



En Sevilla, a 25 de Enero de 2017

REUNIDOS

El Director Gerente del Servicio Andaluz de Salud,
y EL Director Gerente de Empresa Pública de Emergencia Sanitaria (E.P.E.S.),

ACUERDAN

El siguiente Contrato Programa para el año 2017, en el que se establecen los objetivos que se relacionan en el presente documento así como los contenidos de los anexos.

Director Gerente del SAS

**Director Gerente
Empresa Pública de Emergencia
Sanitaria**

CONTRATO PROGRAMA

2 0 1 7

Servicio Andaluz de Salud

EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD



Empresa Pública de Emergencias Sanitarias
CONSEJERÍA DE SALUD

ACUERDO DE GESTIÓN Y RESULTADOS CONTRATO PROGRAMA [2017]

**EMPRESA PÚBLICA DE
EMERGENCIAS SANITARIA**



INDICE:

INTRODUCCIÓN	3
1. RESULTADOS EN SALUD	5
Salud Pública.....	5
Garantía de resultados en salud.....	8
2. RESULTADOS EN PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	11
Pacientes y Ciudadanía.....	11
Accesibilidad.....	13
Actividad Asistencial	18
Seguridad del paciente	19
Acreditación y desarrollo profesional	21
Otras actuaciones ligadas al ejercicio profesional.....	21
Gestión clínica.....	22
Gestión y servicios	23
3. RESULTADOS EN VALOR DE LOS RECURSOS Y SOSTENIBILIDAD	24
Capítulo I, II y IV.....	24
Gestión pública responsable de los recursos y la sostenibilidad.....	26
4. RESULTADOS EN EL ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO	27
Formación e investigación	27
Sistemas de Información	30
Imagen y Comunicación.....	31
5. RESULTADOS DE DESARROLLO CRÍTICO	33
Uso racional del medicamento	33



INTRODUCCIÓN

Los principios de universalidad, equidad e igualdad en el acceso, igualdad social y equilibrio territorial, entre otros, referidos a la prestación de los servicios sanitarios poseen un valor intrínseco y se encuentran plenamente consolidados en la sociedad andaluza a lo largo de todos estos años. Principios a su vez que inspiran las actuaciones sobre protección de la salud, consagrados en la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía, y que encuentran su fundamento en el mandato constitucional y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

Nuestra razón de ser, como Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) que somos, se define por los siguientes propósitos esenciales como organización sanitaria:

- Contribuir sustancialmente a mejorar la salud y el bienestar de toda la población en Andalucía.
- Proporcionar la mejor atención sanitaria a toda la población en Andalucía.
- Asegurar el valor de los recursos y la sostenibilidad.
- Generar y gestionar el conocimiento.

Por su parte, los valores que definen y guían nuestra actuación organizativa son: Universalidad, Equidad, Sostenibilidad, Transparencia, Innovación, Enfoque preventivo y de promoción, Compromiso con la calidad, Accesibilidad, Satisfacción ciudadana, Personalización, Participación, Trabajo en equipo, Motivación, Reconocimiento profesional, Autonomía profesional y Corresponsabilidad.

El Servicio Andaluz de Salud (SAS) -y las Agencias Públicas Empresariales Sanitarias (APES)- tiene la responsabilidad de la gestión del conjunto de prestaciones sanitarias en el terreno de la promoción y protección de la salud, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria y rehabilitación; la administración y gestión de las



instituciones, centros y servicios sanitarios que actúan bajo su dependencia orgánica y funcional; y la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros que se le asignen para el desarrollo de sus funciones.

El Contrato Programa de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales con el Servicio Andaluz de Salud -y las APES- para el periodo 2016-2019, tiene como misión hacer efectivos los compromisos que, en materia de atención sanitaria, ha establecido el Gobierno de la Junta de Andalucía con la ciudadanía.

Dentro de este ámbito y en consonancia con el mismo, el Servicio Andaluz de Salud define el presente Acuerdo de Gestión y Resultados-Contrato Programa (CP) con sus distintos centros que lo componen: Distritos de Atención Primaria, Hospitales, Áreas de Gestión Sanitaria, así como con las Agencias Públicas Empresariales Sanitarias.

Mediante el presente Acuerdo de Gestión y Resultados-CP, referido al ámbito de los centros sanitarios, se establecen los objetivos internos así como la asignación de recursos. En ellos, se recogen, a su vez, los indicadores necesarios que posibiliten el seguimiento del grado de realización de los objetivos definidos.

Los centros, a su vez, han de establecer los respectivos Acuerdos de Gestión y Resultados con las distintas Unidades de Gestión Clínica (UGC), de acuerdo con su organización, respectiva.

La experiencia adquirida en el anterior periodo aconseja mantener la perspectiva plurianual con el fin de identificar un horizonte a medio plazo que permita al conjunto de la organización identificarse con los cambios necesarios que se han de acometer. Por otra parte, su desarrollo anual permite una progresión creciente de objetivos fiables y factibles en el tiempo. En definitiva, se trata de profundizar en las líneas ya emprendidas, en el marco del IV Plan Andaluz de Salud y del Plan de Calidad, y de avanzar en el cambio organizativo hacia un nuevo modelo sanitario dentro del marco de la gestión clínica,



teniendo como eje fundamental los procesos asistenciales integrados, los cuales deben ser elementos prioritarios en los acuerdos de gestión clínica.

Dentro de este ámbito, pues, el presente Acuerdo de Gestión y Resultados-CP es el instrumento del cual se dota la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud para establecer las actividades a realizar por los centros del SAS-APES- y la dotación de recursos para la consecución de tales fines durante el año 2016. Su estructura y composición identifican los objetivos priorizados, los plazos para lograrlos y los indicadores a utilizar para su evaluación.

En definitiva, la firma del Acuerdo de Gestión y Resultados-CP representa no sólo el compromiso del Servicio Andaluz de Salud y APES para alcanzar las metas fijadas en los tiempos establecidos sino también la implicación de la totalidad de sus profesionales con la mejora de la salud, el bienestar y el desarrollo individual y colectivo de la ciudadanía andaluza. Respondiendo, asimismo, a perspectivas de innovación, modernización y calidad, con una gestión racional, socialmente responsable y eficiente de los recursos disponibles y en el marco de una estrategia imprescindible de sostenibilidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Es por todo ello por lo que se establecen los objetivos sobre los que se fundamenta el presente Acuerdo de Gestión y Resultados-Contrato Programa para 2017 y que a continuación se exponen.

