

	Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD CONSEJERÍA DE SANIDAD	
Versión: 1ª	Fecha: 17 de abril de 2019	Página 1 de 26





Contrato Programa 2019 del Servicio Madrileño de Salud con la Gerencia Asistencial de Atención Primaria

Servicio Madrileño de Salud



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239553100124823966029**

	Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD CONSEJERÍA DE SANIDAD	
Versión: 1ª	Fecha: 17 de abril de 2019	Página 2 de 26

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO PROGRAMA 2019	5
ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN	7
Estructura organizativa: directiva y efectivos 1 de enero de 2019	7
Recursos Humanos:	7
Recursos Materiales:	9
Financiación	9
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PROGRAMA 2019	12
DESPLIEGUE DEL CONTRATO PROGRAMA:	14
1. Contrato Programa 2019: Dimensiones e Indicadores.....	14
CALIDAD DE LA ATENCIÓN	14
ACCESIBILIDAD	14
EFECTIVIDAD	14
SEGURIDAD DEL PACIENTE	16
ADECUACIÓN	18
SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	19
FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN.....	20
EFICIENCIA.....	21
2. Compromiso de gestión	23
• Gestión de recursos humanos	23
• Gestión económica de gastos e ingresos.....	23
• Gestión de la Calidad, Seguridad del paciente y Humanización de la Asistencia Sanitaria.....	24
FIRMA.....	26



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1239553100124823966029



INTRODUCCIÓN

Los contratos programa suponen el compromiso en la gestión de las distintas unidades asistenciales para alcanzar unos objetivos priorizados e incentivados por la organización y evaluados mediante indicadores con cuyo resultado se objetiva el grado de cumplimiento del compromiso alcanzado por la directiva y los profesionales de cada centro asistencial.

El concepto esencial del contrato programa supone partir de objetivos priorizados en la organización durante el periodo de vigencia del contrato y ligar la actividad asistencial, la gestión de los recursos disponibles y el compromiso de los profesionales a la obtención de resultados que impacten sobre los objetivos propuestos.

En 2019, con la visión de comprometerse de forma decidida con una atención sanitaria de calidad, integral, continuada y centrada en los resultados sobre las personas, el Servicio Madrileño de Salud ha diseñado un Contrato Programa basado en la definición de objetivos compartidos en todos los ámbitos asistenciales (atención primaria, atención hospitalaria, SUMMA 112) y la priorización de la gestión orientada a aportar valor.

El Contrato Programa debe ser una herramienta eficaz para la gestión de la actividad asistencial y para ello es fundamental la transparencia en los objetivos planteados, de forma que todos los profesionales comprometidos por el contrato conozcan los objetivos hacia cuya consecución se orienta. Además, para evaluar el grado de cumplimiento alcanzado, los objetivos y actuaciones deben asociarse a indicadores fiables, con fuentes de información solventes, robustos al relacionarse de forma clara con el objetivo planteado, relevantes evaluando acciones o procesos críticos, sencillos de interpretar y útiles como herramienta para la mejora.

Recogiendo estos conceptos, el Contrato programa 2019 del Servicio Madrileño de Salud se diseña las siguientes características:

- Estructura común para todos los centros asistenciales y unidades que recoja la orientación a la mejora. De esta forma, las diferentes gerencias asistenciales de atención primaria, hospitalaria y SUMMA 112 se orientan a los mismos objetivos y resultados.
- Objetivos estratégicos priorizados definidos con claridad, medibles, alcanzables a través del establecimiento de metas ajustadas, motivadores, coordinados y compartidos de forma que impliquen transversalmente a los diferentes ámbitos.







- Actuaciones concretas, relevantes y específicas que despliegan en cada ámbito los objetivos compartidos.
- Indicadores comprensibles, coherentes, fiables, robustos y relevantes.
- Fuentes de información definidas y solventes.
- Enfoque en resultados en la salud de las personas, en su percepción y experiencia, en los profesionales y en el coste-efectividad de la atención.
- Metas planteadas para cada objetivo e individualizadas para cada centro de forma que el objetivo de mejora sea alcanzable y pueda comprometer, implicar y motivar a los profesionales.

La Ley 11/2017, de 22 de diciembre, de buen gobierno y profesionalización de la gestión de los centros y organizaciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud, establece los instrumentos de buen gobierno, mediante la dotación al sistema sanitario madrileño de un marco estructural y organizativo moderno, ágil y eficaz, con el fin de lograr mayor eficiencia y calidad, más participación y control, más transparencia y rendición de cuentas en la gestión sanitaria, teniendo presente el enfoque del paciente como eje del sistema.

Asimismo, la Ley refuerza tanto la participación profesional para garantizar el rigor científico-profesional en la toma de decisiones, favorecer la implicación de los profesionales sanitarios con sus centros, hacer el proceso de toma de decisiones más transparente y participativo y mejorar su calidad, como para el mejor cumplimiento de sus fines, actuando bajo el principio de autonomía de gestión, dentro de un marco general común, establecido por el Servicio Madrileño de Salud, que tiene como instrumentos de referencia el Contrato Programa y el presupuesto.

