PROGRAMA 540: *SERVICIOS CENTRALES DEL SERVICIO NAVARRO DE SALUD-OSASUNBIDEA*

Unidad responsable: *Gerencia del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea*

Objetivos/
Acciones**/**
Indicadores del programa

01. Desarrollar un modelo de gestión ágil, eficiente y enfocado a la mejora continua de los procesos y resultados.

01.01. Desarrollar un modelo asistencial integral e integrado entre los diferentes profesionales y organizaciones, que preste los servicios sanitarios desde sus diferentes ámbitos de prevención, promoción, asistencia y rehabilitación, y optimizando sus dimensiones de accesibilidad, seguridad, efectividad y eficiencia.

01.02. Incorporar un modelo de gestión basado en la gestión por proyectos y procesos y la mejora continua, capaz de integrar la evidencia científica en el desempeño, satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, medir su grado de consecución, potenciar la participación de profesionales y mejorar de forma continua sus resultados.

01.03. Desarrollar una política de gestión de profesionales que optimice la administración e impulse líneas de calidad en el empleo y el desempeño, liderazgo, capacitación, comunicación interna, participación y reconocimiento, que contribuyan a la consecución de los objetivos asistenciales.

01.04. Desarrollar una política de gestión de recursos materiales y financieros que asegure el equilibrio presupuestario y contribuya a la mejor prestación de servicios y a la sostenibilidad del sistema.

01.05. Impulsar alianzas y líneas de gestión que minimicen el impacto medioambiental y contribuyan al conocimiento, participación ciudadana, innovación e impacto social de sus actuaciones.

Explicación de la ejecución e información adicional

El año 2020 se ha continuado en la misma línea que los años anteriores, en la manera que ha sido posible compaginarlo con la atención a la pandemia, que ha obligado a todo el sistema sanitario a dirigirse a la atención de esta emergencia sanitaria.

02. Formalizar pactos de gestión con los centros asistenciales.

02.01. Formular y proponer los objetivos y metas de los pactos de gestión con los distintos centros asistenciales.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.01.01	*Pactos de gestión con centros asistenciales formulados*	*5*	*5*

02.02. Evaluar el grado de cumplimiento de los pactos de gestión de los distintos centros asistenciales.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.02.01	*Evaluación del cumplimiento de los pactos de gestión realizados*	*5*	*5*

02.03. Mantener el Cuadro de Mando Integral del Servicio Navarro de Salud y asumir las funciones de control de gestión.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.03.01	*Cuadro de Mando Integral del SNS-O actualizado cada mes*	*12*	*12*

03. Elaborar y desarrollar un plan integral de intervención para la reducción de los tiempos de espera.

03.01. Establecer los sistemas de control de los tiempos de espera.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.01.01	*Balances semanales de Lista de Espera de Consultas*	*52*	*52*
03.01.02	*Balances semanales de Lista de Espera Quirúrgica*	*52*	*52*
03.01.03	*Balances semanales de Lista de Espera Exploraciones Complementarias*	*52*	*52*
03.01.04	*Informe de Lista de Espera publicado para el día 7 de cada mes*	*12*	*12*
03.01.05	*Informe de situación respecto a los objetivos de lista de espera*	*12*	*12*

03.02. Gestionar las garantías del paciente

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.02.01	*Personas fuera de Ley de Garantías en LEC*	*Descenso del 50%*	*+15%*
03.02.02	*Personas fuera de Ley de Garantías en LEQ*	*<200*	*1.028*

03.03. Estrategias para las listas de espera. Para la consecución de los objetivos y metas estratégicas del SNS-O, en lo referente a:

- Reducir los tiempos medios de espera en consultas
- Reducir los tiempos medios de espera en pruebas especiales

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.03.01	*Tiempo medio de espera en primeras*	*Reducción en un*	*+43%*

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
	consultas	*15%*	
03.03.02	*Tiempo medio de espera en pruebas especiales*	*Reducción en un 15%*	*+33%*

Explicación de la ejecución e información adicional

Los malos resultados en los tiempos y las garantías de espera tienen relación directa con la pandemia del año 2020

---

04. Promoción de la seguridad y salud laboral.

04.01. Incrementar la integración de la prevención de riesgos laborales en el SNS-O de conformidad con lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
04.01.01	*Evaluaciones de riesgos y otros estudios realizadas*	*250*	*497*
04.01.02	*Reunión de las Comisiones de Prevención de Riesgos Laborales de las Áreas*	*8*	*3*