1. RESULTADOS EN SALUD

Salud Pública

Objetivo estratégico principal.- Mejorar la salud y calidad de vida de la población, generando las condiciones estructurales, organizativas en la sociedad y las condiciones de vida en la población más favorecedoras para la salud.



Objetivos estratégicos específicos:

- La salud pública al servicio de la ciudadanía.
- La salud pública como bien colectivo.
- Protección de la salud que afronte los peligros y riesgos emergentes para la salud.
- Pro actividad e innovación bajo los principios de integridad e intersectorialidad de las actuaciones.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ EPES garantizará el cumplimiento del protocolo de actuación sanitaria y transporte de paciente sospechoso de infección por EVE, así como la formación y reciclaje de al menos el 85% de sus profesionales.
- ▶ Gestión de la red de alerta epidemiológica fuera del horario laboral y en festivos. Se informará del número y tipo de gestiones realizadas por provincias.
- ▶ Durante 2017 EPES seguirá registrando y monitorizando la **Mortalidad Extrahospitalaria** que se produce cuando intervienen sus dispositivos sanitarios, para facilitar el análisis y la evaluación de sus causas y las tendencias.

Se establecerá un registro provincial de mortalidad en las demandas de asistencia en las que se asigne un recurso de EPES 061, (códigos de resolución 31, 32, 33, y 34). Para conocer y evaluar la Mortalidad, se monitorizan dos indicadores:

- Un Indicador de Mortalidad Extrahospitalaria tras ACTIVACION de EPES 061, en las demandas de asistencia en las que se active un recurso EPES 061 y concluya con los códigos de resolución 31, 32, 33, y 34.
- Un Indicador de Mortalidad tras ASISTENCIA de EPES 061 que incluye a todos los fallecidos por cualquier causa una vez se inicia la asistencia (códigos 32, 33, 34).



El objetivo es facilitar la identificación de casos de muerte evitable, conocer la mortalidad por procesos, etc, para ello se realizarán periódicamente en el ámbito provincial sesiones de mortalidad, e informes, para evaluar y proponer mejoras.

- ▶ La Empresa Pública participará en actividades de entrenamiento interniveles y/o interservicios en Emergencias Colectivas y Catástrofes, para lograr una mejor respuesta y más integrada a las Emergencias Colectivas y Catástrofes en cada provincia. La Empresa Pública propiciará la participación de otros niveles del SSPA (distritos, hospitales, áreas sanitarias y/o otros servicios de emergencias no sanitarias, salvamento y rescate, fuerzas de seguridad, 112, etc.), participando en al menos 2 ejercicios interniveles y/o interservicios, en cada servicio provincial.
- ▶ EPES, a través de su **Unidad de Apoyo a Desastres**, estará preparada para participar en misiones nacionales e internacionales de apoyo en desastres naturales, mediante el desplazamiento de profesionales y material de logística sanitaria, con un tiempo máximo de activación de 12 h.
- ▶ En 2017, la Empresa Pública impulsará la colaboración con centros universitarios y colegios para la difusión y **formación, de profesores y alumnado**, en materia de Soporte Vital Básico SVB. Para ello realizará una jornada de formación masiva en cada provincia.

Apoyará actividades del programa Aprende a Cuidar su Corazón, centrado en impartir entrenamiento y **formación dirigida a ciudadanos y cuidadores** de pacientes de riesgo para la capacitación como alertantes e intervinientes activos en situaciones de parada cardiorrespiratoria o accidentes.

- ▶ EPES impulsará medidas de **reconocimiento publico**, para promover y difundir Resucitación Cardiopulmonar RCP, aplicada por testigos, EPES reconocerá en un acto público a aquellos ciudadanos o Primeros intervinientes que habiendo comenzado maniobras de RCP básicas, hayan colaborado en la supervivencia de pacientes que hayan sufrido un paro cardiaco.



EPES impulsará el uso y la instalación de Desfibriladores Semiautomáticos DEAs en espacios públicos según lo referido en el Decreto 22/2012 de 14 de febrero, por el que se regula el uso de desfibriladores externos automatizados fuera del ámbito sanitario, colaborando en cursos de SVB y DEA, y mediante el **reconocimiento de Zonas Cardioaseguradas** a aquellas instituciones que cumplan los requisitos referidos en la Orden de Formación de 4 de junio de 2014 en su Disposición Adicional Única. En 2017, se realizará al menos un acto público de entrega de dicho reconocimiento en cada provincia.

Garantía de resultados en salud.

Objetivo estratégico principal.-Implementar las actuaciones necesarias y adecuadas que contribuyan a conseguir los mejores resultados en salud.

Objetivos estratégicos específicos:

- Implantación de medidas de mejoras basadas en el análisis de los Indicadores de calidad en pacientes atendidos por los equipos asistenciales de 061 y sus centros coordinadores.
- Análisis y difusión periódica de resultados en salud, relacionados con los Planes Integrales de Cardiopatía isquémica y Parada Cardiorrespiratoria.
- Garantizar la continuidad asistencial a los pacientes frágiles, pluripatológicos y complejos mediante la derivación a enfermería gestora de casos.
- Establecer mecanismos de mejora que garanticen la Continuidad de Cuidados de los pacientes.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ EPES informará sobre las actuaciones de mejora implantadas hasta el año 2017, derivadas del análisis de los indicadores de calidad en pacientes atendidos por los equipos de emergencias del 061.



