCI dirigidos a pacientes a través de la inclusión en los mismos del epígrafe "<i>Documento aprobado por la comisión técnica de coordinación de la información del Hospital _con fecha_.</i>" De esta manera se pretende mejorar la fiabilidad percibida por pacientes y profesionales del material informativo, y contribuir al proceso de normalización documental del centro. .</p> <p>4) Entrega guías de guías de información al alta a los pacientes hospitalizados. El registro se realizará por cada unidad o servicio asistencial con hospitalización y se registrará si se incluyen en la carpeta, al menos, los siguientes documentos: Informe de Alta Médica, Informe de Enfermería (cuando la situación lo requiera), Informe de Trabajo Social (cuando la situación lo requiera), Recetas de medicación de nueva prescripción, Hoja de medicación y Citas para consultas o revisión indicadas. La Gerencia del hospital tendrá un Registro Específico de la entrega de la Guía de Información al Alta.</p>
<b>CÁLCULO CUMPLIMIENTO / PONDERACIÓN</b>	<p>El objetivo estará alcanzado con la siguiente escala de valoración:</p> <p>2.1. Relación de documentos aprobados con nombre, objetivos, formato y fecha:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%, relación de documentos aprobados con información completa.</li> <li>• 70% si relación de documentos aprobados con información parcial</li> <li>• 30% si relación de documentos aprobados sin información complementaria.</li> </ul> <p>2.2. Información sobre miembros y actividad de la CTCI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%, si formulario cumplimentado</li> <li>• 40% si formulario parcialmente cumplimentado.</li> </ul> <p>2.3. Porcentaje de documentos que pueden ser identificados como aprobados por la CTCI a través de la incorporación al final del documento de un epígrafe en el que se indique "<i>Documento aprobado por la comisión técnica de coordinación de la información del Hospital... con fecha ...</i>". . Con este objetivo se pretende mejorar la fiabilidad percibida por pacientes y profesionales del material informativo, y contribuir al proceso de normalización documental del centro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%, si al menos el 50% de los documentos aprobados se identifican como aprobados por la comisión del hospital con fecha de aprobación</li> <li>• 40% si entre el 30% y 50% de los documentos aprobados se identifican como aprobados por la comisión del hospital con fecha de aprobación.</li> </ul>



2.4 Entrega guías de guías de información al alta a los pacientes hospitalizados. El registro se realizará por cada unidad o servicio asistencial con hospitalización y se registrará si se incluyen en la carpeta, al menos, los siguientes documentos: Informe de Alta Médica, Informe de Enfermería (cuando la situación lo requiera), Informe de Trabajo Social (cuando la situación lo requiera), Recetas de medicación de nueva prescripción, Hoja de medicación y Citas para consultas o revisión indicadas. La Gerencia del hospital tendrá un Registro Específico de la entrega de la Guía de Información al Alta.

- 100% si se entrega la información completa al alta al menos al 85% de los pacientes hospitalizados.
- 40% si se entrega información completa al alta entre el 70% y 85% de los pacientes hospitalizados.

*Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.*



**OBJETIVO 3.- MEJORAR EL ACCESO DEL CIUDADANO A LA GESTIÓN Y LA INFORMACIÓN DE SUS CITAS SANITARIAS**

**INDICADOR** Porcentaje de actuaciones para mejorar el acceso del ciudadano a la gestión y la información de sus citas sanitarias

**FÓRMULA:** (Disponer de un canal adicional a través de internet utilizando un formulario electrónico seguro para la solicitud de cambio y/o anulación de las citas o disponer de un teléfono de información y gestión de citas + Habilitar la visibilidad de las citas a través de "Mi Carpeta de Salud")

**META:** 100%

**ACLARACIONES:** Este indicador incluye 2 actuaciones para mejorar el acceso del ciudadano a la gestión y a la información de sus citas sanitarias.

