

del año

grandes prioridades del hospital para 2004

usuarios para conocer directamente su opinión. Y, finalmente, un tercer campo de actuación será la relación directa con asociaciones de usuarios y de enfermos, coordinada desde la Subdirección de Comunicación y Relaciones con el Ciudadano.

Los derechos de los ciudadanos forman parte de un aspecto crucial de la atención sanitaria: la información al paciente y su implicación en el tratamiento.

La aplicación de las normas de carácter nacional, aprobadas en los últimos dos años, así como los criterios establecidos en la Ley de Salud de Andalucía, establecen un amplio abanico de derechos de los ciudadanos en materia de información clínica y participación en las decisiones sobre el proceso asistencial.

La aplicación de los *consentimientos informados*, la garantía de confidencialidad en el tratamiento de los datos y la gestión de la documentación clínica serán actuaciones prioritarias en 2004.

El hospital también continuará reduciendo los tiempos de respuesta en consultas externas, en las áreas diagnósticas y en los procesos quirúrgicos.

El objetivo de demora para atender a los pacientes que acuden por primera vez derivados desde Atención Primaria será de 30 días en todas las especialidades; para ello se elaborará un Plan de Mejora en la Organización de las Consultas Externas, que establecerá mecanismos de organización de la actividad que permita alcanzar el

objetivo, a la vez que incluirá una nueva orientación en la planificación de las revisiones.

Este plan incluirá la informatización paulatina de todas las consultas, permitiendo el acceso a la información diagnóstica, el seguimiento del curso clínico y la planificación más adecuada de la actividad. En las Áreas de Diagnóstico se ampliará el funcionamiento de las diferentes unidades, evaluando la utilización de tecnologías, de forma que se ajuste la oferta de servicios a la demanda. El objetivo de demora máxima en esta área será de 30 días. En el Área Quirúrgica se ampliará el tiempo disponible para la realización de intervenciones quirúrgicas programadas, se impulsará la Cirugía Mayor Ambulatoria y se mejorará la organización para facilitar una mayor capacidad de resolución en la cirugía urgente. El objetivo de demora máxima es de 120 días.

El plan de calidad

Desde la Gerencia del hospital se desarrollará una política integral de calidad mediante la llamada gestión por procesos, que permite controlar en cada momento la calidad del servicio, y se pondrán en marcha medidas de control de resultados y medidas de acreditación.

Este Plan permitirá mejorar aspectos importantes en la organización del hospital, mantener una evaluación constante de los resultados y la acreditación mediante los estándares definidos por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

Los detalles de este Plan se encuentran recogidos en otro artículo específico en Ciudad Salud.

Las unidades de gestión

En los últimos años se ha comenzado la implantación de Unidades de Gestión Clínica, entendidas éstas como un modelo de organización interno, orientado a lograr mejores resultados, con mayor grado de autonomía de gestión y compuestas por profesionales de diferentes categorías. En la actualidad existen siete Unidades de Gestión Clínica: la Unidad de Neurociencias, la de Cirugía de la Infancia, la de Medicina Nuclear, la de Anestesiología y Reanimación, la de Cirugía de Alta Precisión y la unidad de Obstetricia y Ginecología.

Los resultados obtenidos en las Unidades durante el año 2002 fueron desiguales. Aunque está pendiente la evaluación completa de la gestión de estas Unidades durante 2003, los datos preliminares apuntan hacia unos resultados variables según los casos, aunque con cierto avance sobre el año anterior.

En el año 2004 se solicitará la acreditación únicamente de aquellas que hayan cumplido de modo suficiente los objetivos planteados en el año 2003 y que generen avances significativos en la organización interna.

