



Es para mí una gran satisfacción poder presentarte los nuevos desarrollos y líneas de trabajo que desde la Consejería de Salud vamos a poner en marcha en esta legislatura con el objetivo de seguir transformando nuestro sistema sanitario en un sistema que cada vez sea más personalizado, más accesible y más resolutivo.

Hablar de calidad en los servicios públicos sanitarios es un reto apasionante que responde a un principio ineludible: los ciudadanos sois los propietarios del sistema sanitario, personas que tenéis necesidades concretas, que queréis una respuesta satisfactoria a vuestro problema de salud, y las administraciones públicas, los gestores, tenemos la obligación de comprenderlo y articular las medidas que hagan posible mejorar nuestros servicios y centros, pero sobre todo, la atención que prestamos a todos y cada uno de vosotros. Porque la satisfacción de los ciudadanos constituye la razón de ser de un servicio como el nuestro, público, universal y gratuito.

Bajo esa premisa hemos elaborado este Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público andaluz, un plan ambicioso y completo que plantea un conjunto de 25 proyectos estratégicos. La publicación que tienes en tus manos es un resumen del extenso contenido del plan desde la perspectiva ciudadana, huyendo de tecnicismos y del lenguaje científico-institucional que a veces empleamos las administraciones sanitarias. Es la primera vez que hacemos este esfuerzo porque queremos avanzar en la transparencia de nuestra organización y que los objetivos que nos marcamos, las estrategias que planteamos para mejorar la sanidad, lleguen al conjunto de la población. Estoy convencida de que sólo así podemos legitimar nuestro trabajo diario. Como también lo estoy de que contamos con excelentes profesionales, comprometidos con la sanidad pública, que nos van a ayudar en este camino para construir entre todos una sanidad excelente.

María Jesús Montero Cuadrado
Consejera de Salud de la Junta de Andalucía

INTRODUCCIÓN

La Consejería de Salud inicia una nueva etapa para seguir avanzado en la Calidad que los servicios sanitarios ofrecen al conjunto de ciudadanos y ciudadanas de Andalucía.

Por ello, pone en marcha un nuevo Plan de Calidad para el periodo 2005-2008, una herramienta de trabajo con la que pretende ofrecer una atención sanitaria más cálida, cercana y personalizada, a fin de que cada ciudadano pueda decidir más libremente y con mayor conocimiento sobre cuestiones que afectan a su salud, así como favorecer que pueda participar más y relacionarse con el sistema de la forma que considere más cómoda y ágil.

Este plan propone un extenso conjunto de medidas y actuaciones orientadas a construir un **sistema sanitario que camine hacia la excelencia**, es decir, hacia la **mejora continua** de la atención al ciudadano, de los centros sanitarios y de las formas de organización de los servicios.

Queremos avanzar hacia una sanidad pública andaluza:

- **Personalizada.** Una sanidad cada vez más accesible, cercana y sensible a las necesidades individuales de los usuarios. Que reconoce y garantiza cada vez más derechos a los ciudadanos.
- **Resolutiva.** Una sanidad dinámica y en continua mejora que aporta al ciudadano soluciones y respuestas lo más rápidas y eficaces posibles.
- **Que educa en salud.** Una sanidad que enseña a los ciudadanos a preservar su salud desde la educación y promueve estilos de vida saludables. Que impulsa la calidad en la vigilancia de la salud para hacer frente a los nuevos retos y necesidades de la población.
- **Creativa.** Una sanidad moderna que apuesta por la investigación, el intercambio de conocimiento y la formación de sus profesionales para crecer en salud.
- **Innovadora.** Una sanidad que incorpora las más avanzadas tecnologías para mejorar la asistencia sanitaria y las formas de relación con el ciudadano.

Una Sanidad Personalizada

Que cada ciudadano se sienta el único cuando es atendido en los centros sanitarios, que se sienta escuchado, que se facilite su participación en la toma de decisiones que atañen a su salud, que se le atienda de forma personalizada, mejorando las condiciones de intimidad, confort y accesibilidad. Así se puede resumir la primera de las líneas estratégicas en las que va a trabajar la Consejería de Salud con el objetivo de ofrecer una sanidad cada vez más personalizada, interactiva y transparente.