*Para mejorar el acceso a la gestión de las citas*

3.1. Disponer de un canal adicional a través de internet utilizando un formulario electrónico seguro para la solicitud de cambio y/o anulación de las citas. Dicho canal:

- deberá ser accesible desde la página web del hospital
- el hospital gestionará el cambio y/o anulación de la cita en un plazo no superior a tres días hábiles.

o

disponer de un teléfono de información y gestión de citas, que pueda iniciar el proceso de información, cambio y anulación de cita. Dicho teléfono

- deberá informarse en la portada de la página web del hospital
- deberá atender, al menos, desde las 8 horas hasta las 22 horas
- deberá cumplir unos criterios de calidad:

Espera menor de 30 segundos en una de tres llamadas separadas 15 minutos. Será considerada accesibilidad adecuada o inadecuada.

Ejemplo: Calidad adecuada: Llamada y transcurren más de 30 segundos sin atender; segunda llamada, a los 15 minutos, y transcurren más de 30 segundos sin atender; tercera llamada y es atendida a los 25 segundos.

Calidad inadecuada: Tres llamadas separadas 15 minutos que no son atendidas – ninguna de ellas - en menos de 30 segundos

Se evaluará trimestralmente. Se considerará cumplido si es adecuada en tres de los cuatro trimestres, o el 75% de las evaluaciones, en caso de que no se llegara a evaluar todo el año natural.

*Para mejorar la información al ciudadano sobre sus citas sanitarias a través de "Mi Carpeta de Salud"*

3.2. Habilitar la visibilidad de las citas a través de "Mi Carpeta de Salud". Para ello el hospital debe asegurarse de que sus agendas están normalizadas para que sean utilizadas por los Sistemas de Información existentes.

**CÁLCULO  
CUMPLIMIENTO /  
PONDERACIÓN**

El objetivo estará alcanzado con la siguiente escala de valoración:

3.1 Disponer de un canal adicional a través de internet utilizando un formulario electrónico seguro para la solicitud de cambio y/o anulación de las citas o disponer de un teléfono de información y gestión de citas

100%, si existe el canal adicional a través de internet o el teléfono de información y gestión de citas con las características adecuadas

3.2 Habilitar la visibilidad de las citas a través de "Mi Carpeta de Salud"

100%, si son visibles las citas a través de "Mi Carpeta de Salud"

*Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.*



5.- Indicadores sistemas de información		
INDICADOR	ACLARACIONES	CÁLCULO DE PONDERACIÓN
<b>5) Seguridad de los sistemas y de los datos</b>		
a.1) Planes de Contingencia	Planes de contingencia de los todos los servicios críticos. Deben estar revisados y actualizados. <b>Requisitos del cumplimiento:</b> enviar los planes de contingencia para ser revisados por la OSSI, indicando los tiempos RTO,RPO y MTD.	Alcanzado 100% si se anexan los planes de contingencia de todos los servicios críticos
a.2) Adecuación al Reglamento General de Protección de Datos y última LOPD	1.-Acciones formativas de carácter obligatorio en seguridad y protección de datos. (obligatoriedad del mínimo del 50% de asistencia del personal sanitario). 2.-Cumplimentar todas las plantillas de Registros de tratamientos del centro. 3.- Plan de acción para solventar los incumplimientos de la última auditoría LOPD.	<b>Acciones formativas impartidas</b> - hoja de asistentes a la formación (20%), Plantillas de <b>Registros de tratamiento</b> cumplimentadas (60%), <b>Auditoría LOPD</b> , Plan de acción - Medidas implantadas (20%).
a.3) Seguridad de la Información	1.-Propuesta en <b>CiberSeguridad</b> . Opciones. (Al menos una opción). Se ha de comunicar y planificar la opción elegida con la OSSI en un plazo estipulado de 1 mes. a) Informe de cumplimiento Análisis de Aplicaciones - Realización de recomendaciones. b)Pentesting - Realización de recomendaciones. c) Auditoría Wifi - Realización de recomendaciones. - Realización de la propuesta. 2.-Seguimiento mensual. Respuesta de los centros a las incidencias reportadas. 3.- <b>Recomendaciones del Informe de Diagnóstico de Seguridad 2018</b> - mínimo dos	<b>Propuesta en CiberSeguridad</b> (40%) - evidencias de las acciones realizadas para mitigar las vulnerabilidades detectadas, <b>Seguimiento mensual</b> (40%) se valorará por parte de la OSSI la situación mensual de las incidencias reportadas, <b>Recomendación del Informe de DSI</b> (20%) - se otorgará la máxima puntuación a los centros lleven a cabo dos recomendaciones del informe de DSI
a.4) Analisis de Riesgos	1.-Cumplimentar <b>Plantilla de activos</b> enviada por la OSSI a los centros. 2.-Actualizar <b>BIA</b> de centro con la relación entre sistemas y servicios, además de los tiempos RPO,RTO,MTD.	Cumplimentar la <b>plantilla excel de activos</b> (75%). Actualizar el <b>BIA</b> (25%)
<b>6) Actualización y cumplimiento del Plan de Actuaciones TIC 2018</b>		
b.1) Plan de actuaciones en materia TIC y plan de necesidades, con estimación económica	De acuerdo al modelo establecido por la DGSIS y validado por el Comité de Dirección del Centro: Contemplando: -Líneas de proyectos -Necesidades de inversión/gasto -Contratos de Mantenimiento vigentes y previstos  La entrega en forma deberá hacerse en el plazo de los 2 meses siguientes a la firma de los objetivos. Cada mes de retraso penalizará un 10%.	Desglose de la Ponderación: -Líneas de proyectos: 35 % -Necesidades de inversión/gasto: 35 % -Contratos de Mantenimiento vigentes y previstos: 20 %  -Presentación del Plan TIC a la Junta Técnico-Asistencial: 10%
b.2) Implementación de proyectos/líneas estratégicas a nivel corporativo	Desarrollo de proyectos específicos en línea con los objetivos estratégicos corporativos especificados: • Renovación de los Sistemas de Información Hospitalarios evolucionando hacia componentes orientados a una HCE • Incorporación de soluciones de movilidad en el pase de visita de hospitalización • Homogenización de aplicaciones departamentales de forma alineada con los planes de especialidades • Implantación del sistema de triaje en urgencias • Iniciativas derivadas del Plan de Telemedicina • Iniciativas derivadas de proyectos de prevención, Prevención del cáncer colorectal, Detección Precoz del Cáncer de Mama • Iniciativas derivadas de la implantación de un Sistema de Trazabilidad Oncológica • Iniciativas derivadas de la implantación de la receta electrónica en hospitales e incorporación de los certificados digitales en red • Incorporación al Centro de Imagen Diagnóstica • Colaboración en el proyecto Big Data corporativo	Para Hospitales inmersos en procesos de renovación del sistema de información hospitalario sólo se medirá esa línea de actuación.  Para el resto de Hospitales se exigirá al menos 2 proyectos del resto de líneas de actuación: 2 o más: 100% 1: 50% 0: 0%