La tramitación de nuevas Unidades estará sometida a criterios de excelencia y a la exigencia de acreditación por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

Desarrollo médico

Un Hospital que cuida a sus profesionales

Durante el año 2004 se introducirán importantes medidas en materia de Gestión de Personal, en la línea de lo definido en el *Plan de Gestión Plurianual 2004-2009* y que lleva por título "Un Hospital que cuida a sus profesionales". Entre estas medidas se encuentra las siguientes:

- Aplicación del nuevo Acuerdo sobre permisos, licencias y vacaciones, suscrito entre la Dirección del Servicio Andaluz de Salud y las Centrales Sindicales presentes en la Mesa Sectorial.

- Aplicación de los criterios establecidos en la Ley del Estatuto Marco, en materia de jornada laboral y tiempo de trabajo.

- Se ha presentado en la Junta de Personal un Plan de Trabajo que incluye el seguimiento y la participación de las Centrales Sindicales, en diferentes aspectos de interés como es el seguimiento del Proyecto de Unidades de Ges-

tión Clínica, la aplicación de la jornada laboral, la política de formación o la gestión de la prevención de riesgos laborales.

- Aplicación del Complemento de Rendimiento Profesional en todas las Unidades y Servicios. Tras la evaluación del cierre del ejercicio 2003, durante el presente año se introducirán mecanismos para mantener una evaluación periódica de los objetivos vinculados a este Complemento.

- A lo largo del año 2004 se desarrollarán acciones orientadas a mejorar la gestión en las diferentes Unidades y Servicios, partiendo de una mayor implicación de los Responsables, Jefes de Servicio y Sección, Supervisores, etc.

- La mejor comunicación interna es uno de los objetivos de la Dirección del hospital, de forma que toda la información fluya con facilidad y sea compartida por todos los profesionales.



Combinando todos los recursos

La buena atención es un concepto amplio: desde la correcta gestión ambiental hasta la conexión en red

Lograr la mejor atención posible es una combinación de factores. En el programa del hospital para los próximos años se incluye el desarrollo de recursos que deben situar al Virgen de las Nieves en la vanguardia clínica.

- **Un Hospital Digital.** En este epígrafe se plantea avanzar durante este año en la digitalización de imagen radiológica en el Hospital de Traumatología, hasta completar la sustitución de la placa radiológica por imagen digital accesible desde los diferentes puntos asistenciales. La segunda prioridad es completar la conexión con el Laboratorio de Análisis Clínicos desde las diferentes unidades, consultas y centros de salud. El tercer bloque de trabajo será la informatización de las consultas externas.

- **Un Hospital integrado con la Atención Extrahospitalaria.** En el primer trimestre se constituyó un Comité de Coordinación con el Distrito Granada, que definió una serie de acciones en la coordinación en la atención urgente, la mejora en la organización de las derivaciones a consultas y estudios diagnósticos, el uso racional del medicamento, la atención a los procesos prevalentes y el apoyo a las unidades de gestión clínica en ambos niveles.

Se avanza así en la gestión compartida del tercer espacio asistencial o espacio asistencial común, que agrupa las acciones asistenciales que, prestándose en el ámbito extrahospitalario, precisan de un acuerdo profesional para establecer las actividades a realizar, el profesio-

nal que las realiza y un mecanismo de evaluación de la continuidad en la atención.

- **Un Hospital en red.** El Hospital comenzará una estrategia planificada de relación con los mejores centros sanitarios del país y de nuestro entorno internacional, compartiendo proyectos de investigación, formación de profesionales y experiencias en organización y gestión.

- **Un Hospital comprometido con la sociedad.** El Hospital continuará con los proyectos destinados a mejorar la conservación medioambiental, tanto en la gestión de los residuos como en la gestión energética. Igualmente, se impulsará la cooperación con entidades y empresas de nuestro

entorno, apoyando la formación en prácticas, el desarrollo de iniciativas innovadoras o cooperando en la gestión de servicios comunes.

Tal como ya se planteó en el número inicial de Ciudad Salud y en la presentación del

primer borrador del Plan de Gestión, durante el presente año se está aplicando un amplio abanico de medidas destinadas a impulsar la organización del centro y el mejor servicio posible a los ciudadanos.

