

SECCIÓ :	10	SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA
SERVEI :	03	SECRETÀRIA AUTONÒMICA D'EFICIÈNCIA I TECNOLOGIA SANITÀRIA
CENTRE GESTOR :	96	D.G. DE PLANIFICACIÓ, EFICIÈNCIA TECNOLÒGICA I ATENCIÓ AL PACIENT
PROGRAMA:	411.60	PLANIFICACIÓ I ATENCIÓ AL PACIENT

PROBLEMÀTICA SOBRE LA QUAL S'ACTUA

- 1.- Vetlar pels drets de pacients millorant el sistema sanitari públic valencià, per mitjà de l'anàlisi i avaluació de queixes, suggeriments i agraïments de les/els pacients i activitat dels Serveis d'Atenció i Informació al Pacient, i la implementació de programes d'ajuda mútua i autoajuda per a pacients amb cronicitat a través d'associacions i entitats sense ànim de lucre o voluntariat.
- 2.- Establiment d'estratègies per a la millora contínua de la qualitat assistencial i de la seguretat de pacients potenciant l'ètica en les organitzacions a través dels comitès de bioètica, impulsant la formació de professionals sanitaris en matèria de qualitat assistencial i bioètica i valorant la satisfacció en professionals i pacients per mitjà de la realització d'enquestes de satisfacció.
- 3.- Necessitat d'implementar una presa de decisions eficients, de gestió i clíniques, que permeta una atenció sanitària més centrada en les persones. És necessari analitzar i millorar la capacitat del sistema sanitari, la gestió, control i reducció de les llistes d'espera, així com la comunicació en el cas d'intervencions quirúrgiques, primeres consultes, i proves diagnòstiques.
- 4.- Model d'Assegurament Sanitari Públic de la Comunitat Valenciana. Targeta Sanitària. Sistema d'Informació Poblacional (SIP) de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Mapa sanitari de la Comunitat Valenciana Integrat en el SIP.