- ▶ EPES informará sobre las actuaciones de mejora implantadas durante el año 2017 derivadas del análisis en la Comisión de Seguridad del Paciente.
- ▶ La Empresa Pública continuará implantando y desarrollando en sus centros la gestión por procesos asistenciales, adoptando las formas de organización adecuadas que permitan la transferencia de la gestión clínica a sus profesionales. A lo largo de 2017, tendrá como objetivo la mejora continua en el cumplimiento de los estándares en todos los procesos ya implantados. Mantendrá un grado de adherencia medio a los procesos asistenciales > o igual al 90%.
- ▶ EPES, como entidad responsable de la gestión, coordinación y ejecución del servicio de traslado secundario interhospitalario de pacientes adultos, pediátricos y neonatal en estado crítico, adecuará los procedimientos y disponibilidad de unidades para dar respuesta a las estrategias y planes integrales de la Consejería de Salud para obtener los mejores resultados en salud, principalmente en los Códigos Infarto, Ictus y Trauma Grave. Para ello, en Huelva extenderá a partir de febrero el servicio presencial a las 24 horas todos los días del año, para lo cual recibirá la oportuna financiación.
- ▶ También y de forma gradual, EPES irá ampliando la disponibilidad presencial de las unidades de Transporte de Pacientes Críticos a 24 horas todos los días del año en Almería, Córdoba y Jaén acorde a la extensión de los planes y estrategias de infarto e ictus en dichas provincias, para lo cual recibirá la oportuna financiación.
- ▶ La Empresa Pública, durante el año 2017 evaluará, identificará y registrará el nivel de gravedad (mediante el trauma score) en los pacientes con traumatismos que sean asistidos y trasladados por 061; en los casos de trauma grave, se activará el “Código Trauma Grave” de prealerta del hospital de destino, con el objetivo de facilitar una recepción y atención adecuada, previamente consensuada con los hospitales de referencia. En 2016 se evaluarán los resultados y se deberá activar dicho código en el 80% de los casos aplicables (nivel adecuado), o en el 90% en su nivel óptimo.



- ▶ La Empresa Pública continuará en todos los servicios provinciales y Centros de Coordinación de urgencias con las medidas necesarias, que permitan detectar precozmente e identificar los casos de ictus que requieren la activación del “Código Ictus” para la prealerta del hospital de referencia para este proceso. En el 2017 se evaluarán los resultados y se deberá activar dicho código en el 80% de los casos aplicables (nivel adecuado), o en el 90% en su nivel óptimo.
- ▶ Plan de Reperusión Precoz. Se potenciará en los pacientes con infarto agudo de miocardio (IAM) la indicación de reperusión coronaria, bien mediante derivación por el equipo a sala de hemodinámica para angioplastia primaria o bien mediante la administración in situ de tratamiento trombolítico, y su realización dentro de los intervalos temporales recomendados. Al final del año 2017, al menos el 60% de los pacientes atendidos con IAM e indicación de reperusión coronaria habrán recibido tratamiento trombolítico o habrán sido derivados para angioplastia a un centro sanitario con capacidad para ello, siguiendo unos procedimientos consensuados y potenciando la reperusión precoz en los primeros 120 minutos.
- ▶ Plan de Parada Cardiorrespiratoria. Se aplicará en todos sus Centros Coordinadores un protocolo de reanimación cardiopulmonar (RCP) asistida por teléfono, ante sospecha de parada cardiorrespiratoria, incluyendo instrucciones y asistencia telefónica para la realización de RCP por los testigos de la parada, mientras llega el primer equipo sanitario, y para mejorar su aplicación. Se aplicará dicho protocolo en al menos el 70% de las demandas asistenciales con sospecha de parada cardiorrespiratoria, nivel adecuado y se considerará óptimo en el 80%. Se iniciará la evaluación de los siguientes estándares de calidad en la aplicación del protocolo:
 - % Reconocimiento de la situación de Parada Cardio Respiratoria (PCR), se realizará sobre todas las demandas A0307.
 - % Reconocimiento en el primer minuto. Porcentaje de casos de PCR identificados en el primer minuto. Número de casos en los que se identifica PCR en el primer minuto/Total de casos identificados.



- Total de casos en los que se emiten consejos de Resucitación Cardio Pulmonar (RCP).
- ▶ EPES seguirá cumplimentando los Registros de SCA y PCR sobre pacientes atendidos por los EE 061, y seguir haciendo el seguimiento de resultados en salud.
- ▶ EPES informará del número de pacientes frágiles detectados por los equipos de emergencias y derivados a la enfermera gestora de casos.
- ▶ Durante 2017 EPES seguirá trabajando estrechamente con la Coordinación de Transplantes en los programas de donación en asistolia en las ciudades de Granada y Sevilla, elaborando con carácter semestral informes de seguimiento.
- ▶ En 2017, la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias seguirá potenciando el suministro la primera dosis antibiótica en pacientes con sospecha de **Sepsis**.

2. RESULTADOS EN PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Pacientes y Ciudadanía

Objetivo estratégico principal.- El ciudadano es el centro del sistema sanitario, participando de forma activa a través de nuevos cauces de participación y sus orientaciones influyen de forma directa en la organización.

Objetivos estratégicos específicos:

- La comisión consultiva se configura como espacio de escucha y participación de la ciudadanía.
- Mantener de forma permanente, con reformulación anual, un plan de participación y mejora.



- Facilitar el acceso a los servicios sanitarios de las personas cuidadoras de pacientes dependientes, especialmente las derivadas por el servicio de teleasistencia.
- Disminución de las barreras de accesibilidad a la asistencia del Centro de Coordinación de las personas con discapacidad auditiva.
- Impulsar la aplicación de las APPs diseñadas para que el ciudadano acceda al Centro de Coordinación y la de Salud Responde
- Realización de encuestas de satisfacción a alertantes y pacientes asistidos.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ EPES mantendrá 2 reuniones anuales con la Comisión Consultiva, 1 por semestre.
- ▶ EPES no tendrá ninguna reclamación por no permitir el acompañamiento de los pacientes trasladados en sus recursos terrestres, siempre y cuando las condiciones del paciente aconsejen el acompañamiento familiar.
- ▶ Mantener al menos una reunión a nivel regional con las asociaciones de pacientes más relevantes en los problemas de salud relacionados con la actividad de esta Agencia.
- ▶ Seguir colaborando con la **Asociación de Lesionados Medulares (ASLEME)** en la realización de los Road Show provinciales.
- ▶ EPES seguirá trabajando en la difusión del Programa Corazón con el objeto de aumentar el número de inscritos en dicho programa.
- ▶ Análisis de las reclamaciones de EPES, y disminución de las reclamaciones relacionadas directamente con la asistencia de los equipos sanitarios de 061.
- ▶ Salud Responde continuará realizando las encuestas anuales de Satisfacción de Usuarios y Pacientes, de acuerdo a la metodología propuesta por la Escuela Andaluza de Salud Pública (EASP), para conocer la satisfacción de las personas que demandan asistencia a través del teléfono a los Centros de Coordinación y la satisfacción de las personas



asistidas tanto por los equipos de EPES 061, como por los dispositivos de urgencias del SAS, con una encuesta común para todos los dispositivos asistenciales y tomando muestreos provinciales para la EPES 061 y de áreas o distritos sanitarios para el caso del SAS.

