

PLAN ANUAL DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS 2018

De acuerdo con las líneas estratégicas en el Primer Marco Director de Inspección de los Servicios Sanitarios de Andalucía de la Consejería de Salud, el Plan Anual de Inspección de Servicios Sanitarios del 2018 se estructura en las **diez líneas** estratégicas del marco de referencia. Se han definido los objetivos a desarrollar, describiendo los ámbitos de actuación sobre los que se proyectarán las actividades a realizar, y el área o áreas de responsabilidad que dentro de la estructura de la Inspección se encargará de gestionar los procesos.

1. Atención a los derechos y expectativas del/a ciudadano/a.

1.1. Gestión de Denuncias y Reclamaciones. Objetivos:

- Mantenimiento de la gestión en denuncias y reclamaciones de acuerdo con el marco legislativo de la Junta de Andalucía. Gestión del tiempo de resolución del expediente de denuncia y reclamación de acuerdo con las expectativas del ciudadano/a y la normativa vigente. La actividad prevista, tanto en denuncias y reclamaciones sobre asistencia sanitaria y en oficinas de farmacia, se situará alrededor de **250 denuncias**.

1.2. Asesoramiento en los expedientes de Responsabilidad Patrimonial. Objetivos:

- Elaboración de Dictámenes Médicos sobre Responsabilidad Patrimonial que, con carácter pericial, se soliciten por la Consejería de Salud y otras Instituciones.
- Gestión del tiempo de emisión de dictámenes, con un plazo medio de 45 días.
- Asesoramiento médico-legal a los órganos instructores de los Expedientes de Responsabilidad Patrimonial.

- Estudio anual de la casuística de los Expedientes, Reclamaciones y Dictámenes de Responsabilidad Patrimonial, y realización de propuestas de mejora.

1.3. Asegurar una comunicación efectiva con los ciudadanos. Objetivos:

- Identificación de la necesidad y tipo de información a trasladar, en función de las características de la persona y de las actuaciones a realizar. Encuesta a los ciudadanos de las Áreas seleccionadas en cada provincia por la Inspección de Servicios Sanitarios, primer semestre 2018. Análisis de resultados semestral.

- Elaboración e implantación de un Manual de Estilo de la Inspección de Servicios Sanitarios, en sus relaciones con los ciudadanos. Prototipo primer semestre 2018.

1.4. Implantar en la evaluación de los servicios sanitarios una política de género transparente, en base a los principios rectores de atención a la diversidad, conciliación, empoderamiento, equidad en la distribución de la responsabilidad y ausencia de discriminación en cuanto a las oportunidades y distribución de los recursos, beneficios y acceso a los servicios. Objetivos:

- Inclusión progresiva en los programas de inspección de los centros y servicios del informe del impacto de género. Segundo semestre 2018.

- Evaluación de la aplicación del protocolo andaluz para la actuación sanitaria ante la violencia de género. Informe anual.

- Evaluación de la aplicación de la Ley Integral para la no discriminación por motivos de Identidad de Género y Reconocimiento de los Derechos de las personas Transexuales de Andalucía. Informe anual.

2. Evaluación y control de la atención sanitaria prestada en centros, servicios y establecimientos sanitarios públicos y privados.

2.1. Evaluación de resultados de centros, servicios y unidades sanitarias. Objetivos:

• Establecimiento de acuerdos de colaboración con centros y entidades sanitarias para el desarrollo de evaluaciones de resultados de las actividades y servicios sanitarios. Primer trimestre de 2018. El volumen de proyectos incluidos en los acuerdos de colaboración para el año 2018 será de 80 proyectos. Se determinarán dos tipos de acuerdos en todas las provincias de Andalucía:

- Acuerdo de colaboración en proyectos sanitarios.
- Acuerdo de colaboración en la evaluación del uso racional del medicamento.
- Realización de estudios de evaluación de resultados basados en la calidad continua y mejoras en la prestación de servicios sanitarios.
 - Programa Consulta Dental.
 - Programa Medicina Estética.
 - Programa Cirugía Mayor Ambulatoria.
 - Programa IVE.
 - Programa de Evaluación de la prestación de la Atención Temprana.
 - Ámbito de actuación: Centros/Servicios Sanitarios.
- Realización de evaluación de la calidad en la atención sanitaria al final de la vida, en pacientes fallecidos en hospitales andaluces, según requisitos establecidos en la Ley 2/2010, de 8 de abril, de Derechos y Garantías de la Dignidad de la Persona en el Proceso de la Muerte.