OBJECTIU BÀSIC

- 1.1.- Mantindre i millorar la gestió dels diferents registres d'anàlisi de queixes, suggeriments i agraïments de pacients.
- 1.2.- Analitzar la qualitat de les respostes oferides després de la presentació de queixes
- 1.3.- Coordinar l'activitat dels SAIPs dels departaments de salut.
- 1.4.- Facilitar l'activitat de les associacions per a la realització de programes d'ajuda mútua i autoajuda de pacients amb cronicitat i l'activitat del voluntariat en les institucions sanitàries.
- 1.5.- Fomentar la inclusió de les associacions i entitats de voluntariat en el Catàleg Autòmic d'Entitats en Salut de la Comunitat Valenciana
- 1.6.- Fomentar l'activitat de programes dirigits a dones en les associacions de pacients amb programes d'ajuda mútua i autoajuda de pacients amb malalties cròniques i en l'activitat del voluntariat en les institucions sanitàries.
- 1.7.- Gestionar i fomentar el Registre de Voluntats Anticipades en la Comunitat Valenciana.
- 1.8.- Gestionar el dret a la lliure elecció de professional i centre sanitari i a la 2ª opinió mèdica proporcionant la informació adequada.
- 2.1.- Mantindre i millorar la gestió del registre autòmic de certificacions en qualitat de centres, servicis i establiments sanitaris de la CV.
- 2.2.- Facilitar l'elaboració de la Carta de Servicis com a instrument de millora de la qualitat.
- 2.3.- Facilitar el desenvolupament i implantació de projectes específics impulsats des del Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social i consolidar la col·laboració amb societats científiques, col·legis professionals i organismes públics, en matèria de qualitat assistencial i Bioètica.
- 2.4.- Normalitzar les funcions en matèria de qualitat assistencial i seguretat en pacients en els Departaments de Salut, potenciant l'adopció de bones pràctiques per mitjà de l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixement en esta matèria.
- 2.5.- Potenciar la notificació d'incidents i esdeveniments adversos (EA), garantint anonimat i confidencialitat de notificadors i gestors i el disseny d'estratègies dirigits a minimitzar-les conseqüències sobre les víctimes dels EA relacionats amb l'assistència sanitària.
- 2.6.- Realitzar anualment l'Enquesta d'Opinió del Pacient a pacients/familiars que s'atenen en el SVS per a identificar i posar en marxa accions de millora derivades de l'anàlisi i difondre entre professionals i població general els resultats de les mateixes
- 2.7.- Potenciar que els Comitès de Bioètica Assistencial siguen referent en matèria d'assessorament davant de situacions de conflicte ètic durant la labor assistencial
- 2.8.- Facilitar la formació de professionals en matèria de qualitat assistencial, seguretat del pacient i bioètica.
- 2.9.- Establir els criteris de qualitat per a la designació de les unitats de referència del sistema sanitari públic de la CV.
- 2.10.- Realitzar enquestes per a conèixer el nivell de satisfacció i/o detecció de la síndrome de desgast professional (síndrome de burnout), en personal sanitari i no sanitari.
- 3.1.- Comprendre els processos de gestió clínica per al desenvolupament de propostes de millora que ajuden a la presa de decisions eficient
- 3.2.- Analitzar, avaluar i optimitzar la capacitat del nostre sistema sanitari
- 3.3.- Analitzar, avaluar i desenvolupar propostes per a millorar la gestió i control de les llistes d'espera
- 3.4.- Analitzar, avaluar i desenvolupar propostes per a reduir les llistes d'espera
- 3.5.- Analitzar, avaluar i desenvolupar propostes per a millorar la comunicació amb pacients en llista d'espera.
- 3.6.- Garantir per mitjans accessibles la informació de les dades en llista d'espera.
- 3.7.- Millorar els sistemes d'informació per a la gestió de llistes d'espera.
- 4.1.- Realitzar propostes sobre la funcionalitat de la ferramenta informàtica que permet la gestió del Sistema d'Informació Poblacional de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Completar la Integració corporativa amb la resta de Sistemes de la CSUSP.
- 4.2.- Realització de processos de Gestió Continuada necessaris per al manteniment de la Base de Dades poblacionals SIP a fi de mantindre la identificació única de persones, les seues dades de localització, assignació de recursos en el Mapa Sanitari de la Comunitat Valenciana (MSCV) i el nivell de cobertura definit en cada moment en el SNS. Inclou els processos de verificació d'identitat i empadronament de la població protegida pròpia i de la població assistida però no resident en la CV a l'efecte de compensació (FOGA).
- 4.3.- Garantir a la població el dret a cobertura sanitària pública universal i l'accés acreditat al Sistema Sanitari Públic per mitjà de la garantia de qualitat, actualització i integració corporativa de les dades dels ciutadans inclosos en SIP.

SECCIÓ :	10	SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA
SERVEI :	03	SECRETÀRIA AUTONÒMICA D'EFICIÈNCIA I TECNOLOGIA SANITÀRIA
CENTRE GESTOR :	96	D.G. DE PLANIFICACIÓ, EFICIÈNCIA TECNOLÒGICA I ATENCIÓ AL PACIENT
PROGRAMA:	411.60	PLANIFICACIÓ I ATENCIÓ AL PACIENT

OBJECTIU BàSIC

- 4.4.- Ordenació i Manteniment en SIP del Mapa Sanitari de la Comunitat Valenciana, garantint la delimitació continuada de departaments i zones bàsiques, l'assignació inicial de recursos sanitaris integrats en el MSCV i fent efectiu el dret de lliure elecció en atenció primària i en assistència especialitzada.
- 4.5.- Assistència multicanal i formació al conjunt d'operadors usuaris del SIP (uns 20.000 Treballadors de la Conselleria)
- 4.6.- Assistència Multicanal i telemàtica a les persones incloses en SIP i altres del Sistema Públic de salut de CV.