- ▶ Mantener un nivel de satisfacción en los pacientes asistidos igual ó mayor a 9/10.
- ▶ Mantener un nivel de satisfacción en la atención a los demandantes de asistencia a los centros coordinadores igual o mayor a 8/10.
- ▶ EPES potenciará los accesos a los Centros Coordinadores y a Salud Responde a través de las APPs.

Accesibilidad

Objetivo estratégico principal.- Establecer un Tiempo óptimo de respuesta para los recursos EPES.

Objetivos estratégicos específicos:

- Optimizar los Tiempos de respuesta en EE terrestres en ámbito urbano.
- Optimizar los Tiempos de respuesta en EE terrestres en ámbito periférico.
- Optimizar los Tiempo de respuesta en EE aéreos.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ Durante 2017 se continuará con el seguimiento del Plan Aéreo para todas las provincias, estableciendo como objetivo para Sevilla, Huelva, Málaga, y Córdoba que los tiempos de respuesta del recurso sean menores o iguales a 30 minutos (en el 80% de los casos nivel adecuado y en el 90% para su nivel óptimo). Para Granada, Almería, Jaén y Cádiz el objetivo es conseguir que el 70% de los tiempos de respuesta del recurso sean menores o iguales a 40 minutos.



- ▶ Para los equipos de emergencia terrestres y equipos de coordinación avanzada, en su zona de cobertura urbana se establece como objetivo unos tiempos de respuesta de 10 minutos en al menos, el 40% de los casos y de 15 minutos en al menos el 75% (nivel adecuado) y en el 85% para su nivel óptimo.
- ▶ Para los equipos de emergencia terrestres y equipos de coordinación avanzada, en su zona de cobertura periférica o suburbana, se establece como objetivo unos tiempos de respuesta de 20 minutos en el 65% de los casos en localidades que disten menos de 20 minutos. Para las localidades que distan de las bases del 061 más de 20 minutos en su crona teórica, los equipos de emergencias en situaciones críticas (prioridad1) darán apoyo a los dispositivos de urgencias locales, con operativa de 2º escalón. En estos casos también deberán ser atendidos el 65% de los casos en tiempo adecuado (tiempo adecuado es igual al tiempo estándar de coordinación y activación – 4 minutos – más la crona teórica de desplazamiento).
- ▶ Telecontinuidad a pacientes en cuidados paliativos. La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias mantendrá la continuidad asistencial de los pacientes en situación terminal y sus familias, a través de la plataforma que facilita el control y seguimiento de estos pacientes y en particular en aquellas situaciones en las que se produzca una mayor discontinuidad. Durante el 2017 se llevarán a cabo medidas encaminadas a una mayor integración operativa entre Salud Responde y los Centros Coordinadores de Urgencias y los Centros Concertados por el SSPA, de este servicio puesto en marcha en julio de 2012.
- ▶ Salud Responde explorará la extensión y ampliación de los protocolos de Telecontinuidad ya establecidos para pacientes frágiles, seguimientos de alta hospitalaria, Telecontinuidad de Paliativos, etc.
- ▶ Salud Responde continuará de forma gradual extendiendo el servicio de recordatorio de citas vía SMS o mensajería instantánea de la APP para otras especialidades y/ o Centros Hospitalarios. La extensión de esta estrategia facilitará una optimización de la gestión de las citas para evitar



la ausencia de los pacientes, colaborando con la Eficiencia y Sostenibilidad del Sistema.

- ▶ Se continuará la extensión de la aplicación de backoffice en los centros de Salud para la optimizar las gestiones de citas que Salud Responde no puede gestionar directamente a través de Citaweb.

- ▶ Se realizara el despliegue de una aplicación compartida entre Salud Responde y Centros Hospitalarios, con el objetivo de tramitar las citas que no pueden modificarse directamente a través de Salud Responde (bien por indisponibilidad de cita o por incumplimiento de decreto). Los Centros Hospitalarios tendrán disponible la visualización de citas pendientes de modificación y/o anulación para su gestión.

- ▶ El Servicio Andaluz de Salud en colaboración con Salud Responde continuará con la integración del portal web Inters@s (Oficina Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía) con el sistema de gestión de cita de Salud Responde, aumentando las funcionalidades y estableciendo nuevos circuitos para la gestión de citas, tanto de Atención Primaria como de Atención Especializada. Esta integración permite que las peticiones realizadas por el ciudadano a través de la Oficina Virtual que no puedan resolverse directamente, se remitan a Salud Responde, quien las gestionará en comunicación con los Centros de Atención Primaria y Centros Hospitalarios.

- ▶ En 2017, Salud Responde continuará con la difusión activa de la APP e incluirá nuevas funcionalidades a las ya existentes: cita previa de Atención Primaria, Programa Ventana Abierta a la Familia, acceso a catálogos de preguntas sobre el Sistema Sanitario Público Andaluz, Voluntad Vital Anticipada y Salud Andalucía 24H.

- ▶ Salud Responde realizará las encuestas encaminadas a obtener información de la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida en el



Sistema Sanitario Público Andaluz, con el fin de seguir avanzando en brindar un servicio de calidad. Con la realización de la mencionada encuesta, se recogen opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos del servicio, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes niveles del servicio.

- ▶ En 2017 se continuara con el desarrollo de 3 **proyectos FEDER de I+D+i**. Los proyectos van encaminados a mejorar la calidad de vida del paciente y a contribuir a tener una sanidad más sostenible. Los proyectos son los siguientes:

....1. Seguimiento de **pacientes intervenidos a nivel ambulatorio**, el proyecto contempla lo siguiente:

- Aplicación de Salud Responde.
- Información y asesoramiento sobre CMA en Salud Responde y en la APP.
- Optimización de agendas de Intervenciones CMA.
- Seguimientos proactivos en las primeras 24 horas de la intervención, dando respuesta asistencial adecuada.
- Integración de la aplicaciones entre la plataforma Salud Responde y Centros de Cirugía Mayor Ambulatoria.