- Realización de evaluación del grado de respeto de los contenidos de las Voluntades Vitales Anticipadas, en el proceso final de la vida de personas fallecidas en hospitales andaluces.

- Programa de Control y Evaluación de la atención sanitaria en Residencias de personas mayores. Se realizará durante el año 2018, para dar continuidad al iniciado en 2017. Este programa se realizará en el conjunto de las provincias de la comunidad autónoma y dentro de las siguientes áreas de trabajo:

- Evaluación de atención de Cuidados.
- Evaluación de la atención médica.
- Evaluación de los depósitos de medicamentos.
- Evaluación del uso adecuado de los botiquines en las residencias sociales.

2.2. Verificación y seguimiento del funcionamiento de entidades sanitarias y productos sanitarios. Acciones:

- Gestión de la autorización administrativa de centros, servicios y establecimientos de acuerdo con la norma de aplicación y a los protocolos y guías autorizadas. Seguimiento y evaluación de los procedimientos de Declaración Responsable, en relación con la Inspección de Servicios Sanitarios. Tiempo de resolución de la demanda no superior a 15 días.

- Colaboración con las organizaciones profesionales y colegiales en la aplicación de las estrategias de seguridad del paciente y calidad total de las entidades sanitarias. Seguimiento anual.

2.3. Verificación de requisitos de calidad y normativo en Centros, Unidades y/o Servicios de especial complejidad. Programa Sustancias de Origen Humano.

- Trasplantes.
- Hemoterapia.
- Reproducción Humana Asistida.

En relación con los centros vinculados a estos programas, se aplicarán las guías elaboradas y aprobadas durante 2017 en colaboración con las sociedades científicas de las especialidades.

El programa de Reproducción Humana Asistida completará la evaluación iniciada en el año 2017, afectando a la totalidad de centros de Andalucía. En relación con el programa de Trasplantes, durante el año 2018 se centrará en la evaluación del trasplante de córnea y progenitores hematopoyéticos.

2.4. Verificación de requisitos para homologar centros con/sin internamiento, para la concertación con el Sistema Sanitario Público. Se realizará el Programa de Control y Evaluación de Hospitales Concertados/Privados durante el año 2018. Se realizará en todos los hospitales privados de cada provincia. Las áreas a evaluar serán:

- Área Quirúrgica.
- Área de Urgencias y Cuidados Críticos.
- Área de Cuidados Intensivos.
- Área de Hospitalización.
- Áreas concertadas por el SAS.

2.5. Evaluación de la calidad de la información sobre causas de muerte en los certificados de defunción, para mejorar su impacto en las estadísticas sanitarias.

3. Evaluación y control de prestaciones farmacéuticas.

3.1. Evaluación de la atención farmacéutica en las Oficinas de Farmacia. Durante el 2018 se desarrollarán las siguientes líneas de actuación:

- Comprobación de los requisitos técnicos sanitarios para la apertura de nuevos establecimientos de oficina de farmacia. Plazo de resolución de 15 días. Anual.

- Verificación de la normativa de aplicación en la adquisición, custodia, conservación y dispensación de medicamentos y productos sanitarios en oficina de farmacia. Anual.

- Detección de áreas de mejora en la gestión y funcionamiento de oficinas de farmacia. Anual.

- Colaboración con el Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos en la detección de áreas de mejora de la profesión farmacéutica.

- Colaboración con el grupo de investigación de atención farmacéutica de la Universidad de Granada.

- Tutela del ejercicio y efectividad de los derechos del ciudadano en materia de atención farmacéutica.

3.2. Certificación del cumplimiento de Buenas Prácticas de Distribución.

Objetivos:

- Comprobación del cumplimiento de las normas de buenas prácticas de distribución de medicamentos, según la UE.

- Evaluación de planes de adecuación de las irregularidades detectadas.

3.3. Control de Calidad de medicamentos en el Mercado. Objetivo.

3.4. Evaluación de la adecuada prescripción de medicamentos y productos sanitarios. Al menos habrá un acuerdo en cada una de las provincias de Andalucía durante 2018. Acciones:

- Acuerdo de colaboración con centros del Sistema Sanitario Público Andaluz en materia de uso racional del medicamento.

- Seguimiento de los objetivos incluidos en el contrato programa entre la Consejería de Salud y el Sistema Sanitario Público Andaluz en materia de prestación farmacéutica.