b.3) Revisión anual del nivel de adopción del EMRAM (HIMSS Analytics Europe)	Historial Clínico Electrónico (EMRAM)	Alcanzado 100% si cumplimentación evaluación
<b>7) Formación e Innovación</b>		
c.1) Número de acciones formativas para el buen uso de los sistemas	Mínimo 2 acciones formativas hospitalares pequeñas y 3 hospitales medios y grandes. Garantizar la asistencia a jornadas/cursos promovidos desde la DGSIS. Actuaciones promovidas por el Centro	Alcanzado 100% si $\geq 3$ , y se realizara un calculo lineal para valores inferiores
c.2) Número de iniciativas de innovación basadas en la aplicación de las TIC	Mínimo 3 iniciativas de innovación basadas en las TIC	Alcanzado 100% si $\geq 3$ , y se realizara un calculo lineal para valores inferiores
c.3) Reingeniería de procesos, basada en el uso de las TIC: Número de procesos analizados y número de acciones de mejora	Actuaciones relativas a la digitalización, estandarización de maestros, estructuración de datos, homogenización de formularios de HCE y homogenización de circuitos orientados a la optimización y eficiencia de los procesos con el apoyo de los sistemas de información.	En función del número de actuaciones: 3 o más: 100 % 2: 75% 1: 25 % 0: 0%
<b>8) Control y adherencia a los procedimientos de sistemas de información</b>		
d.1) Auditoría de los sistemas.	Respecto a la <b>auditoría de acceso a sistemas críticos</b> : se solicitará la documentación correspondiente para valorar las auditorías de acceso realizadas sobre los sistemas de información críticos. Como mínimo sistema de información principal de Historia Clínica y un <b>sist.departamental</b> .	<b>Auditoría mensual HT</b> (25%). Realizada - Acta conclusiones. <b>Auditoría de acceso a sistemas críticos y departamentales</b> (75%). Realizada - informe mensual/conclusiones. (Al menos HT, un sist.critico y un sist.departamental).
d.2) Informes clínicos emitidos y su conformidad con el CMDIC (Real Decreto 1093/2010)	Auditoría de calidad de la información accesible desde distintos ambitos (HCDSNS, HORUS o Mi Carpeta de Salud), utilizando como herramienta el "Auditor del CMDIC", se evaluará tipo de informe a tipo de informe.  Cada tipo de informe requiere la revisión de al menos 10 informes, elegidos aleatoriamente de los producidos en un día aleatorio del año, el 29 de marzo de 2018, de los generados por el centro. La valoración que se pasará a la herramienta será la media de los 10 informes por tipo.  Se remitirá el fichero generado en la evaluación junto con los informes que fueron utilizados en dicha evaluación.	La propia herramienta proporciona el % de cumplimentación. Se exige al menos el 80 % de adecuación en las variables «conjunto mínimo» (CM) y al menos un 40% en las variables de carácter «recomendable» (R) para obtener puntuación del apartado. Si no se alcanza los porcentajes de adecuación en ambos bloques el resultado será 0. La puntuación se obtendrá de la siguiente manera: en (CM), a partir del 80% de adecuación la valoración será lineal hasta alcanzar el 90% de adecuación obteniendo el 80% de la puntuación del ítem y en (R) partir del 40% de la adecuación hasta el 50 % la valoración sera lineal hasta alcanzar el 20% de la puntuación del ítem.
d.3) Validación de la asociación de tipologías de informes que suben a HORUS definidas en el HIS del hospital	Revisión del tipo de informe asignado a cada uno de los informes existentes en el HIS del hospital. Con la publicación de los informes electrónicos en distintos sistemas como HORUS, HCDSNS o Mi Carpeta de Salud, resulta imprescindible que estos se encuentren perfectamente tipificados, evitando así incoherencias en la información publicada tanto para los profesionales como para los ciudadanos / pacientes.	Se presentará una hoja excel con los informes definidos en el HIS del hospital a fecha de inicio de la revisión, indicando el código del informe, su nombre, el tipo de informe original y el tipo de informe <b>codificado</b> tras la revisión.  Junto a la hoja Excel, se entregará documento firmado por los profesionales involucrados en la revisión de los informes, haciendo constar nombre, apellidos y cargo.