....2. Seguimiento de **pacientes con patología respiratoria oxigenodependientes**, el proyecto contempla lo siguiente:

- Aplicación de Salud Responde.
- Desarrollo en la aplicación Salud Responde (Aplicación de Información, aplicación de personal sanitario).
- Aplicación Web y Dispositivos Móviles.
- Integración de la aplicación entre la plataforma de Salud Responde, Centros Coordinadores de Urgencia y los dispositivos móviles.



....3. **Diseño de aplicaciones para móviles orientadas a la promoción de la salud**, el proyecto contempla lo siguiente:

○ Aplicación de Salud Responde, la cual incorpora los siguientes contenidos:

- Promoción de la Salud (Dietas saludables, deshabituación tabáquica o alcohólica, etc.)
- Mejor aprovechamiento por parte de los ciudadanos de los recursos sanitarios.
- Mejorar la intercomunicación entre profesionales.
- Información del Sistema Sanitario.
- Alertas Sanitarias.

- ▶ Plan de continuidad asistencial en las primeras 24 horas, mediante seguimiento telefónico de Salud Responde a los pacientes asistidos por equipos de emergencias sanitarias y de los equipos de coordinación avanzada dejados en domicilio. Además, mantendrá el procedimiento para conocer el grado de resolución real de estos equipos.
- ▶ En 2017, se continúa con la extensión en la citación para el Programa de Detección Precoz de Cáncer de Colon a toda la geografía andaluza. Además, se está realizando planteamientos de la ampliación de actividades para este programa (envío de documentación, captación de pacientes, modificaciones de cita...)
- ▶ Colaborar en dar respuesta en la ciudadanía sobre las dudas que se le planteen referente al Decreto que Regula el Registro de personas voluntarias para participar en un ensayo clínico en Andalucía.
- ▶ Emisión de informes mensuales a los componentes del Comité Director de Salud Responde sobre la actividad generada.



- ▶ Informe mensual al Servicio Andaluz de Salud sobre Accesibilidad en Atención Primaria:

Informe de citas rechazadas por agenda ocupada, desglosado por Provincias, Distritos Sanitarios, Centros de Salud y Facultativos. NUEVO

Actividad Asistencial

Objetivo estratégico principal.- EPES presta la atención sanitaria priorizando la calidad de la misma y favoreciendo la humanización de la práctica.

Objetivos estratégicos específicos:

- Adecuar el volumen de actividad asistencial hasta alcanzar tasas ajustadas a estándares de calidad.
- Continuar trabajando en la realización de asistencias no complejas, sin derivaciones hospitalarias.
- Mantener el sistema de participación de profesionales en la evaluación y mejora de los procesos asistenciales.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ EPES prestará apoyo al Comité Organizador de los XXI Juegos Mundiales de Deportistas Trasplantados, que se va a celebrar en Málaga, en el diseño y ejecución del dispositivo de seguridad sanitaria que se realizará y, así mismo, coordinará los recursos sanitarios propios y ajenos que participen en él.
- ▶ EPES realizará un análisis y elaborará un informe, acerca de las medidas a poner en marcha para mejorar la calidad asistencial y la seguridad del paciente en la Red de Transporte Urgente
- ▶ Plan de continuidad asistencial en las primeras 24 horas, mediante seguimiento telefónico de Salud Responde a los pacientes asistidos por equipos de emergencias sanitarias y de los equipos de coordinación



avanzada dejados en domicilio. Además, mantendrá el procedimiento para conocer el grado de resolución real de estos equipos. El grado de resolución sin necesidad de nueva asistencia deberá ser superior al 85%.

- ▶ Los centros coordinadores gestionarán al menos un 20% de las demandas de asistencia recibidas sin necesidad de movilizar recursos.
- ▶ La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias continuará realizando el seguimiento de las derivaciones de pacientes a otros dispositivos de urgencia/emergencia con prioridades incluidas en su cartera de servicios y área de cobertura, analizando los casos y las causas de dichas derivaciones, con objeto de conseguir que estas derivaciones no superen el 3%.

Seguridad del paciente

Objetivo estratégico principal.- Implementar actuaciones que contribuyan a incrementar la seguridad de los usuarios.

Objetivos estratégicos específicos:

- Consolidar la cultura de seguridad del paciente mediante la detección por parte de los profesionales de incidentes de seguridad.
- Potenciar las intervenciones y prácticas seguras que favorezcan la seguridad para reducir al máximo los riesgos sobre el usuario del servicio 061.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ Mantendrá el Distintivo de Centros Contra el Dolor y las actuaciones dirigidas a mejorar la atención a personas con dolor otorgado por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía en los 8 SSPP.
- ▶ EPES potenciará la notificación y análisis de los incidentes relacionados con la seguridad del paciente y la implantación de acciones de mejora.



- ▶ La Empresa Pública continuará realizando los protocolos de transferencia de pacientes, que habrá de ser aplicado en cada caso y evaluará su aplicación, como porcentaje de pacientes con transferencia a los que se les ha aplicado, 90% cumplido, 95% óptimo.
- ▶ Así mismo, evaluará el cumplimiento de las intervenciones seguras dentro de los procesos asistenciales asistidos en: identificación de alergias, intervenciones en pacientes con alto riesgo de caídas, chequeo de la orden verbal, procedimientos conforme a evidencias de punción intravenosa, sondaje vesical, sondaje nasogástrico y aspiración de secreciones. Considerando el 90% cumplido y el 95% óptimo.
- ▶ Garantizar un adecuado nivel de seguridad en el traslado de pacientes una vez finalizada la asistencia. Concretamente la medida afecta a los traslados no asistidos a los hospitales (Código de Resolución 36). En estos casos se recomienda que los pacientes mantengan dentro de unos márgenes de seguridad las siguientes variables clínicas: Nivel de conciencia, Frecuencia Respiratoria, Saturación de Oxígeno, Frecuencia Cardíaca y Tensión arterial sistólica (TAS):

Se evaluarán todas las asistencias realizadas por EE y ECA en las que la resolución se realice mediante un traslado en ambulancia no asistida (tipo de recurso AMB) y se garantizará que el 85 % de los traslados se realicen con las variables anteriores dentro de los márgenes de seguridad.
- ▶ Durante 2017 estarán normalizados los stocks de medicación y fungibles en los helicópteros y unidades móviles terrestres.
- ▶ En 2017, la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias seguirá trabajando en los procedimientos de actuación de las unidades Soporte Vital Básico (SVB). Estos procedimientos incluyen los criterios de coordinación para la activación de estas unidades y los procedimientos de actuación de las mismas, incluida la aplicación de una escala de estratificación de riesgo que permitirá adecuar el recurso más adecuado para el transporte del paciente. Se garantizará una adherencia a los procedimientos de estas unidades del 85%.