04.02. Fomentar la participación y colaboración de los agentes sociales en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
04.02.01	*Reuniones del comité de seguridad y salud y reuniones previas al comité realizadas*	*8*	*8*

04.03. Desarrollar los programas de vigilancia de la salud del personal, actuación en caso de accidente con riesgo biológico y reubicaciones por motivos de salud.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
04.03.01	*Reconocimientos de vigilancia de la salud realizados*	*2.700*	*1.084*
04.03.02	*Actuaciones sanitarias realizadas*	*3.700*	*43.146*
04.03.03	*Atención a todos los Accidentes Riesgo Biológico vía sanguínea y vía aérea declarados en el año*	*300*	*327*

04.04. Mantener operativos los planes de emergencia implantados en el SNS-O.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
04.04.01	*Reuniones de las Comisiones del Plan de emergencias de las áreas*	*8*	*0*
04.04.02	*Formación impartida en materia de emergencias*	*50*	*11*

04.05. Desarrollar el plan de formación e información en materia de prevención de riesgos laborales dirigido a los trabajadores del SNS-O.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.05.01	*Acciones formativas realizadas*	*250*	*533*

04.06. Mantener los controles de condiciones de trabajo establecidos por la normativa en materia de prevención de riesgos laborales dirigidos a proteger la salud de los trabajadores del SNS-O.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.06.01	*Mediciones ambientales realizadas*	*120*	*93*

04.07. Disminuir los accidentes con baja del personal del SNS-O derivados de las causas más frecuentes.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.07.01	*Disminución de accidentes con baja debido a caídas*	*5%*	*15%*
04.07.02	*Disminución de accidentes con baja debido a lesiones musculoesqueléticas por manipulación manual de cargas, movimientos repetitivos o posturas forzadas*	*5%*	*0%*
04.07.03	*Disminución de accidentes con baja debido a desplazamientos en vehículo o a pie*	*5%*	*10%*

Explicación de la ejecución e información adicional

La pandemia COVID-19 ha producido una importante alteración de la planificación prevista. No se han podido abordar actuaciones en relación a los objetivos “Mantener operativos los planes de emergencia implantados en el SNS-O e “Incrementar la integración de la prevención de riesgos laborales en el SNS-O de conformidad con lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales”, por lo que no se han podido alcanzar los objetivos previstos en varios de los indicadores asociados.

Respecto a los *Reconocimientos de vigilancia de la salud realizados*, se ha realizado un número muy inferior al programado por la interrupción de la actividad presencial y sobre todo porque ha habido que derivar recursos a las actuaciones sanitarias que han tenido relación directa con gestión de la pandemia (valoración de personal especialmente sensible, estudio y seguimiento de contactos profesionales, atención a consultas sanitarias, vacunación de la gripe, etc.) También, debido a la baja de la actividad general sanitaria, no se ha podido cumplir con el objetivo de *Mediciones ambientales realizadas*, que se llevarán a cabo en el siguiente ejercicio.

Destacar que se puede observar un incremento importante de los resultados en *Evaluaciones de riesgos y otros estudios realizadas, Actuaciones sanitarias realizadas y Acciones formativas realizadas*, puesto que estas actividades han supuesto una muy importante carga de trabajo derivada de la atención del SPRL en la gestión de la pandemia.

05. Modelo de atención integrada mediante la coordinación entre niveles asistenciales y participación de profesionales clínicos en el modelo organizativo. Garantizar la continuidad asistencial y personalización de la atención a la ciudadanía o a pacientes. Incrementar la efectividad y la eficiencia del sistema sanitario y la seguridad de la ciudadanía o de pacientes.

05.01. Establecer cauces de interrelación entre profesionales clínicos de distintos niveles asistenciales.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.01.01	*Número de grupos técnicos de trabajo de integración*	*18*	*18*
05.01.02	*Número de procesos asistenciales definidos*	*18*	*10*

05.02. Desplegar la estrategia de atención a pacientes crónicos y pluripatológicos.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.02.01	*Zonas Básicas de Salud con despliegue de la estrategia*	*100%*	*100%*
05.02.02	*Número de perfiles incorporados a la estrategia*	*10*	*7*

05.03. Implantar modelos de atención integrada adecuados a los diferentes perfiles de pacientes en los procesos priorizados en el plan de salud.