## ANEXO I.- SERVICIO PUBLICO DE CALIDAD

### 1. INCIDENCIA DE CAIDAS

Incidencia de caídas en pacientes hospitalizados por cada 1.000 días de estancia	
<b>Fórmula</b>	$\text{N}^\circ \text{ de Caídas en pacientes hospitalizados} \times 1000 \text{ días de estancia} / \text{N}^\circ \text{ de estancias}$
<b>Aclaraciones</b>	El indicador se evaluará mensualmente (este objetivo se inició en CP 2016)
<b>Tendencia/estándar</b>	Descendente hasta 0%
<b>Fuente</b>	Sistemas de información disponibles

### 2. PORCENTAJE DE PACIENTES CON HERIDAS CRONICAS DURANTE EL INGRESO CON ESTANCIAS > DE 2 DIAS

% de pacientes que han desarrollado heridas crónicas durante el ingreso con estancia >2 días	
<b>Fórmula</b>	$\text{N}^\circ \text{ de Pacientes con heridas crónicas durante el ingreso con estancias} > 2 \text{ días} / \text{n}^\circ \text{ de pacientes ingresados con estancias de más de 2 días} \times 100$
<b>Aclaraciones</b>	El indicador se evaluará mensualmente (este objetivo se inició en CP 2016)
<b>Tendencia/estándar</b>	Descendente hasta 0,0%
<b>Fuente</b>	Sistemas de información disponibles

### 3. PORCENTAJE DE PACIENTES CON PLANES DE CUIDADOS DURANTE EL INGRESO

% de pacientes con Planes de Cuidados durante el ingreso	
<b>Fórmula</b>	$\text{N}^\circ \text{ de pacientes ingresados con Planes de Cuidados} / \text{n}^\circ \text{ de pacientes ingresados} \times 100$
<b>Aclaraciones</b>	El indicador se evaluará mensualmente (este objetivo se inició en CP 2016)
<b>Tendencia/estándar</b>	Ascendente 100% pacientes ingresados
<b>Fuente</b>	Sistemas de información disponibles

## ANEXO I.- FARMACIA

Las fichas con información de los indicadores de farmacia se podrán consultar en el “MANUAL DE INDICADORES DE UTILIZACIÓN DE MEDICAMENTOS-HOSPITALES AÑO 2018”

(<https://soluda.salud.madrid.org/atematica/areafarmacia/Paginas/Datosde laPrestacionFarmaceutica-Indicadores.aspx>)

### 1.- INDICADORES DE PRESCRIPCIÓN EN RECETA

Indicadores de adultos		Evaluación de la mejora del indicador	INDICADOR ADULTOS (IA) ponderación
	Pacientes en tratamiento con estatinas de elección	Positivo	20%
	% DDD Omeprazol/Total IBP	Positivo	20%
	% EFG receta	Positivo	20%
	% DDD Secretagogos <70 años	Positivo	20%
	% DDD ARAII+Aliskiren/SRA**	Negativo	20%

\*(Incremento del indicador=positivo; descenso del indicador=negativo). Ver los objetivos detallados para cada indicador en el Manual de Indicadores de Utilización de Medicamentos (Anexo III).

\*\* No incluido en contrato programa de Hospital Santa Cristina.

### 2.- INDICADOR SINTÉTICO DE EFICIENCIA EN FARMACIA HOSPITALARIA

INDICADOR SINTETICO DE EFICIENCIA EN FARMACIA HOSPITALARIA $\geq 0,7$	Ponderación
Indicadores hospitalares: Hospitales de Salud Mental	
Coste/Estancia	66,67%
Ratio adquisiciones contables/adquisiciones PVL IVA	16,67%
% EFG adquisición directa	16,67%

Ver los objetivos detallados para cada indicador en el Manual de Indicadores de Utilización de Medicamentos (Anexo III).