En virtud de lo señalado el presente Contrato Programa, se despliega en dos componentes: por un lado, el estrictamente asistencial y así en el clausulado primero se recoge los indicadores que evalúan esta actividad y, por otro lado, un bloque genérico relativo a la gestión económico-presupuestaria, que englobaría aspectos relativos a la gestión financiera, recursos materiales y humanos, calidad en la atención al paciente, sistemas de información y tecnologías sanitarias, evaluados mediante los indicadores que se recogen en el clausulado segundo, al objeto de valorar el cumplimiento del Contrato Programa que tal y como se establece en el artículo 24.6 de la ley 11/2017, se realizará a través de un cuadro de mando, con indicadores relativos a cada una de las dimensiones y objetivos establecidos, y con la desagregación hasta el nivel de unidades.



	Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD CONSEJERÍA DE SANIDAD	
Versión: 1ª	Fecha: 17 de abril de 2019	Página 5 de 26

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO PROGRAMA 2019

Según el Decreto 195/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, en su artículo 1 sobre competencias del Consejero de Sanidad, establece: “Al Consejero de Sanidad le corresponde la propuesta, el desarrollo, la coordinación y el control de la ejecución de las políticas del gobierno de la Comunidad de Madrid en las siguientes materias: Aseguramiento sanitario, gestión y asistencia sanitaria, salud mental, atención farmacéutica, formación, investigación e innovación sanitaria, salud pública, seguridad alimentaria y trastornos adictivos.



Asimismo, le corresponden las atribuciones que, como jefe de su departamento, se recogen en el artículo 41 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, las establecidas en la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid; y las que le otorguen las demás disposiciones en vigor.”

La Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid en su artículo 12 establece que, la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid ejerce la función de Autoridad Sanitaria de acuerdo con lo dispuesto en esta Ley, y en el resto de las normas que le sean de aplicación.

El Servicio Madrileño de Salud conforme a lo establecido en la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid, en sus artículos 61 y 81 y el artículo 4 del Decreto 24/2008, de 3 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el régimen jurídico y de funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud, tiene, parcialmente modificado por Decreto 211/2015, de 29 de septiembre, entre otras, las siguientes funciones:

- La atención integral de la salud en todos los ámbitos asistenciales.
- El establecimiento de medidas para garantizar la calidad y seguridad de los servicios sanitarios.
- La distribución de los recursos económicos afectos a la financiación de los servicios y prestaciones que configuran el sistema sanitario público.
- La planificación y gestión de las políticas de recursos humanos referidas al personal de las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud y sus Entes dependientes o adscritos.
- La gestión de los centros, servicios y establecimientos sanitarios integrados en el Servicio Madrileño de Salud, y de los servicios administrativos que conforman su estructura.
- La gestión y ejecución de las actuaciones y programas institucionales en materia de promoción y protección de la salud, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria y rehabilitación, de



	Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD CONSEJERÍA DE SANIDAD	
Versión: 1ª	Fecha: 17 de abril de 2019	Página 6 de 26

acuerdo con el Plan de Servicios y el Programa de Asignación por Objetivos Sanitarios del Servicio Madrileño de Salud.

- La gestión de los servicios y prestaciones de asistencia sanitaria en sus centros y servicios asistenciales.
- La gestión de los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para el desarrollo de sus funciones.
- La supervisión y control de la gestión económica y financiera de los centros, servicios y establecimientos sanitarios adscritos.

El Decreto 196/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud, modificado por el Decreto 85/2018, de 5 de junio, del Consejo de Gobierno, en el artículo 1 establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud, estableciendo las distintas funciones sobre las que tienen competencias las direcciones generales: de Coordinación de la Asistencia Sanitaria; de Gestión Económica-Financiera; de Infraestructuras Sanitarias; de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, y de Sistemas de Información Sanitaria.

En base a la normativa descrita, el Director General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud desarrolla el presente Contrato-Programa de los centros adscritos a dicho servicio. De ellas hay que distinguir las de responsabilidad de desarrollo esencialmente a nivel central y las que deberán ser desarrolladas más operativamente en las unidades de provisión (áreas remarcadas), en función de las prioridades establecidas para el presente ejercicio.

A fin de cumplir con las funciones legalmente encomendadas, ejercer su misión, cumplir con sus valores corporativos y hacer posibles las líneas estratégicas, el Servicio Madrileño de Salud dispone un conjunto de recursos, servicios y actividades y la Gerencia Asistencial de Atención Primaria se compromete a que se concreten según los compromisos recogidos en el siguiente Contrato-Programa.

Así mismo, la Gerencia Asistencial de Atención Primaria junto con su equipo directivo se compromete a trasladar los objetivos e indicadores de este Contrato Programa a las direcciones asistenciales y centros de salud y planificar conjuntamente con los mismos las actuaciones necesarias para alcanzar su cumplimiento.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239553100124823966029**



ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN

Estructura organizativa: directiva y efectivos 1 de enero de 2019

La Gerencia Asistencial de Atención Primaria presta la atención de su competencia a su población de referencia que según TSI, a fecha 1 de enero de 2019 presenta la estructura poblacional descrita en la siguiente tabla:

POBLACIÓN TSI TRAMOS ETARIOS CARTERA DE SERVICIOS ATENCIÓN PRIMARIA

POBLACION TOTAL (TSI)					
Distribución población TSI según tramos etarios					
0-2 años	3-6 años	7-13 años	14-64 años	>65 años	Total
165.474	268.387	528.424	4.604.324	1.141.107	6.707.716

*Dic. 2018

Recursos Humanos:

Dando respuesta a lo que establece la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid, sobre las medidas de transparencia, acceso a la información y buen Gobierno, esta información se puede consultar de manera continuada en la siguiente URL: <http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/plantillas-organicas-centros-sanitarios-servicio-madrileno-salud> con las siguientes posibilidades de desglose de datos:

- Plantillas de personal estatutario

http://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/sanidad/rrhh/rrhh-plantillas_organicas-estatutarios-at_primaria.pdf

- Plantillas de personal laboral y funcionario

http://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/sanidad/rrhh/rrhh-plantillas_organicas-laborales_y_funcionarios-at_primaria.pdf





Dirección General de Recursos Humanos															
PERIODO	DATOS A 31 DE ENERO DE 2019														
TIPO	CAT	ESPECIALIDAD	REGIMEN VINCULACION			Total ESTATUTARIO	LABORAL	Total LABORAL	FUNCIONARIO		Total FUNCIONARIO	TOTAL	REFUERZOS	39,2	
			DIRECTIVO	FUJO	INTERINO				EVENTUAL	FUJO					INTERINO
P. DIRECTIVO	DIRECTIVO		27												
Total P. DIRECTIVO			27												
P. SANITARIO FORM. UNIVERSITARIA	FACULTATIVO ESPECIALISTA		1	7	3	11					11				
	MEDICO DE FAMILIA A.P.		3.190	663	124	3.977			7		7	3.984	86	27	
	PEDIATRA A.P.		605	157	158	920						920	4	2	
	FARMACEUTICO		33	11		44						44		6	
	ODONTOLOGO		125	24	1	150						150		1	
	PSICOLOGO CLINICO				20	21						21		1	
	TEC.SALUD PUBLICA		9	2		11						11			
	ENFERMERO/A		2.757	722	146	3.625			5	7	12	3.637	36	8	
	MATRONA		118	69	5	192					12	204			
	FISIOTERAPEUTA		110	87	3	200						200			
Total P. SANITARIO FORM. UNIVERSITARIA			6.948	1.762	441	9.151			12	19	31	9.182	126	45	
P. SANITARIO FROM.	T.C.A.E.		273	161	27	461						461			
	T.S.E. HIGIENE BUCCODENTAL		79	50	3	132						132			
	T.S.E. RADIODIAGNOSTICO		6		2	8						8			
Total P. SANITARIO FROM. PROFESIONAL			358	211	32	601						601			
P. GESTION Y SERVICIOS	CALEFACTOR			1		1						1			
	CELADOR		285	226	12	523						523			
	ELECTRICISTA			2		2						2			
	P.T. GRADO MEDIO		3	7		10						10			
	P.T. TITULADO SUPERIOR				2	2						2			
	PSICOLOGO EAP				1	1						1			
	TECNICO DE GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIAS DE LA				2	2						2			
	TECNICO ESPECIALISTA DE SISTEMAS Y TECNOLOGIAS DE LA		6	13		19						19			
	TECNICO SUP. SISTEMAS Y TEC. DE LA INFORMACION		2	2		4						4		1	
	TRABAJADOR SOCIAL		92	25	3	120						120		2	
	FONTANERO		1			1						1			
	G. ADMINISTRATIVO		38	1	1	40	1	1				41		2	
	G. AUXILIAR ADMINISTRATIVO		1.548	685	98	2.331	1	1				2.332		27	
	G. DE GESTION DE LA F.A.		27	5		32						32			
G. TECNICO DE LA F.A.		24	7		31						31		2		
LIMPIADORA		1		2	3						3				
Total P. GESTION Y SERVICIOS			2.029	976	117	3.122	2	2				3.124	34	34	
TOTAL			27	9.335	2.949	590	12.874	2	2	12	19	31	12.934	126	79

PUESTOS DIRECTIVOS:

CATEGORIA	TOTAL
Gerente Asistencial de Atención Primaria	1
Gerentes Adjuntos	3
Directores Asistenciales Medicos	7
Directores Asistenciales Enfermeros	7
Directores Técnicos	3
Subdirectores	6
TOTAL GENERAL	27

MANDOS INTERMEDIOS:

CATEGORIA	TOTAL
Responsables de Centros Médico de Familia	21
Responsables de Centros Enfermería	18
Responsables de Centros UAP	7
Jefes de Servicio no Sanitario	29
Jefes de Servicio Sanitario	1
Jefes de Sección	34
Jefes de Sección Sanitaria	1
Responsable de Calidad	1
Responsable de Docencia e Investigación	1
Responsable Unidad de Apoyo	1
TOTAL GENERAL	114





PROVISIÓN DE JUBILACIONES PERSONAL FACULTATIVO:

CATEGORIA	65 en 2019	66 en 2019	67 en 2019	68 en 2019	69 en 2019	70 o más en 2019	TOTAL 2019	2020	2021	2022	2023	TOTALES
MEDICO DE ESAPD	1						1	1	1	1	3	7
MEDICO DE FAMILIA DE ATENCION PRIMARIA	69	20	13	7	1		110	104	148	171	185	718
MEDICO DE FAMILIA DE CUPO		1				1	2	2	1			5
MEDICO DE SAR	2						2	8	3	7	4	24
ODONTOLOGO	6	1	1				8	6	5	10	12	41
PEDIATRA DE ATENCION PRIMARIA	19	14	8	7	4	1	53	25	29	38	47	192
PEDIATRA DE ATENCION PRIMARIA DE CUPO	1			1			2					2
TOTAL GENERAL							178	146	187	227	251	989

Recursos Materiales:

RECURSOS MATERIALES	
Descripción Estructura / Equipamiento	Número
Número de Centros de Salud	266
Número de Consultorios Locales	163
Número de Centros Adscritos (Casa de Socorro de Alcalá de Henares)	1
Número de SAR (Servicio de Atención Rural)	40
Número de Equipos de Soporte de Atención Domiciliaria	10
Número de Salas de Fisioterapia	105
Número de Unidades de Salud Bucodental	84
IEPE (Equipo Móvil de Intervención sobre la población excluida)	1
Número de Ecografos	232
Número de Unidades de Psicoprofilaxis Obstétrica	181
Número de Desfibriladores	954
Número de Electros	971
Número de Espirómetros	479



Financiación

La Gerencia dispondrá de la financiación pertinente en el marco del escenario financiero establecido por los presupuestos, con el fin de cumplir con los objetivos suscritos en el presente Contrato-Programa 2019. A su vez la gerencia se compromete al cumplimiento del objetivo económico que supone esta financiación.

Los principios inspiradores en el ámbito económico de este Contrato-Programa son:

1. Sostenibilidad financiera, de acuerdo a lo establecido en la ley Orgánica 2/2012 de 27 de abril de Estabilidad Presupuestaria y sostenibilidad financiera
2. Financiación equilibrada de acuerdo con los criterios marcados en la elaboración de los Presupuestos por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.
3. Recursos estimados para las actuaciones o programas específicos que se determinen necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Servicio Madrileño de Salud.
4. Mejora de la eficiencia y mejora de los mecanismos de gestión.



	Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD CONSEJERÍA DE SANIDAD	
Versión: 1ª	Fecha: 17 de abril de 2019	Página 10 de 26

La estructura de financiación se distribuye en gastos de personal, gastos para compra de bienes y servicios, gastos financieros, gasto para prescripción farmacéutica (recetas), inversiones y activos financieros (prestamos al personal y aportaciones a empresas y entes públicos) adecuada a la población de referencia y a las dotaciones de créditos establecidas en el presupuesto aprobado por la Asamblea de la Comunidad de Madrid:

1. Financiación para gastos de personal:

Los créditos asignados en Capítulo I "Gastos de Personal" comprenden los recursos necesarios para el cumplimiento de la actividad asistencial recogida en el presente Contrato-Programa, dentro de los límites presupuestarios establecidos.

Las dotaciones establecidas para gastos de personal en el ejercicio 2019 incluyen el incremento de un 2,25 % de las retribuciones del personal, previamente realizado el ajuste salarial a las retribuciones vigentes en el segundo semestre 2018.

La financiación asignada para gastos de personal se corresponde con el volumen de efectivos, no estacionales, considerados a 1 de enero de 2019, en el que están incluidos los correspondientes a programas especiales en vigor en dicha fecha. Esta cifra de efectivos no podrá superarse en el ejercicio, salvo por las contrataciones realizadas para nuevas actuaciones especiales expresamente autorizadas y durante el plazo de vigencia de las mismas, las nuevas acciones expresamente autorizadas durante el ejercicio y las contrataciones de personal necesarias para la ejecución de las actuaciones de reducción de la lista de espera con el límite de la financiación adicional dotada a tal efecto.



La financiación podrá ser revisada como consecuencia de medidas organizativas, administrativas o retributivas en materia de personal que tengan repercusión económica en el presupuesto del centro para el presente ejercicio.

Quedan al margen del presente Contrato-Programa las dotaciones destinadas al abono de la productividad variable por cumplimiento de los objetivos.

2. Financiación para gastos de Bienes y Servicios

Los créditos asignados en Capítulo II "Gastos corrientes en bienes y servicios" comprenden los recursos necesarios para el cumplimiento de la actividad asistencial recogida en el presente Contrato-Programa, dentro de los límites presupuestarios establecidos.



	Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD CONSEJERÍA DE SANIDAD	
Versión: 1ª	Fecha: 17 de abril de 2019	Página 11 de 26

Contempla las medidas a aplicar en el 2019 que afecta a la financiación de este capítulo, las cuales podemos clasificar en dos líneas generales: Participación activa de los Centros de Gestión en los Proyectos Corporativos que signifiquen mejoras en la gestión, así como la mejora de la calidad y respuesta ante la petición de información económica y de gestión.

La financiación podrá ser revisada como consecuencia de medidas organizativas, que tengan repercusión económica en el presupuesto del centro para el presente ejercicio.

La ejecución del presupuesto relativo a la actividad concertada requiere la justificación y solicitud previa a la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria.

3. Financiación para Inversiones

La financiación para inversiones tiene como objetivo la reposición, modernización, actualización y ampliación del inmovilizado existente para poder mantener y mejorar la calidad del servicio sanitario que se presta a los ciudadanos.

Contempla la aplicación al ejercicio 2019 de los importes que afectan a la financiación de este capítulo. La asignación de los créditos de inversión requiere la autorización previa de las actuaciones a desarrollar, así como la remisión de la información necesaria para su seguimiento. Por ello, las necesidades y actuaciones en Capítulo VI deberán solicitarse y justificarse ante la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria y la Dirección General de Infraestructuras Sanitarias.

El objetivo se concretará con el conjunto de actuaciones aprobadas por las Direcciones Generales señaladas.

4. Ingresos

Tiene como objetivo la mejora de la actividad de facturación y cobros de todas aquellas prestaciones de servicios que deben ser financiadas por terceros responsables del pago. (Real Decreto 1030/2006 de 15 de septiembre).