Vamos a desarrollar un **nuevo marco de relación** con el ciudadano que aumente su capacidad de participación y decisión en aspectos que afectan a su salud. Estas medidas se materializan en:

- La extensión de la **ventanilla única**, que evitará a los usuarios molestias innecesarias ya que favorecerá la solución de los trámites administrativos en un mismo acto.
- Un **foro electrónico**, que permitirá a los usuarios expresar todas sus opiniones y sugerencias para mejorar la sanidad pública andaluza, incorporando sus demandas al **Banco de Expectativas del Ciudadano**, al que se accederá a través de la página web de la Consejería de Salud (www.juntadeandalucia.es/salud).
- Un **mejor y más fácil acceso a la información** sobre el funcionamiento de los centros y los servicios sanitarios a través de diversos canales y soportes de comunicación como el **Portal electrónico de Salud**, los puntos automáticos de información, la línea telefónica y las guías de centros, entre otros.
- **Guías y documentos de interés científico-técnico adaptados** a un lenguaje asequible al ciudadano **y traducidos** a diferentes idiomas y al código braille.

Como medidas específicas de **personalización**

- Estableceremos un canal de comunicación directo entre el sistema sanitario y el ciudadano a través de los **mensajes a móviles (SMS, MMS,...)**. Este canal permitirá, entre otras ventajas, recordar citas médicas, calendarios de vacunaciones infantiles, o recibir de forma inmediata consejos sanitarios o avisos sobre determinadas situaciones relacionadas con la salud.
- Elaboraremos una **guía de arquitectura funcional** de los centros sanitarios a fin de reordenar los espacios en función de las necesidades de ciudadanos y ciudadanas.
- **Adaptaremos los horarios y los servicios de nuestros centros a grupos de población con necesidades específicas** como ancianos, discapacitados y menores, entre otros.
- Elaboraremos **guías** explicativas con información útil que ayuden al ciudadano a tomar decisiones sobre su salud.
- Pondremos en marcha un **sistema de atención sanitaria telefónica** que permitirá a los ciudadanos realizar consultas en materia sanitaria durante las **24 horas** del día, todos los días del año, desde cualquier parte.
- También confeccionaremos un Programa de Seguridad Clínica para Pacientes que posibilitará, con la **incorporación de medidas de seguridad y buenas prácticas clínicas**, ofrecer a los ciudadanos la máxima garantía en la asistencia recibida.





La sanidad pública andaluza ha pasado de ser **un sistema prestador de servicios a un sistema garante de derechos**. Avanzando en esta línea, incorporaremos nuevos derechos y ampliaremos los ya existentes.

- El nuevo **decreto de atención al niño hospitalizado** recogerá, entre otros aspectos, que los menores ingresados puedan disponer de una habitación individual y estén acompañados de su padre, madre o tutor.
- Ampliaremos el número de enfermedades susceptibles de ser valoradas con una **segunda opinión médica**.
- Regularemos el **diagnóstico genético preimplantario** para ofrecer la posibilidad de tener hijos sanos a aquellas parejas que padezcan enfermedades genéticas hereditarias.
- Garantizaremos **tiempos máximos de espera** de 60 y 30 días para **las primeras consultas de especialistas y pruebas diagnósticas**, respectivamente. Este derecho completa la garantía de plazos máximos de espera quirúrgica, establecida en 180 días para las operaciones 'programadas', es decir, las no urgentes, y que progresivamente irá reduciendo este plazo.

Una Sanidad Resolutiva

Cambian las técnicas, cambian los conocimientos médicos, cambian las necesidades de asistencia. Enfermedades que antes requerían grandes intervenciones ahora se resuelven con procedimientos menos invasivos, que favorecen la pronta recuperación del paciente. Estas nuevas necesidades y retos requieren que el sistema sanitario adapte y transforme sus formas de organización y de gestión para ofrecer al ciudadano servicios sanitarios cada vez más ágiles, accesibles, eficientes y resolutivos. Entre las medidas que se pondrán en marcha para conseguir esos objetivos destacan:

- **Construir** una Red de Hospitales de Alta Resolución con **17 nuevos centros hospitalarios** (CHARES), que permitirá a los andaluces y andaluzas estar a menos de 30 minutos de su hospital de referencia.
- **Extender nuevas formas organizativas y de gestión que faciliten la comunicación entre los profesionales de los centros de salud con los de los hospitales**, lo que redundará en una mejor atención al ciudadano.
- **Avanzar en la acreditación**, es decir, en la garantía de calidad que ofrecen los centros, servicios y profesionales que trabajan en el sector sanitario **a través de su evaluación** periódica, tarea de la que se encarga la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