Acreditación y desarrollo profesional

Objetivo estratégico principal.- Adquisición de la excelencia en términos verificables en nuestra organización.

Objetivos estratégicos específicos:

- Crear una cultura de evaluación permanente de las competencias de los profesionales.
- Disponer de un sistema verificable y objetivo que permita la estratificación de las UGC/Servicio Provincial.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ Incremento de profesionales acreditados o en proceso de acreditación por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, calculados sobre el total de profesionales acreditables, respecto del año anterior.
- ▶ Acreditación de competencias de los Técnicos de Emergencias Sanitarias:
Facilitar los procesos promovidos por la Consejería de Educación para la evaluación y acreditación de las competencias de los Técnicos de Emergencias Sanitarias. Realizará un diagnóstico de situación actual de dichos profesionales en EPES y se analizará qué necesidades y acciones concretas se pueden desarrollar a lo largo de este año en colaboración del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales de la Secretaría General de Formación Profesional y Educación Permanente, en función de la disponibilidad presupuestaria.
- ▶ Mantenimiento de la acreditación por ACSA de los 8 SSPP 061.

Otras actuaciones ligadas al ejercicio profesional

Objetivo estratégico principal.- mejora continua de las condiciones de trabajo, la prevención de los riesgos y la vigilancia de la salud de los profesionales.

Objetivos estratégicos específicos:



- Disponer de un Sistema Integral de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales conforme a la norma OHSAS 18001-2007.
- Desarrollar el Plan de acción derivado de los resultados obtenidos de la evaluación de aspectos psicosociales realizada en 2014y presentada en 2016.
- Continuar impulsando el desarrollo de campañas de promoción de la salud en el lugar del trabajo, promocionando hábitos saludables conforme al Plan de Empresas Saludables del SSPA.
- Intervenir proactivamente en la prevención de agresiones a profesionales.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ Prevención de riesgos laborales según modelo basado en OHSAS. Durante el año 2017 se realizará auditoría de seguimiento del sistema de gestión.
- ▶ Impulsar el plan de Prevención y atención a profesionales en casos de agresión, interviniendo proactivamente.
- ▶ Impulsar las medidas de prevención en el ámbito de Salud Laboral: exámenes de salud, vacunaciones, formación en PRL centrado en las principales causas de accidentalidad, etc.
- ▶ Avanzar en el registro y desarrollo de la nueva aplicación de Gestión de la Seguridad y Salud, especialmente en lo referente al seguimiento e intervención en los accidentes de trabajo y vigilancia de Salud.
- ▶ Impulsar la coordinación de actividades empresariales.
- ▶ Puesta en marcha de las acciones más relevantes del Plan preventivo derivado de la evaluación de riesgos específica de factores psicosociales.

Gestión clínica



Objetivo estratégico principal.- Avanzar en la mejora funcional de las Unidades implantadas bajo el modelo de Gestión Clínica (Servicios Provinciales 061).

Objetivos estratégicos específicos:

- Relacionar los objetivos individuales con los resultados de las auditorias de procesos asistenciales y de cuidados de enfermería de cada profesional.
- Identificar líderes clínicos.
- Potenciar objetivos de Resultados Clínicos/Salud en los Acuerdos de Gestión Clínica de los Servicios Provinciales.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ Establecer un acuerdo de gestión con cada uno de los servicios provinciales, que se revisaran semestralmente por la dirección asistencial.

Gestión y servicios

Objetivo estratégico principal.- Mejora funcional de las Unidades de Profesionales como soporte para facilitar el cumplimiento de los fines de la organización sanitaria, apoyando de forma permanente las estructuras de Gestión Clínica.

Objetivos estratégicos específicos:

- Identificación, diseño y validación de las actividades de las Áreas, basada en la metodología de gestión por procesos, que supongan un nuevo impulso a la gestión orientada al cliente interno.
- Se culminará el desarrollo, actualización y despliegue de la estrategia de Calidad en las Áreas de EPES.
- Desarrollo de la e-administración en el ámbito de la organización, como elemento que permite optimizar la gestión interna de los procesos administrativos y la accesibilidad de la ciudadanía.



Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ EPES, de acuerdo a los criterios establecidos por la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SAS y el Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias, PAUE, desarrollará y mantendrá el cuadro de mando de los equipos móviles de urgencias y emergencias. Partiendo del documento de cuadro de mando definido por el PAUE, emitirá los correspondientes informes al SAS.
- ▶ Durante 2017, EPES facilitará a todos los profesionales el acceso al cuadro de mando al objeto de que se conozcan mensualmente los resultados de su Servicio Provincial.
- ▶ Durante 2017, EPES realizará un seguimiento de la aplicación de Gestión del Tiempo, fomentando el acceso de todos los profesionales así como su aplicación para dispositivos móviles (app), al objeto de facilitar al profesional las tareas relacionadas con la gestión de sus turnos de trabajo, medida específica para la conciliación de la vida profesional y familiar. Este acceso se abrirá a nuevos canales a través de una aplicación para dispositivos móviles (app).
- ▶ EPES potenciará la labor de los Grupos de Procesos, Cuidados y TES, como grupos de participación profesional, al objeto que se sigan realizando revisiones de los protocolos asistenciales y los procedimientos operativos, formulando propuestas operativas y de formación.

3. RESULTADOS EN VALOR DE LOS RECURSOS Y SOSTENIBILIDAD

Capítulo I, II y IV

Objetivo estratégico principal.- Limitar los gastos a las cantidades presupuestadas.