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1239553100124823966029



Con los criterios ya comentados, la financiación prevista para el año 2019 será:

FINANCIACIÓN 2019	
CAPÍTULO I	710.098.117 €
<i>Formación</i>	112.300 (ecografía) + 178.980€ (Programa 312F, con origen en la Dirección General de Planificación, Investigación y Formación y de la Dirección General de Recursos Humanos.
CAPÍTULO II	116.690.289 (Ley Presupuestos C.M. 2019 en el programa 312B)
<i>Facturación a terceros</i>	795.091 (Sumatorio accidentes de trabajo + mutua funcionarios+ entidades colaboradoras + accidentes de tráfico + particulares).

Las desviaciones respecto a la financiación asignada serán evaluadas atendiendo los objetivos fijados por la Consejería de Sanidad, así como los criterios presupuestarios de sostenibilidad y eficiencia, considerando la asignación de nuevos objetivos o circunstancias no previstas a la firma de este Contrato-Programa.



EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PROGRAMA 2019

El Contrato Programa 2019 contiene dos tipos de indicadores:

- Indicadores asistenciales de carácter general relativos a la calidad de la atención, satisfacción del usuario, orientación al profesional y eficiencia.
- Indicadores específicos del compromiso de gestión, relativos a la gestión de recursos humanos, recursos económicos, de la gestión de la calidad, seguridad del paciente, humanización y de la gestión de los sistemas de información sanitaria.

Con carácter general la evaluación del cumplimiento del contrato programa se realizará exclusivamente examinando los indicadores asistenciales, aplicándose el resultado de la misma a todos los profesionales de cada una de las gerencias.



	Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD CONSEJERÍA DE SANIDAD	
Versión: 1ª	Fecha: 17 de abril de 2019	Página 13 de 26

No obstante, para el personal directivo, así como para los titulares de jefaturas de servicio, sección (tanto asistenciales como del área de gestión), coordinadores o jefes de unidad, supervisores de área y supervisores de unidad, además de la evaluación señalada en el punto primero como de carácter general, se tendrá en cuenta la evaluación de los indicadores incluidos en el compromiso de gestión con la siguiente ponderación:

- Personal de los equipos directivos
 - Indicadores asistenciales de carácter general ----- 70%
 - Indicadores de compromiso de gestión ----- 30%
- Mandos Intermedios
 - Indicadores asistenciales de carácter general ----- 80%
 - Indicadores de compromiso de gestión ----- 20%



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239553100124823966029**



DESPLIEGUE DEL CONTRATO PROGRAMA:

1. Contrato Programa 2019: Dimensiones e Indicadores

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

ACCESIBILIDAD

OBJETIVO	INDICADOR	META / TENDENCIA	FUENTE	PUNTOS
REDUCIR TIEMPOS DE ESPERA Y GARANTIZAR EL ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS SANITARIOS EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS	Dimensionamiento de las agendas de medicina de familia del centro de salud	≥ 1	AP Madrid / eSOAP	1
	Dimensionamiento de las agendas de pediatría del centro de salud	≥ 1	AP Madrid / eSOAP	1
MEJORAR EL ACCESO DE LA POBLACIÓN A LOS CUIDADOS ENFERMEROS	Porcentaje de pacientes atendidas por enfermería respecto a la población total adscrita a enfermería por TSI	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	2

EFFECTIVIDAD

OBJETIVO	INDICADOR	META / TENDENCIA	FUENTE	PUNTOS
MEJORAR LOS RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES ASISTENCIALES EN PROCESOS PRIORIZADOS	Porcentajes de pacientes con hipertensión arterial con control de cifras de tensión arterial ajustados por edad	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1,4
	Porcentaje de pacientes con diabetes mellitus con adecuado control de hemoglobina glicada ajustada por edad	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1,4
	Porcentaje de pacientes con resolución del plan de cuidados por buena evolución	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1,4





	Porcentaje de pacientes con cardiopatía isquémica y cifras de tensión arterial controladas	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1,4
	Porcentaje de pacientes con ictus y cifras de tensión arterial controladas	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1,4
	Porcentaje de pacientes con insuficiencia cardíaca con manejo efectivo del tratamiento	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1,5
	Porcentaje de niños con lactancia materna mantenida a los 6 meses	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1,6
	Reingresos por enfermedad pulmonar obstructiva crónica a los 30 días	Tendencia descendente	Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) de los hospitales del Servicio Madrileño de Salud.	1,4
	Reingresos por insuficiencia cardíaca a los 30 días	Tendencia descendente	Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) de los hospitales del Servicio Madrileño de Salud.	1,4
PROMOVER EL USO DE LOS MEDICAMENTOS MÁS EFECTIVOS EN LOS PROCESOS PRIORIZADOS	Porcentaje de pacientes con prevención secundaria de enfermedad CV mediante antiagregantes	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1,2
	Porcentaje de pacientes con cardiopatía isquémica en tratamiento con estatinas	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1,2
	Porcentajes de pacientes con nefropatía en tratamiento con fármacos del SRA	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1,2
	Prescripciones de antibióticos de elección en niños con faringoamigdalitis estreptocócica	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1,5