PRINCIPALS LÍNIES D'ACTUACIÓ PER ACONSEGUIR L'OBJECTIU I INDICADORS

- 1.1.1.- Analitzar les queixes i suggeriments per a establir mesures correctores que comporten una millora de la qualitat de la assistència sanitària.
- 1.1.2.- Realitzar un informe anual per Departament de Salut sobre queixes, suggeriments i agraïments rebuts i temps de resposta, i remetre-ho a responsables dels mateixos para, si és el cas, emprendre accions de millora.
- 1.1.3.- Analitzar i traslladar els agraïments al personal facultatiu i a la resta del personal del servei per a incentivar i reforçar positivament el seu bon fer.
- 1.1.4.- Agilitzar la tramitació de les queixes i suggeriments de la ciutadania així com de la resposta dels i les responsables dels servicis i unitats sanitàries involucrades.
- 1.2.1.- Elaborar memòries i analitzar l'activitat dels SAIPs dels departaments de salut a partir de la informació del sistema d'informació PIGAP.
- 1.3.1.- Coordinar amb els SAIPs les modificacions en la legislació i facilitar informació sobre la mateixa.
- 1.4.1.- Convocar ajudes de concurrència competitiva per a la realització de programes d'ajuda mútua i autoajuda duts a terme per associacions i entitats sense ànim de lucre i de voluntariat.
- 1.4.2.- Fomentar i coordinar amb l'EVEs les propostes formatives impulsades per les comissions de docència, associacions de pacients i familiars i entitats de voluntariat.
- 1.4.3.- Fomentar la participació de les associacions de pacients en els programes d'autoatenció impulsats per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública en coordinació amb la Direcció General d'Assistència Sanitària
- 1.5.1.- Donar a conèixer el Catàleg Autòmic d'Entitats de Salut de la Comunitat Valenciana entre les entitats associatives de pacients i/o familiars, promovent la inscripció en el mateix
- 1.6.1.- Fomentar l'anàlisi de gènere en l'avaluació dels programes d'ajuda mútua i autoajuda de pacients amb malalties cròniques i l'activitat del voluntariat en les institucions sanitàries
- 1.7.1.- Establir els mecanismes necessaris per al manteniment del Sistema d'Informació Volant i la seua integració amb el Registre d'Instruccions Prèvies Nacional.
- 1.7.2.- Fomentar el Registre de Voluntats Anticipades en els Departaments de Salut i en la ciutadania en general
- 1.7.3.- Realitzar informes de les dades del registre de voluntats anticipades amb perspectiva de gènere.
- 1.8.1.- Tramitar els expedients de lliure elecció de metge i de segona opinió mèdica en coordinació amb els SAIPs de la Comunitat Valenciana.
- 2.1.1.- Inscripció en el registre autòmic de certificacions en qualitat de centres, servicis i establiments sanitaris de la CV totes les sol·licituds que complisquen els requisits exigits
- 2.2.1.- Impulsar la realització de Carta de Servicis en centres, servicis i establiments sanitaris.
- 2.3.1.- Coordinar el desenvolupament dels programes de prevenció i control de les infeccions associades a l'assistència sanitària (programes Zero, higiene de mans,...) i impulsar i facilitar la implantació de l'Estratègia Nacional de Seguretat del Pacient, adaptant-la a la realitat de la CV.
- 2.3.2.- Impulsar l'espai col·laboratiu comú en xarxa per a intercanvi d'experiències i organitzar jornades per a divulgar i compartir les dites experiències en matèria de qualitat assistencial, seguretat del pacients i Bioètica.
- 2.4.1.- Avaluació, impuls i seguiment de les activitats realitzades en Unitats de Qualitat Assistencial i Seguretat del Pacient en departaments i centres sanitaris del SVS
- 2.4.2.- Seguiment i avaluació del nivell de compliment dels indicadors continguts en el Pla de qualitat dels departaments de salut
- 2.5.1.- Monitoritzar i analitzar l'ompliment del Llistat de Verificació Quirúrgica Segura (LVSQ) de cada departament.
- 2.5.2.- Identificar i facilitar la labor de professionals per a programes específics en seguretat del pacient (maneig d'úlceres per pressió, projecte INCATIV, prevenció de caigudes,...) en departaments, centres i servicis sanitaris de la CV.
- 2.5.3.- Monitoritzar i analitzar les dades introduïts en el sistema de notificació d'incidents i esdeveniments adversos relacionats amb l'assistència sanitària i la seua comunicació als professionals i implementar guies d'actuació dirigida a minimitzar les conseqüències sobre les víctimes dels EA.
- 2.6.1.- Gestionar i planificar la realització de l'Enquesta d'Opinió de Pacients en els centres del SVS i establir i monitoritzar accions de millora derivades de l'anàlisi de les mateixes
- 2.6.2.- Remissió semestral de revisió d'enquestes de satisfacció per departament per a la posada en marxa d'àrees de millora.
- 2.6.3.- Difusió dels resultats de les enquestes de satisfacció a través de la memòria anual de la Conselleria publicada en la pàgina web.
- 2.7.1.- Anàlisi de la memòria anual de les actuacions dels comitès de bioètica assistencial departamentals i d'aquelles qüestions rellevants plantejades als distints comitès de Bioètica Assistencial per a l'homogeneïtzació de procediments.
- 2.7.2.- Actualització i ampliació dels consentiments informats per procediment i manteniment del directori de CI en la pàgina Web
- 2.8.1.- Organització de cursos formatius dirigits a professionals en matèria de qualitat assistencial, seguretat del pacients i bioètica.

