

ACUERDO DE GESTIÓN 2023 - 2024

RESUMEN EJECUTIVO

I. CONSIDERACIONES GENERALES.

La Ley 4/1994, de 16 de julio, de Salud de la Región de Murcia contempla en su artículo 32 el empleo de la **dirección por objetivos** en los centros, servicios y establecimientos del Servicio Murciano de Salud (SMS), mediante la cual establecer las responsabilidades de dirección y gestión, disponer de un sistema de evaluación de los diferentes indicadores y un seguimiento y control de resultados asistenciales, de calidad y de sus costes asociados.

El **Acuerdo de Gestión (AG)** es el compromiso firmado por cada una de las gerencias de área o dispositivo sanitario con la Gerencia del SMS, habilitando una herramienta que vincula la gestión de la actividad de los profesionales y los recursos económicos, materiales y tecnológicos con la consecución de objetivos y resultados estratégicos para la organización, los cuales pretenden avanzar en:

- Fortalecer la salud pública y comunitaria.
- Mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios de salud.
- Mejorar de forma continua la calidad asistencial y la satisfacción de los ciudadanos con el servicio recibido.
- Garantizar la continuidad y la eficiencia de los procesos asistenciales.
- Implicar a los profesionales, cada uno en su nivel de responsabilidad, en la gestión de los recursos asignados.

Los objetivos estratégicos, o de servicio, equipo o unidad, son evaluados a través de indicadores diseñados y seleccionados a tal efecto. Dichos indicadores deben cumplir con los requisitos de ser válidos, fiables y medibles.

Dada la complejidad organizativa y de gestión de un ente regional como el SMS, y especialmente para consolidar el cumplimiento de aquellos objetivos que por su dificultad o dependencia de medidas adicionales o requisitos tecnológicos así lo precisan, la Gerencia del SMS ha acordado **ampliar del marco temporal de vigencia de este AG, dándole carácter bienal a los ejercicios 2023 y 2024**. En cualquier caso, se mantendrá la evaluación anual de cada ejercicio, informando de sus resultados a cada equipo directivo.

La gerencia de cada área o dispositivo dispondrá de la financiación adecuada para cumplir con los objetivos suscritos en el presente AG. Esta financiación podrá ser revisada como consecuencia de medidas asistenciales u organizativas sobrevenidas que tengan repercusión económica en el presupuesto de los ejercicios 2023 y 2024.

II. LÍNEAS DE ACTUACIÓN.

1. Despliegue del Acuerdo y pactos de gestión.

Se parte de la premisa de que el AG, como documento principal para orientar la gestión asistencial y de recursos, debe ser conocido por todos los profesionales sanitarios y no sanitarios del SMS. El **despliegue** del AG pretende dar mayor impulso a la descentralización de la gestión hacia las áreas y centros, para lo cual **es esencial la implicación de todos los integrantes de los servicios, equipos y unidades.**

La tarea de desplegar el AG en su demarcación corresponde a la gerencia de área o dispositivo asistencial, de la forma que considere más adecuada para lograr el alcance y difusión pretendidos.

Una herramienta importante para la traslación del contenido del AG a los profesionales, especialmente de aquellos objetivos que les vinculan más directamente, es la firma de **Pactos de Gestión** con los EAP, servicios y unidades hospitalarias, procurando siempre que los objetivos seleccionados sean congruentes y estén alineados con establecidos para el área.

Esta línea de actuación contiene los objetivos siguientes:

Objetivo 1: Despliegue y difusión del Acuerdo de Gestión a toda el Área de Salud.

Objetivo 2: Establecer Pactos de Gestión con los servicios/unidades/EAP en relación con los objetivos propios del área.

Objetivo 3: Garantizar la coordinación entre las Gerencias de Área y la Gerencia de Salud Mental en la atención hospitalaria de agudos.

2. Calidad y Seguridad de la atención sanitaria.

El objetivo esencial del SMS es prestar la asistencia sanitaria adecuada a las necesidades de los ciudadanos a través de un sistema sanitario accesible, eficiente y resolutivo que promueva la **mejora continua de su calidad** y la **satisfacción de sus usuarios.** Para avanzar en esta línea es necesaria la orientación de la gestión hacia los resultados y medir la operatividad de los procesos asistenciales, la efectividad clínica y la satisfacción de los pacientes.

La **Seguridad del Paciente**, componente elemental de la calidad asistencial, tiene gran relevancia tanto para los pacientes y sus familias, como para profesionales y directivos que desean ofrecer una asistencia sanitaria segura y, en la medida posible, libre de efectos adversos.

Es importante seguir potenciando las iniciativas "No Hacer" sobre intervenciones o procedimientos identificados como innecesarios o faltos de evidencia, como medida destinada a **mejorar la práctica clínica e incrementar la eficiencia** del Sistema.

Los objetivos vinculados a esta línea son los siguientes:

Objetivo 1: Mejorar la satisfacción expresada por los usuarios en la atención sanitaria recibida.

Objetivo 2: Mejorar los procesos asistenciales.

Objetivo 3: Mejorar la calidad de los cuidados.

Objetivo 4: Mejorar la seguridad del paciente.