SEGURIDAD DEL PACIENTE

OBJETIVO	INDICADOR	META / TENDENCIA	FUENTE	PUNTOS
MEJORAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE DISMINUYENDO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN SANITARIA	Porcentaje de INR en rango terapéutico	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	0,5
	Porcentaje de pacientes encamados con valoración del riesgo de padecer úlceras por presión (UPP) mediante escala validada de riesgo de UPP	Tendencia ascendente	AP Madrid /eSOAP	1
	Porcentaje de pacientes encamados con úlceras por presión	Tendencia descendente	AP Madrid / eSOAP	1
IMPLANTAR Y DESPLEGAR PRÁCTICAS Y PROYECTOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ORGANIZACIÓN	Autoevaluación y mejora de la higiene de manos(*)	Al menos nivel de reconocimiento correspondiente al nivel "intermedio"	Formulario OMS. Verificado SG Calidad y/o auditorías verificación cumplimiento objetivos Servicio de Evaluación	0,5
MEJORAR LA SEGURIDAD EN EL USO DE LOS MEDICAMENTOS	Episodios de infección respiratoria de vías altas abordados sin tratamiento antibiótico en niños	Tendencia estable o ascendente	Sistema de Información y Análisis de la Prestación Farmacéutica de la Comunidad de Madrid (farm@drid).	1,5
	Prevalencia del uso de antibióticos en población de 15 a 64 años	Umbral de excelencia: 9,08% Límite de valoración: 12,16%		1,2
	Porcentaje de envases de amoxicilina sin ac. clavulánico en pacientes de 15-64 años.	Umbral de excelencia: 61,32% Límite de valoración: 45,35%		1,2
	Medicamentos potencialmente inapropiados en ancianos (≥74 años)	Umbral de excelencia: 3,05% Límite de valoración: 5,50%		1,2





Optimización del uso de antibióticos en el paciente ambulatorio	Programa de optimización del uso de antibióticos (PROA) activo = SI	Registro específico: formulario	1,3
Revisión del uso de los medicamentos (RUM)	Umbral de excelencia: 52,03% Límite de valoración: 16,94%	Historia Clínica informatizada y Sistema de Información y Análisis de la Prestación Farmacéutica de la Comunidad de Madrid (farm@drid).	1,2
Cobertura del programa de atención al mayor polimedicado	Umbral de excelencia: 87,17% Límite de valoración: 57,15%		1,2
Programa de revisión de tratamientos	Tendencia ascendente	Servicios de Farmacia de AP a través del formulario del anexo III del Manual de Indicadores del farmacia_2018.	1,2
pacientes con posibles riesgos relacionados con los medicamentos	Umbral de excelencia: 5,34 % Límite de valoración: 10,25%	Sistema de Información y Análisis de la Prestación Farmacéutica de la Comunidad de Madrid (farm@drid)	1,2
Porcentaje de pacientes ≥ 75 años en tratamiento con “gliflozinas”	Umbral de excelencia: 0,52% Límite de valoración: 4,38%		1,2
Porcentaje de pacientes con consumo crónico de benzodiacepinas	Umbral de excelencia: 5,11% Límite de valoración: 8,37%		1,2
Porcentaje de pacientes ≥ 60 años en tratamiento con IBP crónicos	Umbral de excelencia: 4,48% Límite de valoración: 6,89%		1,2
Pacientes con fentanilo transmucoso sin opioide de base	Tendencia descendente		1,2





ADECUACIÓN

OBJETIVO	INDICADOR	META / TENDENCIA	FUENTE	PUNTOS
IMPULSAR Y CONSOLIDAR LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS ENFERMEROS	Índice sintético de cuidados de enfermería (ISCE)	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1,5
	Porcentaje de pacientes con deterioro funcional grave o total (Barthel \leq 60) con planes de cuidados	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1
	Porcentaje de pacientes con enfermedad crónica con asignación de nivel de intervención alto con planes de cuidados	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1
ADECUACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS EN ATENCIÓN PRIMARIA	Índice sintético de CSE	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	18
	Adecuación de la atención domiciliaria	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	2
IMPULSAR EL DESPLIEGUE DE PROCESOS ASISTENCIALES INTEGRADOS	Porcentaje de pacientes crónicos con nivel de intervención asignado	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1
	Porcentaje de pacientes crónicos con nivel de riesgo alto y nivel de intervención asignado	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1
GARANTIZAR LA CONTINUIDAD EN LAS TRANSICIONES ASISTENCIALES	Porcentaje de pacientes con seguimiento al alta en el centro de salud	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1
	Porcentaje de seguimiento telefónico al alta en pacientes crónicos complejos	Tendencia ascendente	AP Madrid / eSOAP	1,5
EVITAR INTERVENCIONES QUE NO APORTAN VALOR: IMPLANTAR RECOMENDACIONES "NO HACER" BASADAS EN LA EVIDENCIA	Desarrollo de un proyecto de mejora que contemple la implantación de alguna recomendación "No hacer"	Proyecto desarrollado = SI	Formulario específico AUTODECLARADO	0,5