05.04. Impulsar las interconsultas no presenciales, consultas de alta resolución y nuevas modalidades de atención.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.04.01	*Número de especialidades con interconsulta No Presencial*	*+2*	*+2*
05.04.02	*Número de procesos con Consulta no Presencial*	*+2*	*+2*
05.04.03	*Número de procesos con circuito rápido*	*4*	*4*

05.05. Reducir la variabilidad en la práctica clínica y la tasa de ingresos potencialmente evitables.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.05.01	*Tasa de ingresos potencialmente evitables*	*Reducir 5%*	*18%*
05.05.02	*Tasa de intervenciones de bajo valor*	*Reducir 5%*	*0%*

05.06. Incorporar la evaluación de resultados en salud y la contabilidad de costes en la implantación de las estrategias de salud.

05.07. Impulsar los planes de cuidados integrados entre niveles asistenciales.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.07.01	*Incorporación de planes de cuidados integrados en HCE*	*100%*	*100%*
05.07.02	*Porcentaje de pacientes con informe de continuidad de cuidados al alta hospitalaria*	*50%*	*46,8%*

05.08. Desplegar el modelo de atención sociosanitaria domiciliaria y el de convalecencia residencial.

05.09. Garantizar la continuidad asistencial en pacientes institucionalizados.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.09.01	*Porcentaje de centros residenciales formados en estrategia de crónicos*	*80%*	*80%*

05.10. Definición, desarrollo e implantación de herramientas de valoración sociosanitaria y de historia clínica sociosanitaria.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.10.01	*Porcentaje de ZBS formadas en utilización de herramientas de valoración sociosanitaria*	*100%*	*75%*
05.10.02	*Número de procesos sociosanitarios definidos*	*6*	*6*

05.11. Identificar iniciativas de integración asistencial de profesionales o aportadas por profesionales que puedan incorporarse a los contratos programa y pactos de gestión.

05.12. Promover la mejora de la capacidad funcional de los ciudadanos con el impulso de estrategias de promoción de ejercicio físico y de rehabilitación.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.12.01	*Porcentaje de ZBS que pueden derivar a talleres de fisioterapia grupal en procesos de baja complejidad*	*100%*	*100%*
05.12.02	*Número de procesos definidos de mejora de la capacidad funcional*	*8*	*4*
05.12.03	*Procesos con modalidad de rehabilitación domiciliaria implantada*	*6*	*0*
05.12.04	*Procesos incorporados en convalecencia residencial*	*3*	*2*

05.13. Definir requerimientos funcionales de cambios tecnológicos que garanticen una asistencia integrada.

05.14. Promover la formación en los profesionales sanitarios en los programas y acciones de la estrategia de crónicos, integración asistencial, coordinación sociosanitaria y seguridad del paciente.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.14.01	*Número de acciones formativas*	*20*	*20*

05.15. Impulsar la seguridad del paciente en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.15.01	*Tasa de incidentes registrados en SINAPS*	*Incremento del 15%*	*0*

06. Orientar los servicios al ciudadano y promover su autonomía.

06.01. Asegurar los derechos de la ciudadanía sanitaria en todas las dimensiones sanitarias y en la calidad integral de sus servicios. Gestión del reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria y Tarjeta Individual Sanitaria. En concreto.

- Gestión de los procesos de reconocimiento de asistencia en la CFN.
- Gestión de los procesos relacionados con su mantenimiento, actualización, provisión de información y explotación de la Base de Datos de Población del SNS-O (LAKORA).
- Gestión y actualización de la información de la Base de Datos del Sistema Nacional de Salud.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
06.01.01	*Respuesta al 98% de las solicitudes*	*<10 días*	*100*

06.02. Establecer y garantizar los mecanismos de participación de pacientes que potencien la incorporación de sus necesidades, expectativas y preferencias en el diseño y desempeño de los servicios y procesos:

- Información y reclamaciones. Atención a solicitudes, quejas y reclamaciones de las personas usuarias de los servicios y la gestión de las mismas en colaboración con los responsables de los servicios correspondientes.