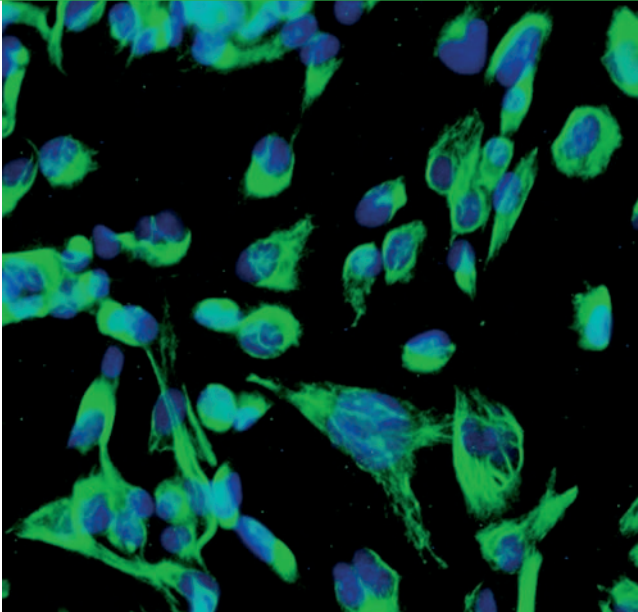


Una Sanidad que Educa en Salud



En muchas ocasiones, mantener una buena salud depende de nuestros hábitos de vida. La sanidad pública andaluza impulsará la **prevención** de las enfermedades y la **promoción** de la salud, y pondrá en marcha líneas de acción encaminadas a **proteger y mejorar** el estado de salud de los andaluces y andaluzas. Algunas de las actuaciones en este sentido son:

- Incorporar a todas las actuaciones de los centros y a los servicios sanitarios aspectos de **promoción** de la salud y **prevención** de problemas considerados prioritarios como el tabaquismo o la obesidad.
- Proporcionar a los ciudadanos información accesible sobre **productos milagro o terapias no convencionales** para ayudarles en sus tomas de decisión y evitar posibles fraudes.
- Mejorar la **Red de Alertas Sanitarias** a través de un sistema de acreditación específico que garantice la calidad de este servicio y establezca procedimientos de actuación y de comunicación de crisis en salud.



Una Sanidad Creativa

La sanidad siempre se ha caracterizado por ser un sector generador de conocimiento. La Consejería de Salud apuesta por **poner este conocimiento al servicio de los profesionales y los ciudadanos**, haciendo posible y fácil su acceso e intercambio permanente.

Para ello, se pondrán en marcha el **Centro de Información y Documentación Científica** y la **Biblioteca Virtual** del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Además, se establecerán cauces de colaboración con otras instituciones generadoras de conocimiento como universidades, parques tecnológicos o empresas.

Otros aspectos claves de esta línea de trabajo son la **investigación**, la **formación** y la **evaluación**.

- Se potenciará la **investigación aplicada en salud y cuidados útiles que resuelvan problemas reales** de los ciudadanos. En esta línea, se consolidará y ampliará la investigación de excelencia en Andalucía y se continuará desarrollando el programa de terapia celular y medicina regenerativa.
- La **formación** favorecerá que los profesionales sanitarios estén al día en conocimientos, tecnologías y productos, lo que revierte en una mejor salud de los ciudadanos. Con este fin se elaborará un Plan Integral de Formación que contemple las etapas pregrado, postgrado y los estudios continuados a lo largo de toda la trayectoria profesional.
- La **evaluación** rigurosa y previa de las tecnologías emergentes permite su incorporación al sistema sanitario con plena garantía de seguridad y efectividad. Para cubrir este aspecto se elaborará un Plan de Uso Racional de las Tecnologías Sanitarias.