SECCIÓ :	10	SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA
SERVEI :	03	SECRETÀRIA AUTONÒMICA D'EFICIÈNCIA I TECNOLOGIA SANITÀRIA
CENTRE GESTOR :	96	D.G. DE PLANIFICACIÓ, EFICIÈNCIA TECNOLÒGICA I ATENCIÓ AL PACIENT
PROGRAMA:	411.60	PLANIFICACIÓ I ATENCIÓ AL PACIENT

PRINCIPALS LÍNIES D'ACTUACIÓ PER ACONSEGUIR L'OBJECTIU I INDICADORS

- 2.9.1.- Elaborar els criteris de qualitat per a la designació d'unitats de referència.
- 2.10.1.- Realitzar anualment enquestes d'opinió per a conèixer el nivell de satisfacció i detecció de la síndrome de desgast professional (síndrome de Burnout) en personal de la conselleria, incorporant la perspectiva de gènere.
- 3.1.1.- Elaborar i desenvolupar les ferramentes d'ajuda a la presa de decisions que milloren la gestió de l'assistència i contribuïsquen a reduir la llista d'espera.
- 3.1.2.- Coordinació de les actuacions de les unitats de documentació clínica i admissió dels departaments, servicis d'atenció i comunicació amb el pacients i servicis de qualitat i seguretat.
- 3.1.3.- Promoure la implicació dels professionals en la gestió. Definir propostes per a la millora de la capacitat del sistema sanitari en relació a l'increment de recursos humans i infraestructures
- 3.2.1.- Definir propostes per a la millorar i ampliar les tecnologies en atenció primària que permeten la integració entre tots els nivells assistencials.
- 3.2.2.- Definir propostes per a l'optimització de les aptituds del personal sanitari d'atenció primària en el diagnòstic i seguiment dels problemes de salut del pacient.
- 3.2.3.- Definir propostes per a continuar amb la inversió tecnològica en els centres hospitalaris.
- 3.2.4.- Proposar accions conjuntes per a previndre l'impacte de l'envelliment de la població i cronicitat en l'atenció sanitària i per tant en les llistes d'espera.
- 3.3.1.- Desenvolupar, implantar i coordinar les oficines de control de la demora en els departaments de salut, amb capacitat de direcció, seguiment i avaluació de les llistes d'espera quirúrgiques, de consultes i procediments o tècniques diagnòstiques.
- 3.3.2.- Realitzar propostes per a disminuir la variabilitat clínica. Col·laborar en la definició de criteris d'indicació i prioritització.
- 3.3.3.- Proposar un catàleg centralitzat de procediments quirúrgics prioritzats. Definir els processos greus que han de comptar amb protocols i/o guies clíniques.
- 3.3.4.- Definir, donar seguiment i controlar les propostes de millora a partir dels indicadors de compliment d'objectius en bloc quirúrgic, consultes i procediments o tècniques diagnòstiques.
- 3.3.5.- Planificar i desenvolupar propostes per a la millora de l'accessibilitat i reducció dels temps d'espera.
- 3.4.1.- Realitzar un estudi i proposar un pla de millora per a l'increment de recursos humans i noves infraestructures, que millore la capacitat de resolució.
- 3.4.2.- Proposar compra pública de tecnologia innovadora que permeta la connexió dels distints nivells assistencials, afavorint la reducció dels temps de demora.
- 3.4.3.- Realitzar propostes per a optimitzar el rendiment de l'equipament i infraestructures quirúrgiques.
- 3.4.4.- Realitzar propostes per a la millora en la programació del bloc quirúrgic.