- Evaluación de la prescripción de nuevos anticoagulantes orales (NACOs).

- Identificación de áreas de mejora que faciliten la toma de decisión del prescriptor.

- Identificación de las prescripciones de mayor riesgo para la salud.

- Evaluación del uso eficiente de la prescripción.

3.5. Evaluación de servicios de farmacia hospitalaria. Al menos se evaluará un servicio de farmacia hospitalaria en cada provincia durante el 2018.

Acciones:

- Evaluación del área logística del medicamento.

- Evaluación del área tecnológica.

- Evaluación del área clínica.

4. Valoración y resolución de la capacidad funcional de la persona en relación con su salud laboral.

4.1. Control de la prevalencia e incidencia de la Incapacidad Temporal (IT) en Andalucía. El objetivo para el 2018 es mantener la Tasa de Prescripción

y la prevalencia de la Incapacidad Temporal general de Andalucía respecto al año previo, así como el desarrollo de estrategias para disminuir el aumento de la incidencia. Acciones:

- Evaluación del proceso de Incapacidad Temporal.
- Disminución de la Tasa de Prescripción de Incapacidad Temporal asignada por clave médica.
- Disminución de la prevalencia e incidencia de la IT en la población andaluza.
- Disminución de la prevalencia e incidencia de la IT en los profesionales del SSPA y funcionarios de la Junta de Andalucía.
- Gestión compartida de la IT entre Médicos de Familia e Inspección de Servicios Sanitarios.
- Colaboración con las Mutuas laborales. Gestión compartida de las propuestas de altas con las Mutuas laborales.
- Evaluación del cumplimiento de los convenios de colaboración en materia de Incapacidad Temporal en el marco de la subcomisión provincial.
- Peritación sobre procesos de incapacidad laboral en procedimientos judiciales.

4.2. Evaluación del proceso de Enfermedad Profesional y Salud Laboral.

El objetivo para el 2018 es aflorar los procesos de sospecha de enfermedad profesional, mejorando la comunicación de sospechas en la población andaluza. Acciones:

- Evaluación del proceso de comunicación entre Médico de AP e Inspección de Servicios Sanitarios.

- Aumentar el número de comunicaciones de sospecha de enfermedad profesional.
- Evaluación de la Calidad de los Resultados.
- Participación en los Grupos de Valoración Laboral junto al Servicio Andaluz de Salud.
- Análisis de los grupos de riesgos de profesionales según las actividades realizadas.
- Promoción de medidas preventivas en relación con las comunicaciones declaradas.

4.3. Evaluación y Control de las Unidades de Vigilancia de la Salud. El objetivo para el 2018 es de realizar la evaluación de 100 unidades de vigilancia de la salud. Acciones:

- Evaluación y Control de la Calidad de la Estructura.
- Evaluación y Control de la Calidad de los Procesos.
- Evaluación de la Calidad de los Resultados.
- Participación en la evaluación de los planes de prevención de salud laboral.
- Colaboración con entidades públicas del sector en la elaboración de los criterios de evaluación de calidad de las unidades de vigilancia de la salud.

4.4. Evaluación del Programa de Silicosis. En coordinación con la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica de la Consejería de Salud y la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, se establecerán las evaluaciones a realizar en aplicación del Protocolo de Vigilancia sanitaria de la Silicosis y otras Neumoconiosis.

4.5. Colaboración con el Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS).

Acciones:

- Aplicación de los acuerdos del convenio con el INSS.
- Mantenimiento de los resultados globales respecto al año anterior.

4.6. Valoración de la inclusión en registro de personas afectadas por Talidomida. Mantenimiento durante el año 2018 de las actuaciones descritas.

Acciones:

- Valoración de las medidas que puedan suponer una mejora concreta y tangible en la calidad de vida de las personas incluidas en el Registro: asesoramiento, asistencia y representación jurídica de la Junta, censo de situaciones y necesidades, reconocimiento a las madres y padres de las personas afectadas; posibilidad de ayudas individuales destinadas a paliar las distintas situaciones, gestiones con el Estado y el Laboratorio para reparar el daño ocasionado.

4.7. Participación de la ISS en las comisiones de Salud Laboral de la Junta de Andalucía. Acciones:

- Valoración de la documentación aportada por las personas solicitantes de cambio de puesto de trabajo o traslado, por razones objetivas de enfermedad. Realización de Informes, a petición de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública.