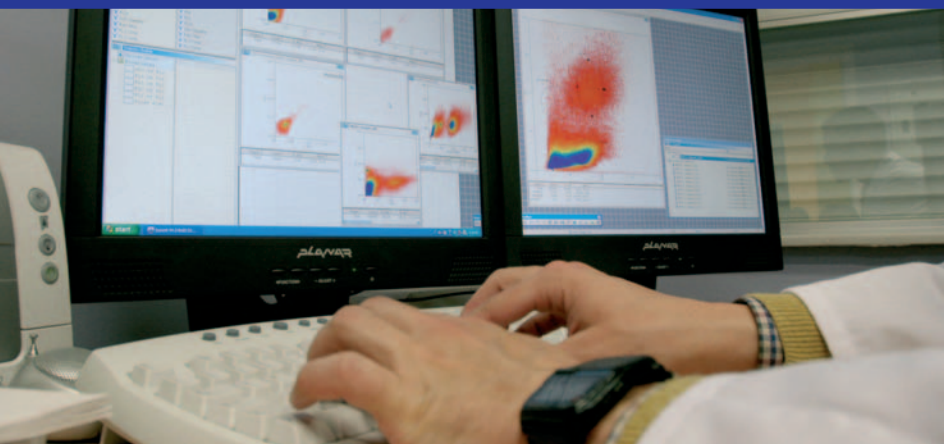
Una Sanidad Innovadora y Moderna

La aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a la sanidad constituye un recurso clave que implica importantes ventajas para ciudadanos y profesionales. Las nuevas tecnologías proporcionan agilidad en los trámites administrativos -acceso al sistema desde cualquier lugar a cualquier hora-, mejoran el conocimiento sobre cuestiones que atañen a la salud y facilitan la participación activa de todos, de acuerdo a criterios de equidad, seguridad y calidad.

Para los ciudadanos, un valor clave es lo que se denomina e-salud, que se verá implementado con **la extensión de la telemedicina y las teleprestaciones**. Además, se completará la implantación en toda la comunidad autónoma de herramientas como la Historia Digital de Salud y la receta electrónica.

Para los profesionales sanitarios se articulará un **entorno integral de trabajo virtual**, diseñado a medida para cada uno, y sistemas de formación que se sirven de tecnologías de simulación (robots, simuladores virtuales...) para que puedan aprender y realizar prácticas sin riesgos.

Aprender de las mejores prácticas también es innovar. Por ello, se pondrá en marcha un **Banco de Innovaciones Organizativas y Tecnológicas** que recoja las experiencias novedosas que aporten valor y evalúen su aplicación en la sanidad.



25 Proyectos para Avanzar en Calidad

- 1.- Medidas de personalización
- 2.- Marco integral de relaciones con el ciudadano
- 3.- Nueva generación de derechos
- 4.- Nuevos ámbitos y canales de información al ciudadano
- 5.- Atención telefónica médica 24 horas
- 6.- Nuevas formas organizativas y de gestión
- 7.- Gestión de la calidad a los centros y profesionales
- 8.- Acreditación del sistema sanitario (centros, unidades, profesionales...)
- 9.- Plan de desarrollo profesional
- 10.- Plan de uso racional de tecnologías sanitarias
- 11.- Seguridad del paciente
- 12.- Políticas de prevención y promoción como elementos de calidad en centros y servicios
- 13.- Métodos de intervención en hábitos saludables
- 14.- Estrategias para el abordaje de situaciones de exclusión social
- 15.- Nuevo sistema de vigilancia de la salud
- 16.- Red integral de alertas y crisis en salud pública
- 17.- Medición del impacto de las políticas en la salud
- 18.- Políticas de calidad en protección de la salud
- 19.- Estrategia de investigación y gestión del conocimiento en salud
- 20.- Estrategia de información y documentación científica
- 21.- Entorno virtual de trabajo del profesional
- 22.- Estrategia corporativa de telemedicina y teleprestaciones
- 23.- Creación del clúster del sistema sanitario
- 24.- Sistemas de información integrados y transparentes (estrategia digital)
- 25.- Banco de innovaciones organizativas y tecnológicas del SSPA



Edición

Consejería de Salud
Junta de Andalucía

Creatividad y diseño gráfico

Actidea - Diana Pinasco

Reportaje Fotográfico

Luis Castilla

Otras fotografías

Jaime González Prieto:
Pg.4 (Unidad Central de Prestaciones)
Pg.5 (UCI de Neonatología)

Imprenta

Egondi Artes Gráficas