- 3.4.5.- Impulsar programes especials de productivitat per a la reducció de llista d'espera.
- 3.4.6.- Analitzar i proposar millores per al desenvolupament de l'autoconcert.
- 3.4.7.- Iniciar el desenvolupament i implantació de l'extraconcert com a fórmula de col·laboració interdepartamental per a l'atenció a pacients en llista d'espera quirúrgica.
- 3.4.8.- Analitzar i avaluar els programes especials de productivitat que s'adopten per a la reducció de la demora assistencial en el sistema valencià de salut. (inclosos autoconcert i extraconcert).
- 3.4.9.- Revisar la col·laboració publicoprivada per mitjà del concert d'aquells servicis sanitaris que no puga atendre la xarxa del sistema sanitari públic valencià.
- 3.4.10.- Revisar i adaptar la derivació de pacients a centres externs per a les intervencions amb major demanda assistencial
- 3.5.1.- Adaptar i desenvolupar els procediments de comunicació-acceptació dels pacients en relació a les activitats de reducció de llistes d'espera.
- 3.5.2.- Garantir per mitjans accessibles la informació al pacient respecte de la seua situació i opcions per a resoldre el seu problema de salut.
- 3.5.3.- Adoptar mesures perquè les oficines de control siguen el centre receptor de les propostes de millora de professionals sanitaris en coordinació amb els SAIPs.
- 3.6.1.- Publicar mensualment en la web de la Conselleria les dades de llista d'espera.
- 3.6.2.- Possibilitar l'accés al pacient a la seua situació personal en llista d'espera quirúrgica.
- 3.7.1.- Actualitzar el sistema d'informació de Registre Centralitzat de Llista d'Espera, millorant la sincronització amb els registres hospitalaris.
- 3.7.2.- Millora dels sistemes d'informació que done resposta a les necessitats de la gestió de costos, de la gestió assistencial i de la gestió de la demora de consultes externes i tècniques diagnòstiques.
- 4.1.1.- Anàlisi i seguiment de l'aplicació informàtica per a la gestió del Sistema d'Informació Poblacional de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Seguiment de la integració funcional corporativa de sistemes integrats en SIP
- 4.2.1.- Depurar les incidències en els encreuaments amb el SNS, de manera que s'aconseguisca tindre identificat el codi SNS en la major part possible de ciutadans que han de tindre-ho.
- 4.3.1.- Actualització de la informació de SIP a través de l'encreuament d'informació amb sistemes externs d'assegurament.
- 4.4.1.- Actualització del Mapa Sanitari en SIP per mitjà de procediments d'encreuament amb el Tramer de l'INE i posteriors accions de zonificació.
- 4.5.1.- Elaboració i manteniment d'un pla d'assistència multicanal i pla de comunicació dirigit a operadors de SIP i persones usuàries del SIP.

PRESSUPOST DE LA GENERALITAT 2021

MEMÒRIA D'ACTUACIONS

F.P. 4

SECCIÓ : 10 SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA
SERVEI : 03 SECRETÀRIA AUTONÒMICA D'EFICIÈNCIA I TECNOLOGIA SANITÀRIA
CENTRE GESTOR : 96 D.G. DE PLANIFICACIÓ, EFICIÈNCIA TECNOLÒGICA I ATENCIÓ AL PACIENT
PROGRAMA: 411.60 PLANIFICACIÓ I ATENCIÓ AL PACIENT

PRINCIPALS LÍNIES D'ACTUACIÓ PER ACONSEGUIR L'OBJECTIU I INDICADORS

4.6.1.- Pla de suport a les persones en el àmbit d'ASSEGURAMENT I TARGETA SIP, inclosa la tele operació.