5. Asesoramiento y soporte técnico a centros, servicios, unidades, profesionales y ciudadanos.

Durante el año 2018 se mantendrán e impulsarán las líneas de asesoramiento y soporte técnico definidas en el objetivo siguiente.

5.1. Asesoría y soporte técnico a centros, servicios, unidades, profesionales y ciudadanos. Acciones:

- Asesoramiento y/o apoyo técnico sobre la garantía y derechos de los ciudadanos en el ámbito sanitario.
- Asesoramiento y/o apoyo técnico para la autorización de funcionamiento de centros y servicios.
- Asesoramiento y/o apoyo técnico a colectivos profesionales y/o sociedades científicas sanitarias sobre aplicación práctica de la legislación sanitaria en la actividad profesional.
- Asesoramiento y/o apoyo técnico para la mejora de la organización, gestión y resultados de los centros sanitarios y de las unidades y servicios clínicos.
- Asesoramiento y apoyo técnico para la aplicación de la normativa y la gestión de la Incapacidad Temporal.
- Asesoramiento y/o apoyo técnico en la realización de conciertos para prestaciones sanitarias por los centros.
- Asesoramiento y/o apoyo técnico para la mejora continua y realización de auditorías de la calidad sanitaria.
- Asesoramiento y/o apoyo técnico para la acreditación y gestión de la docencia en ciencias de la salud de los centros y unidades sanitarias.
- Asesoramiento y/o apoyo técnico para la autorización de centros de especial competencia (Centros y Servicios de Transfusiones, Establecimientos de Tejidos, Centros Reproducción Humana Asistida y Centros con el programa de Trasplante).

6. Evaluación de programas y planes de salud, procesos de atención sanitaria y prestaciones sanitarias.

6.1. Colaboración en la Evaluación de Programas de Salud y Planes Integrales y Prestaciones Sanitarias y de la Investigación. Objetivos:

- Evaluación del desarrollo de la atención sanitaria en el «Infarto Agudo de Miocardio» en el SSPA. Se realizará durante el segundo semestre de 2018. Esta evaluación se realizará en todos los hospitales de Andalucía.

- Evaluación e identificación de Áreas de Mejoras en el uso y utilización de los recursos quirúrgicos de los centros hospitalarios del SAS.

- Evaluación del uso adecuado y del cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas en los contratos suscritos con los centros concertados, principalmente en los centros hospitalarios, y en los centros de diálisis y en sus medios de transporte.

- Identificación de Áreas de Mejoras en relación con el uso adecuado de la prescripción de anticoagulantes en la red sanitaria.

- Evaluación de la atención en el programa de detección precoz de Cáncer de Mama en Andalucía.

- Identificación de Áreas de Mejoras en el proceso de organización de la demanda de las pruebas diagnósticas complejas en los hospitales del SAS.

- Evaluación de las unidades de cuidados paliativos a domicilio.

- Estudio del Programa «Cirugía General Hospital Puerta del Mar» de Cádiz. Realización durante el primer semestre de 2018.

- Control de la prestación Ortoprotésica, prescripción y dispensación de la prestación.

- Participación en la evaluación de los objetivos de investigación de Unidades de Gestión Clínica de los Hospitales y de Atención Primaria del SAS, de acuerdo con las prioridades establecidas por el SAS.

6.2. Colaboración en la Evaluación del cumplimiento de objetivos establecidos en Contratos Programas de Atención Sanitaria y/o Acuerdos de gestión en Servicios, Unidades y UGC. En las diferentes líneas de Colaboración con los centros del SSPA, así como a demanda de la dirección de la Consejería de Salud, se realizarán las siguientes acciones:

- Análisis de la documentación de los contratos programas y acuerdos de gestión.
- Evaluación de resultados por centro/unidad a petición de la Consejería de Salud y/o Dirección de las entidades que integran el SSPA.
- Evaluación participativa con los profesionales evaluados.
- Planificación de acciones para corregir desviaciones, mejorar resultados o incrementar logros.

7. Colaboración en la evaluación de la investigación del medicamento.

7.1. Evaluación de la Investigación con medicamentos (EPAS, Ensayos Clínicos). En el 2018 al menos se realizarán las evaluaciones en 20 Ensayos Clínicos. Acciones:

- Verificación del cumplimiento normativo de buenas prácticas clínicas.
- Adecuación del plan de inspección a las necesidades planteadas por la Direcciones Gerencias de los hospitales.
- Adecuación del plan de inspección a los criterios de selección de estudios determinados por la Subdirección de Inspección.
- Adecuación del plan de inspección a las necesidades del comité técnico de inspección de la Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios.