SATISFACCIÓN DEL USUARIO

OBJETIVO	INDICADOR	META / TENDENCIA	FUENTE	PUNTOS
MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD	Satisfacción global de los usuarios con la atención recibida	Tendencia estable o ascendente	Encuesta de satisfacción a los usuarios del Servicio Madrileño de Salud	4
MEJORAR LA ATENCIÓN AL PACIENTE A TRAVÉS DE LA REDUCCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR MOTIVOS FRECUENTES	Tasa de variación entre el año actual (2019) y el año previo (2018) de las reclamaciones por el motivo más frecuente detectado el año previo (2018)	Reducción de al menos el 5% respecto al resultado del año anterior (es decir, que el resultado de la fórmula sea $\leq -5\%$)	CESTRACK. Se obtendrá la información de forma centralizada (Subdirección General de Información y Atención al Paciente)	1
IMPULSAR LA HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA	Índice de satisfacción con la humanización de la asistencia sanitaria en el centro de salud	Tendencia ascendente	Encuesta de satisfacción a los usuarios del Servicio Madrileño de Salud	1
MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ATENCIÓN AL DOLOR	Satisfacción con la atención al dolor	Tendencia estable o ascendente	Encuesta de satisfacción a los usuarios del Servicio Madrileño de Salud	1





FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN

OBJETIVO	INDICADOR	META / TENDENCIA	FUENTE	PUNTOS
PROMOVER LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES EN PROFESIONALES EN LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE LA ORGANIZACIÓN	Profesionales sanitarios distintos formados en líneas estratégicas de la organización	Tendencia ascendente	FormAP	1,25
	Profesionales no sanitarios distintos formados en líneas estratégicas de la organización	Tendencia ascendente	FormAP	1,25
	Nº de horas de autoformación acreditadas	Tendencia ascendente	FormAP	1,75
PROMOVER EL DESARROLLO Y LA PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	Nº de profesionales distintos que participan como investigadores en proyectos de investigación sin financiación externa	Tendencia ascendente	Registro específico de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria de Madrid. Fundación para la Investigación e Innovación Biomédica de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid	0,5
	Nº de profesionales distintos que participan como investigadores en proyectos de investigación financiados a través de convocatorias competitivas de ayudas a la investigación y/o en revisiones sistemáticas	Tendencia ascendente		1
PROMOVER LA DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y EL CONOCIMIENTO	Nº de comunicaciones presentadas en congresos / jornadas de carácter científico en el año de evaluación	Tendencia ascendente	Registro específico	0,25
	Nº de publicaciones de originales, no originales, libros o capítulos del libro en el año en curso	Tendencia ascendente	Registro específico	1





EFICIENCIA

OBJETIVO	INDICADOR	META / TENDENCIA	FUENTE	PUNTOS
CUMPLIR LOS OBJETIVOS PRESUPUESTARIOS	Capítulo I: presupuesto de cobertura de ausencias	≤ 100	Seguimiento presupuestario	8
	Cumplimiento de objetivo de gasto corriente: presupuesto de material sanitario (apósitos, absorbentes y tiras de glucemia)	≤ 100	Seguimiento presupuestario	
	Cumplimiento de objetivo de gasto corriente: Material sanitario	≤ 100	Seguimiento presupuestario	
	Cumplimiento de objetivos de ingresos: facturación a terceros	≥ 100	Seguimiento presupuestario	
PROMOVER EL USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO DE ACUERDO A CRITERIOS DE COSTE-EFECTIVIDAD	Pacientes con estatinas de primera elección	Tendencia ascendente	Sistema de Información y Análisis de la Prestación Farmacéutica de la Comunidad de Madrid (farm@drid).	1,25
	Porcentaje de DDD omeprazol respecto al total de DDD IBP	Tendencia ascendente	Sistema de Información y Análisis de la Prestación Farmacéutica de la Comunidad de Madrid (farm@drid).	1
	Prescripción de principios activos con EFG	Tendencia ascendente	Sistema de Información y Análisis de la Prestación Farmacéutica de la Comunidad de Madrid (farm@drid).	1
	Porcentaje DDD de secretagogos en pacientes menores de 70 años	Tendencia ascendente	Sistema de Información y Análisis de la Prestación Farmacéutica de la Comunidad de Madrid (farm@drid).	1,25
	Selección eficiente de fármacos SRA	Tendencia ascendente	Sistema de Información y Análisis de la Prestación Farmacéutica de la Comunidad de Madrid (farm@drid).	1
	Porcentaje de pacientes con insulina glargina biosimilar en relación con pacientes con análogos de insulinas de acción prolongada	Tendencia ascendente	Sistema de Información y Análisis de la Prestación Farmacéutica de la Comunidad de Madrid (farm@drid).	1





	Porcentaje de pacientes con enoxaparina biosimilar en relación con pacientes con heparinas de bajo peso molecular.	Tendencia ascendente	Sistema de Información y Análisis de la Prestación Farmacéutica de la Comunidad de Madrid (farm@drid).	1
PROMOVER EL USO RACIONAL DE RECURSOS ASISTENCIALES CON CRITERIOS DE COSTE-EFECTIVIDAD	Hospitalizaciones potencialmente evitables por DIABETES MÉLLITUS	Tendencia descendente	Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) de los hospitales del Servicio Madrileño de Salud.	1





2. Compromiso de gestión

- **Gestión de recursos humanos**

OBJETIVO	INDICADOR	META	FUENTE	PUNTOS
CUMPLIR LOS OBJETIVOS PRESUPUESTARIOS DE FINANCIACIÓN PARA CAPÍTULO I	Ajuste a la financiación asignada para CAP I con las excepciones previstas en el texto del CP	≤ 100%	Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales: Seguimiento presupuestario	28
ENTREGAR DEBIDAMENTE CUMPLIMENTADA EN FORMA Y PLAZO LAS FICHAS DE INFORMACION DE RRHH (EFECTIVOS, FOR, FRET Y FGRM)	Entrega mensual de la ficha correctamente cumplimentada en el plazo establecido en las instrucciones para la cumplimentación de la misma	Cumplir 100%	Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales: Seguimiento RRHH	6
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LOS PROYECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN E INFORMACIÓN DE RRHH	Cumplimiento de los plazos e hitos en la fecha asignada específicamente a cada Centro	Cumplir 100%	Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales: Seguimiento RRHH	6