3. Accesibilidad y uso adecuado de los recursos.

La accesibilidad y la continuidad de cuidados son aspectos muy relevantes de la atención sanitaria y constituyen un reto permanente para cualquier organización sanitaria pública. Esta línea de trabajo requiere un compromiso con los ciudadanos fijando unos **tiempos máximos de demora** para garantizar el derecho a la protección de la salud y a la asistencia sanitaria en condiciones de igualdad efectiva. Al mismo tiempo, es necesario establecer líneas de trabajo para **optimizar el uso de los recursos propios y mejorar la eficiencia de los servicios**.

4. Uso apropiado de los medicamentos.

El uso racional de los medicamentos debe cumplir con la premisa de que **cada enfermo reciba el tratamiento más apropiado para su situación clínica**, con la pauta terapéutica más adecuada y durante el tiempo necesario. Cualquier fármaco prescrito o administrado debe cumplir los requisitos de ser seguro, eficaz y de calidad contrastada, además de suponer el menor coste posible tanto para el paciente como para la comunidad.

Esta línea integra los siguientes objetivos:

Objetivo 1: Monitorización y mejora de uso racional de medicamentos.

Objetivo 2: Despliegue de programas corporativos del servicio Murciano de Salud.

5. Compromiso con los profesionales.

Los profesionales del SMS son, sin ninguna duda, el recurso más valioso del sistema. Por ello, es preciso desplegar iniciativas para contribuir a **mantener actualizada su competencia técnica y promover su desarrollo profesional**, además de favorecer **medidas que refuercen su salud** tanto a nivel individual como colectivo.

En esa línea, será prioritario tanto el facilitar su acceso a los **programas de vacunación** como a las medidas para **prevenir y evitar accidentes de trabajo o enfermedades profesionales**. Igualmente, es preciso hacer frente de la forma más eficaz posible a las agresiones o intentos de agresión a los profesionales, consecuencia de situaciones conflictivas con usuarios y que suponen una quiebra total del clima de confianza y respeto mutuo indispensable para dispensar un buen servicio público. El SMS dispone de un **Plan de Prevención de Agresiones** que debe ser conocido por todos los

profesionales al tiempo que desde los niveles directivos se facilita la aplicación de las medidas contempladas.

Así mismo, la organización debe adaptar la formación de los profesionales al creciente desarrollo tecnológico, científico y organizativo del sistema sanitario, así como a las necesidades surgidas dentro del propio entorno sanitario mediante un **Plan de Formación Continua** anual acreditado que permita coordinar e integrar los recursos humanos, materiales y de financiación necesarios para tal fin.

Esta línea de actuación contiene los objetivos siguientes:

Objetivo 1: Mejorar la prevención en el ámbito laboral.

Objetivo 2: Aumentar la cobertura de vacunación entre los profesionales sanitarios.

Objetivo 3: Prevenir las agresiones a los profesionales.

Objetivo 4: Formación y desarrollo profesional: Formación Sanitaria especializada.

Objetivo 5: Formación y desarrollo profesional: Formación continuada.

6. Sostenibilidad económica y medioambiental

Hacer posible la sostenibilidad económica del sistema es la garantía de conservar una sanidad pública de calidad, solvente y viable en el futuro, algo de lo que se beneficia toda la sociedad.

Dicha sostenibilidad pasa por la **utilización adecuada y responsable de los recursos** puestos a disposición del SMS por la sociedad, lo que requiere de la **mejora continua de la eficiencia** y el cumplimiento de los presupuestos asignados, en todos sus epígrafes: recursos humanos, material sanitario, prestación y farmacéutica, servicios concertados, etc.

De otra parte, somos conscientes de la enorme importancia adquirida en los últimos años por la necesidad de ser **respetuosos con el medio ambiente**, la utilización responsable de los recursos naturales y la generación de productos y residuos contaminantes. Más allá de las consecuencias negativas que ello puede producir en términos de salud, las mismas son potencialmente graves a nivel económico y social para la actual y futura generación.

III. EVALUACIÓN.

El cumplimiento de los objetivos del AG **se verificará en base a un "Manual de evaluación"** del que dispondrán a tal efecto las gerencias. Dicha evaluación se realizará para cada una de las áreas y centros en función del grado de cumplimiento de los indicadores.

Los indicadores que formen parte de los **Pactos de gestión** a nivel de equipo, servicio o unidad, serán evaluados por la gerencia del área o centro respectivo, informando de su resultado a esta Subdirección General de Calidad.

La puntuación máxima a alcanzar en cada uno de ellos ejercicios será de 1.000 puntos, distribuidos de la forma que se especifica en la siguiente tabla:

Línea Estratégica		Puntos
1	Despliegue del Acuerdo de Gestión y Pactos de Gestión	80
2	Calidad y seguridad de la atención sanitaria	240
3	Accesibilidad y uso adecuado de los recursos	150
4	Uso apropiado de medicamentos	80
5	Compromiso con los profesionales	100
6	Sostenibilidad económica y medioambiental	230
7	Cumplimiento de los pactos de gestión	120
Total		1.000

Las distintas gerencias pondrán a disposición de los profesionales el texto íntegro del AG suscrito con la Gerencia del SMS de forma accesible, utilizando la intranet de su área o centro, o empleando los medios técnicos adecuados al efecto.

Murcia, marzo de 2023