- Ámbito de actuación: Andalucía.

- Área de Responsabilidad: Coordinación de Centros y Servicios y Responsable Área de Farmacia.

8. Lucha contra el fraude en el uso de las prestaciones sanitarias.

8.1. Búsqueda activa en la lucha contra el fraude y/o los delitos contra la salud pública. Acciones:

- Denuncia de actividad sanitaria no autorizada de centros sanitarios en ejercicio sin autorización sanitaria.

- Control y evaluación de uso no adecuado de recursos sanitarios públicos.

- Evaluación de la compatibilidad profesional en relación con el Sistema Sanitario Público de los profesionales que presten servicios en centros sanitarios concertados.

- Detección de comercio ilegal de medicamentos.

- Detección de dispensación irregular de recetas del SSPA.

- Control sobre la prescripción irregular con fines abusivos o de comercio legal, con riesgo para la salud pública.

- Armonización de las actuaciones en los distintos territorios.

- Coordinación con las autoridades gubernativas y judiciales implicadas (Oficina Judicial de Andalucía).

9. Gestión del conocimiento y calidad de la evaluación.

9.1. Desarrollar el plan de formación de la Inspección de Servicios Sanitarios. Durante el año 2018 se elaborará el plan de formación de la

Inspección de Servicios Sanitarios, basado en las propuestas elaboradas en el PDI del Mapa de competencias profesional de la Inspección de Servicios Sanitarios y de acuerdo con las nuevas líneas de actuación del marco de referencia de la Inspección.

9.2. Impulsar el conocimiento en la evaluación de las prestaciones sanitarias. Acciones:

- Participación en el proyecto de evaluación del «Conocimiento y aplicabilidad en su práctica asistencial de las notas informativas y de seguridad de medicamentos por lo profesionales».

- Participación en el proyecto sobre «Identificación de las causas de la baja notificación de las enfermedades profesionales».

- Difusión de publicaciones del conocimiento y resultados de las actuaciones de la Inspección de Servicios Sanitarios en diferentes artículos y comunicaciones a congresos y jornadas científicas.

9.3. Desarrollar acciones de mejoras en la calidad del trabajo de inspección y evaluación. Durante el 2018 se realizará las siguientes acciones.

Acciones:

- Establecimiento del Programa de calidad del programa de Centros y Servicios en la Inspección de Servicios Sanitarios. Primer semestre 2018.

- Implantación del Programa de calidad de Farmacia en las actuaciones de la Inspección de Servicios Sanitarios. Primer semestre 2018.

- Establecimiento del Programa de calidad del programa de IT en la Inspección de Servicios Sanitarios. Primer semestre 2018.

- Establecimiento del Libro de estilo en la documentación de la Inspección de Servicios Sanitarios.

- Automatización y digitalización de los sistemas de información y actividades profesionales de la Inspección de Servicios Sanitarios. Primer semestre 2018.

- Mantenimiento de un cuadro de mando en la Subdirección de Inspección y las direcciones provinciales de la Inspección de Servicios Sanitarios.

10. Impulso al desarrollo profesional de la inspección de servicios sanitarios.

10.1. Mantenimiento y actualización del Mapa de Competencias de la Inspección de Servicios Sanitarios. Acciones:

- Revisión y actualización de los contenidos definidos en su Mapa de Competencias de la Inspección de Servicios Sanitarios, de acuerdo con las estrategias definidas en el Primer Marco director de referencia de la Inspección de Servicios Sanitarios.

- Actualizar de forma permanente el perfil individual de cada miembro de la Inspección de Servicios Sanitarios, de acuerdo con consecución de su plan de desarrollo individual (PDI).

10.2. Habilitación de la Capacitación Profesional. Acciones:

- Actualización de los criterios de formación profesional e individual, de acuerdo con el PDI profesional, según un sistema de evaluación de resultados, que permita la habilitación básica de la competencia profesional

- Planificación de la habilitación competencial, de acuerdo con el reconocimiento de la Experiencia, según niveles de complejidad. Actualizar de forma permanente el perfil individual de cada miembro de la Inspección de Servicios Sanitarios, de acuerdo con consecución de su plan de desarrollo individual (PDI).

Dr. Rafael Acuña Castillo.

GRANADA a 6 de marzo de 2018.