Objetivos estratégicos específicos:



- Obtener el máximo rendimiento de los recursos económicos disponibles (ingresos y gastos) a través de la gestión eficiente de los mismos, para obtener su máximo valor y avanzar en la sostenibilidad del SSPA.
- Planificar y gestionar la contratación administrativa con estricta sujeción al marco legal establecido y bajo los criterios de las mejores prácticas y procedimientos, mediante la elaboración y seguimiento del Plan Integral de Contratación Administrativa (PICA).
- Gestionar las obligaciones del Organismo con celeridad, eficiencia y eficacia, para garantizar el cumplimiento de la legislación básica del Estado y de la propia Comunidad Autónoma en la materia, favoreciendo el desarrollo de una adecuada política de pago a los proveedores del sistema.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

1º. Área de Gastos (Presupuestos de explotación y capital)

- Cumplimiento de los presupuestos de explotación y capital asignados.
- Control del Absentismo, Seguimiento de indicadores claves:
 - Absentismo (IT) no superior al año 2016
 - Seguimiento del nivel de accidentalidad e índice de accidentalidad inferior a 1 accidente/ 1.000 activaciones.

2º. Área de Ingresos

- La Agencia adoptará las medidas necesarias para la gestión eficaz de la facturación y cobro de todos los servicios prestados a terceros, de acuerdo con la normativa vigente. Para ello deberá potenciar los procedimientos internos de captura y tratamiento de información al objeto de mejorar el cobro de los servicios prestados a terceros.

3º. Área de Contratación Administrativa

- Cumplimiento de un porcentaje de contratación administrativa normalizada distinta al contrato menor de un 75 %.



4º. Área de Gestión de las Obligaciones

- El plazo medio comprendido entre la fecha de recepción de la factura y la fecha de envío para registro de recepción de bienes y servicios no podrá superar los 7 días naturales.

- EPES continuará con el procedimiento para la autorización por AESA de los helipuertos en recinto hospitalario construidos en el desarrollo del proyecto FEDER Red de helisuperficies de Andalucía a los que sea aplicable dicho procedimiento, recabando para ello la colaboración y participación de las instituciones propietarias de las infraestructuras conforme a lo establecido en la normativa aeronáutica reguladora de su gestión.

Gestión pública responsable de los recursos y la sostenibilidad

Objetivo estratégico principal.- Incorporar los principios de la gestión pública responsable en todos sus ámbitos de competencia.

Objetivos estratégicos específicos:

- Implantación del Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres en Andalucía.
- Desarrollar un sistema de gestión socialmente responsable.
- Impulsar el consumo responsable y la sostenibilidad medioambiental.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ Como medida de contención del consumo energía eléctrica, el centro disminuirá/mantendrá el consumo de energía en los mismos objetivos previstos para el año 2016.
- ▶ Puesta en marcha de medidas de sensibilización en materia de ahorro energético entre los profesionales y partes interesadas



- ▶ En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de aplicación, todos los centros obtendrán el certificado energético de sus edificios dependientes que cumplan los requisitos establecidos en dicha normativa.

4. RESULTADOS EN EL ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO

Formación e investigación

Objetivo estratégico principal. Satisfacer las expectativas de crecimiento, actualización y mantenimiento de las competencias de los profesionales sanitarios en un marco alineado con las necesidades de la organización, coherente con la práctica asistencial del puesto de trabajo, que promueva la seguridad de los pacientes y asentado en la mejor evidencia científica.

Objetivos estratégicos específicos:

- Desarrollar la capacidad de formación del SSPA para la mejora de las competencias de sus profesionales.
- Incorporar la docencia como ámbito de actuación estructurado de las Unidades de Gestión Clínica del SSPA.
- Reforzar el valor de la competencia docente de los profesionales del SSPA
- Reconocer el nivel y la intensidad de la participación de los profesionales del SSPA en los procesos docentes que se desarrollan en los centros, unidades y servicios.
- Optimizar el uso de los recursos destinados a investigación en el SSPA mediante la evaluación competitiva de proyectos y programas, el uso de indicadores objetivos y cuantitativos de producción y su adecuación a las estrategias priorizadas de investigación clínica.
- Incorporar la formación, la investigación y la innovación como ejes modulares de actuación en el ámbito de las Unidades de Gestión Clínica-Servicios, explotando su capacidad de potenciarse recíprocamente.



Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

1. Formación.

- ▶ EPES diseñará el Plan de Formación EPES 2017, teniendo presente, la disponibilidad presupuestaria, competencias y necesidades requeridas o detectadas, expectativas, así como resultados previos.
- ▶ La EPES publicará en **el primer trimestre del año la planificación** de su programa de formación, al que se añadirán durante el año según disponibilidad presupuestaria otras acciones formativas específicas y complementarias de carácter opcional.
- ▶ EPES realizará encuesta de necesidades de formación de los profesionales, previa a la planificación anual.
- ▶ **Se acreditarán el 100% de actividades** y programas de formación continuada del personal sanitario.
- ▶ EPES se comprometerá a que finalicen, al menos, el 90% de los profesionales matriculados en acciones formativas presenciales y/o semipresenciales del plan de formación obligatoria.
- ▶ La Agencia realizará en las actividades de formación continuada, encuestas de satisfacción debiendo estar el índice de **satisfacción global medio anual** en al menos 7,5 puntos. Igualmente todas las actividades formativas tendrán evaluación del aprovechamiento.
- ▶ Continuará desarrollando la formación online a través de **“EPES comparte”** y publicará nuevas píldoras formativas.
- ▶ Los Servicios Provinciales 061, **promoverán y facilitarán la rotación** voluntaria de profesionales por las UGC y servicios **hospitalarios** relacionados con la emergencia: Servicios de urgencias, intensivos, coronarias, UCI pediátricas y neonatales, etc.. Para lo que establecerán acuerdos con esta UGC basados en la reciprocidad.
- ▶ Los Servicios Provinciales 061 participarán en la formación de **alumnos** que realicen el ciclo de **Técnicos en Emergencias Sanitarias**, en colaboración con los Centros del Sistema Público de Educación, sujeto a disponibilidad.
- ▶ EPES seguirá participando en la formación a ciudadanos en colaboración con la asociación ciudadana **In Pulso Salud**.
- ▶ El centro se comprometerá con la docencia práctico clínica del alumnado de las titulaciones universitarias conducentes a profesiones sanitarias.



- ▶ El centro garantizará la docencia práctico-clínica conforme a lo especificado en los Planes de Colaboración con la Universidad.
- ▶ Las Unidades de Gestión Clínica dispondrán de profesionales que desarrollen las tareas de tutorización práctico clínica del alumnado universitario de las titulaciones sanitarias conforme a lo previsto en los Planes de Colaboración con la Universidad.
- ▶ El centro contará con un sistema de análisis de la capacidad docente que permita conocer el horizonte del alcance de la colaboración con las Universidades en términos de competencias y número de alumnos.
- ▶ El centro se comprometerá con la calidad de las Rotaciones Externas de Residentes conforme a la instrucción 02-2013 de la Dirección General de Investigación y Gestión del Conocimiento.