## ANEXO I.- AUDITORIAS CLINICAS

### 1. PORCENTAJE DE CUMPLIMENTACIÓN DE LOS MÍNIMOS ESTABLECIDOS SEGÚN RD 1093/2010 EN LOS INFORMES DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Porcentaje de cumplimentación de los mínimos establecidos según RD 1093/2010 en los Informes de Cuidados de Enfermería	
<b>Fórmula</b>	$\frac{\text{Nº de ítems mínimos cumplimentados en los Informes de Cuidados de Enfermería (ICE)}}{\text{nº de ítems totales (mínimos) de los ICE emitidos}} \times 100$
<b>Aclaraciones</b>	El indicador se evaluará semestralmente
<b>Tendencia/estándar</b>	Observar tendencia, establecer objetivos en Contrato Programa 2018 en función de la situación de partida ( corte trasversal noviembre 2017) de cada hospital
<b>Fuente</b>	Sistemas de información disponibles

### 2. PORCENTAJE DE PACIENTES CON INFORMES DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA CON RD 1093/2010

Porcentaje de pacientes con Informes de Cuidados de Enfermería con formato RD 1093/2010	
<b>Fórmula</b>	$\frac{\text{Nº de pacientes con Informe de Cuidados de Enfermería con formato RD 1093/2010}}{\text{Nº de Altas}} \times 100$
<b>Aclaraciones</b>	El indicador se evaluará mensualmente (este objetivo se inició en CP 2016)
<b>Tendencia/estándar</b>	Ascendente al 100% Pacientes con necesidades de cuidados al alta.
<b>Fuente</b>	Sistemas de información disponibles





**Servicio Madrileño  
de Salud**

**Adenda Contrato Programa 2018  
HOSPITAL PSIQUIÁTRICO DOCTOR  
RODRÍGUEZ LAFORA**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963141578969171698262**

## **INDICADORES DE ENFERMERÍA**

### **PERSPECTIVA INFORMACION, RECURSOS HUMANOS, EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS:**

#### **Apartado de Auditorias Clínicas:**

1. En el Indicador: ““Porcentaje de cumplimentación de los mínimos establecidos según RD” con Meta de >50 debe constar:
  - “Porcentaje de cumplimentación de los mínimos establecidos según RD Meta > 93%
2. En el Indicador: “Cumplimentación Informes de Cuidados que por herramienta informática no lo contempla según normativa Meta > 81,41% debe constar:
  - Porcentaje de pacientes con Informes de Cuidados de Enfermería con formato RD 1093/2010 Meta > 83%

## **INDICADORES DE SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FARMACIA**

Respecto a la medición de los indicadores en la PERSPECTIVA PROCESOS, ÁREA PRESCRIPCIÓN Y USO RACIONAL MEDICAMENTO, INDICADORES: “Indicador sintético de prescripción de receta” e “Indicador sintético de eficiencia en farmacia hospitalaria”, se propone la modificación de medición de resultados:

- Se continuará dando por cumplido el objetivo si obtiene más de un 80% en la consecución del indicador sintético.
- Si no consiguiese superar la meta, la puntuación será directamente proporcional al porcentaje obtenido respecto a la meta propuesta. (Ejemplo: Si la puntuación máxima a obtener por indicador sintético cumplido es de 10 puntos al cumplir más del 80% de los objetivos que comprende dicho indicador, y el centro llega al 40%, su puntuación será de 5)



**INDICADORES DE DIRECCIÓN GENERAL DE ANALISIS  
PRESUPUESTARIO**

Se elimina de la **PERSPECTIVA FINANCIERA, ÁREA CUMPLIR EL OBJETIVO PRESUPUESTARIO** el indicador “Cobros a terceros ajustado a objetivo”.

Madrid, 6 de septiembre de 2018

**El Director Gerente**

Firmado digitalmente por CARLOS MARFULL VILLENA  
Organización: COMUNIDAD DE MADRID  
Fecha: 2018.09.26 09:59:49 CEST  
Huella dig.: 6f55dfc208baf0391c0feed93606f958b6c0b509

**Carlos Marfull Villena**

**El Director General de Coordinación  
de la Asistencia Sanitaria**

Firmado digitalmente por ANTONIO JESUS ALEMANY LOPEZ  
Organización: COMUNIDAD DE MADRID  
Fecha: 2018.09.26 11:11:48 CEST  
Huella dig.: 6f55dfc208baf0391c0feed93606f958b6c0b509

**Antonio Alemany López**