- **Gestión económica de gastos e ingresos**

OBJETIVO	INDICADOR	META	FUENTE	PUNTOS
CUMPLIR LOS OBJETIVOS DE GASTOS CORRIENTES.	Información de cierre contable del ejercicio	≤ 100%	Dirección General de Gestión Económico - Financiera	22.5
CUMPLIR LOS OBJETIVOS DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE PAGOS	Plazo máximo de 10 días para conformar facturas y 25 días para contabilizar	SI	Dirección General de Gestión Económico - Financiera	11.5
CUMPLIR LOS OBJETIVOS DE INGRESOS.	Información de cierre contable del ejercicio	SI	Dirección General de Gestión Económico - Financiera	6





• **Gestión de la Calidad, Seguridad del paciente y Humanización de la Asistencia Sanitaria**



OBJETIVO	INDICADOR	META	FUENTE	PUNTOS
PROMOVER LA EXCELENCIA, COMPROMISO AMBIENTAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL SOCIOSANITARIA EN LOS CENTROS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD	Al menos uno de: Autoevaluación con el Modelo EFQM de Excelencia / Despliegue del sistema de gestión ambiental / Despliegue de la Responsabilidad social sociosanitaria	EFQM: Al menos nivel de puntuación correspondiente al nivel 300+ Sistema de gestión ambiental = SI Marco de reconocimiento de la RSS = al menos "nivel básico"	1.- Programa de autoevaluación EFQM de la SG. de Calidad para su validación. O vigencia de un reconocimiento externo según Sello de Excelencia EFQM o convalidación correspondiente por entidades y organismos acreditados 2.- Certificación según norma 14000 ISO correspondiente o verificación documental SG. Calidad 3.- Marco de reconocimiento de la RSS. Verificado SGCalidad y/o auditorías verificación cumplimiento objetivos Servicio de Evaluación	2,5
OPTIMIZAR LOS RESULTADOS DE EFECTIVIDAD, SEGURIDAD Y CALIDAD PERCIBIDA EN EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD	Porcentaje de cumplimiento del Observatorio de resultados (efectividad y seguridad del paciente)	Tendencia estable o ascendente	Observatorio de resultados	2,5
	Despliegue de procesos organizativos para la mejora de la calidad percibida	Tendencia estable o ascendente	Validación SGCalidad y/o auditorías verificación cumplimiento objetivos Servicio de Evaluación	2,5
COMPROMETER AL EQUIPO DIRECTIVO EN EL IMPULSO DE LA HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA FOMENTANDO UNA ORGANIZACIÓN SALUDABLE	Nº de acciones desarrolladas por el Equipo Directivo destinadas a recoger expectativas de los profesionales y motivarles en relación con la cultura de humanización	Al menos 4	SG de Humanización y/o auditorías verificación cumplimiento objetivos	3,25
	Nº de acciones para fomentar un centro saludable para los profesionales contemplando estrategias de cuidado y apoyo al profesional, estrategias de autocuidado, reconocimiento a los profesionales y establecimiento de espacios informales de encuentro entre profesionales	Al menos 4	SG de Humanización y/o auditorías verificación cumplimiento objetivos	3,25





IMPLANTAR Y DESPLEGAR PRÁCTICAS Y PROYECTOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ORGANIZACIÓN	Participación activa de directivos en la seguridad del paciente a través de "rondas de seguridad"	Tendencia estable o ascendente	Verificado SGCalidad y/o auditorías verificación cumplimiento objetivos Servicio de Evaluación	2,5
MEJORAR LA CONTINUIDAD Y COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN AL DOLOR	Despliegue de procesos organizativos para la mejora de la atención al dolor	Tendencia estable o ascendente	Validación SGCalidad y/o auditorías verificación cumplimiento objetivos Servicio de Evaluación	2,5



	Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD CONSEJERÍA DE SANIDAD	
Versión: 1ª	Fecha: 17 de abril de 2019	Página 26 de 26

FIRMA

En relación a todos los indicadores que componen el Contrato Programa 2019 y los Compromisos de gestión, la Gerencia firmante recibirá en el primer trimestre del año un anexo al documento de Contrato Programa 2019 en el que conste la ficha de cada indicador con la fórmula de obtención del resultado y la información detallada del proceso de explotación de las bases de datos que constituyen las fuentes de información, los responsables de las mismas y la construcción detallada de numeradores y denominadores.

Reunidos D. Fernando Prados Roa, Viceconsejero de Sanidad y D^a Marta Sánchez – Celaya del Pozo, Gerente Asistencial de Atención Primaria, revisado el presente documento Contrato Programa con las directrices emanadas de la Consejería de Sanidad para el año 2019 y de acuerdo a las especificaciones contenidas en el mismo, acuerdan suscribirlo.

Madrid, a 17 de abril de 2019

Viceconsejero de Sanidad

Gerente Asistencial de Atención Primaria

D. Fernando Prados Roa

D^a Marta Sánchez-Celaya del Pozo



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1239553100124823966029