2. Investigación.

- ▶ EPESdesarrollará actividad investigadora, según los objetivos recogidos en el anexo, en las siguientes áreas:
 - Publicaciones con factor impacto (JCR):
 - Nº de Publicaciones
 - Factor de impacto global.
 - Publicaciones en primer decil.
 - Publicaciones en primer cuartil.
 - Guías Clínicas publicadas en revistas del JCR y evaluadas con la metodología AGREE.
 - Líneas de Investigación en las UGC.
 - Proyectos de investigación en convocatorias competitivas (*).
 - Agencias internacionales (solicitados y concedidos).
 - Agencias nacionales (proyectos activos).
 - Agencias autonómicas (proyectos activos).
 - Agencias Privadas (proyectos activos).

Cada uno de los ítems anteriores deberá superar o mantener los resultados del año 2016 (según Anexo).



Los criterios de evaluación y valores mínimos de los objetivos se recogen en anexo a este contrato-programa.

- ▶ EPES promoverá la constitución de grupos de investigación financiados por el Plan Andaluz de Investigación, Desarrollo e Innovación, PAIDI, constituidos por varias UGC.
- ▶ EPES continuara participando en ensayos clínicos relacionados con procesos de emergencias sanitarias.
- ▶ EPES potenciará la investigación en Cuidados y facilitará –con especial atención- la investigación de grupos emergentes.

Sistemas de Información

Objetivo estratégico principal.- Se incorporarán sistemas de información corporativos para el desarrollo de la gestión clínica.

Objetivos estratégicos específicos:

- Mantener sistemas de información que faciliten la Estrategia de Resultados Clínicos/Salud.
- Evolucionar y mantener la historia clínica digital en movilidad, HCDM, en todas las asistencias de EPES.
- Participar en la implantación, seguimiento y evolución de la HCDM en los DCCU del SAS.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ Implantación de **Centros en Red (CCR)** en el Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias (CCUE) de Málaga.
- ▶ Activar en **CCR las funciones de colaboración** entre centros, de modo que las llamadas que se presentan en uno de los centros en momentos en los que todos sus operadores estén ocupados, o un fallo del sistema no permita atenderla, puedan ser atendidas desde el centro de otra provincia.



- ▶ **Desarrollar los sistemas de información necesarios** para los siguientes proyectos para los que se han asignado fondos a EPES del Programa Operativo FEDER 2020, y que se relacionan a continuación:
 - Proyecto 1.- Vigilancia/supervisión de pacientes con enfermedades con deterioro cognitivo: **Enfermedad de Alzheimer.**
 - Proyecto 2.- Seguimiento de pacientes intervenidos en el Programa de **Cirugía Mayor Ambulatoria.**
 - Proyecto 3.- Seguimiento domiciliario de pacientes con **patología respiratoria oxígeno dependientes**
 - Proyecto 4.- Diseño de Aplicaciones para móviles orientadas a la **Promoción de la Salud.**
- ▶ Adopción de la política corporativa de la Junta de Andalucía de uso de LibreOffice como herramienta ofimática, cumpliendo con los objetivos de reducción de instalaciones según los objetivos marcados para EPES.
- ▶ Adopción de la HCDM a las nuevas necesidades del SAS (Enfermería Gestora de Casos, dotación de los UCCU, evolutivos, etc.) condicionado a disposición presupuestaria.
- ▶ Los Equipos de Emergencias tendrá al menos el 85% de sus registros clínicos y de cuidados, en el formato HCDM.
- ▶ En 2017 EPES seguirá registrando las asistencias realizadas por la Unidad de Soporte Vital Básico en formato digital y soportado en una Tablet, de forma análoga a la HCDM.

Imagen y Comunicación

Objetivo estratégico principal.- Mejorar la imagen percibida por los ciudadanos de EPES a nivel general y provincial.



Objetivos estratégicos específicos:

- Impulsar una actitud proactiva, articulada y planificada de los SSPP del 061 con respecto a los medios de comunicación social.
- Mantener el posicionamiento de marca 061 y los valores asociados a ella por la ciudadanía.
- Incrementar el conocimiento de los usuarios sobre los servicios que tienen a su disposición a través de Salud Responde y fomentar el conocimiento de la App `Salud Responde` como canal de acceso a los servicio.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ Se llevarán a cabo actuaciones encaminadas a difundir la actividad de los Servicios Provinciales, de Salud Responde y de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias realizando un seguimiento periódico de la imagen que en su conjunto transmiten de ellos los medios de comunicación.
- ▶ EPES Remitirá a la Consejería Salud aquella información de interés para su difusión en los medios de comunicación, que incidan positivamente en la imagen de los servicios prestados, al menos 24 noticias al año.
- ▶ Se diseñarán acciones de difusión activa de los nuevos proyectos con financiación FEDER para lograr en cada uno de ellos un mayor conocimiento interno y externo de los mismos, realizando un seguimiento de esta difusión para aportar información periódica a la red RETINA.
- ▶ EPES actualizará los contenidos de su página web, manteniendo la accesibilidad a los contenidos e información de la ciudadanía sobre la empresa y sus áreas de actuación, y facilitando la interacción con los usuarios.



5. RESULTADOS DE DESARROLLO CRÍTICO

Uso racional del medicamento

Objetivo estratégico principal.- Mejorar la calidad y eficiencia de la prescripción farmacéutica en el SAS.

Objetivos estratégicos específicos:

- Profundizar en la estrategia de mejora de la calidad de la selección y adecuación en el uso de medicamentos, adquiridos por las Unidades Asistenciales.

Objetivos Acuerdo de Gestión y Resultados (CP):

- ▶ EPES dispondrá de una Guía Farmacológica donde se incluirán aquellos medicamentos que son de utilidad en la atención a las emergencias. Las unidades asistenciales no dispondrá de medicación alguna que no este identificada en la Guía Farmacológica. La entrada y salida de medicamentos de la Guía se basará exclusivamente en la evidencia de su efectividad.