  El Servicio de Atención a Ciudadanos y Pacientes ha gestionado durante el año 2020 asuntos relacionados con los siguientes Servicios: Servicio de Sistemas de Información Sanitaria, Prestaciones y Conciertos, determinados asuntos de Régimen Jurídico, así como todos aquellos que se estimen por tener consideraciones y/o características especiales. El número de asuntos gestionados por el Servicio ha sido un total de 444, lo que supone 154 asuntos menos que el año anterior. Del total, 186 se refieren a solicitudes de rectificación de historia clínica, 126 se refieren a solicitudes de acceso por parte de profesionales a la historia clínica de pacientes, 68 son reclamaciones relativas a centros y servicios concertados, y el resto de diversos temas. El 80% de asuntos ha sido resuelto en menos de 20 días.

- Establecer las pautas para que las Secciones, Puntos y Unidades de Atención al Pacientes de todos los Centros del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, atiendan y gestionen adecuadamente las sugerencias, quejas y reclamaciones impulsando la homogeneización y coordinación de su actividad.

  Se han actualizado los siguientes Procedimientos: 1.1 Acreditación documental de la identidad y 2.4 Solicitud de acceso a la Carpeta Personal de Salud. Se encuentran disponibles en el gestor de conocimiento corporativo AUZOLAN.

- Gestionar todas las demandas de información, solicitudes, reclamaciones, etc. que la ciudadanía hace llegar a Salud a través del Buzón Salud Responde, Buzón de Mí Lista de Espera y Buzón de Atención al Paciente de Servicios Centrales.

A través de los diversos buzones que atiende el Servicio de Atención a Ciudadanos y pacientes se ha dado respuesta a 4.931 asuntos, lo que supone un incremento de 2.932, es decir, un 146.6% más, distribuidos de la siguiente manera:

Buzón Salud Responde

Es un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación con los servicios de salud, cuyo principal objetivo es facilitar el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones de salud, tanto de pacientes como de profesionales sanitarios, garantizando el derecho de la ciudadanía a informarse, consultar y sugerir, haciendo llegar sus solicitudes a través de la dirección de correo electrónico salud.responde@navarra.es. Durante este año se han gestionado 2.486 asuntos por demandas de información sobre diversos temas, lo que supone un incremento de 1.421 respecto al año anterior. Por Departamentos, 2.201 contactos se refieren a consultas sobre temas relacionados con el SNS-O, 192 solicitudes referentes a otros Departamentos y 93 a la Dirección General de Salud.

Visor Mi Lista de Espera

A través del buzón milistadeespera@navarra.es, el Servicio de Atención a Ciudadanos y Pacientes ha respondido a un total de 512 consultas, 124 más que en 2019.

Buzón Atención al paciente de Servicios Centrales

Por medio de este buzón se han resuelto un total de 510 asuntos, lo que supone un incremento de 391 respecto al año anterior.

Buzón de Carpeta Personal de Salud

Se han atendido un total de 1423 dudas, consultas e incidencias, incrementándose durante el año 2020 en 996 respuestas, lo que supone un 233.2% más.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
06.02.01	*Respuesta del 98% de solicitudes, quejas y reclamaciones*	*<20 días*	*80%*
06.02.02	*Gestión y respuesta de las solicitudes que provienen de Buzón de Salud Responde. Buzón de Mi Lista de Espera y Buzón de Atención al Paciente*	*100%*	*100%*
06.02.03	*Incorporación de funcionalidades nuevas al SISNA-SAP (Atención al Paciente)*	*2*	*0*

06.03. Conocer la opinión y el grado de satisfacción de las personas usuarias de los centros y servicios del SNS-O, mediante la realización de Encuestas de Satisfacción.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
06.03.01	*Encuestas de satisfacción de la ciudadanía atendida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea 2019*	*8*	*0*

06.04. Extensión de la Tele-interpretación a todo el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Una vez valorado el piloto realizado en el año 2018 en los Centros de Urgencias Hospitalarias y determinados Centros de Atención Primaria y Salud Mental se extenderá su uso a toda la red. Para ello se realizará un proceso de contratación y su posterior implementación.

Se ha establecido y difundido el procedimiento para la solicitud de alta en el sistema de todas aquellas unidades y servicios que lo soliciten. Por lo que se considera implementado y en funcionamiento el servicio.

Se han realizado traducciones en 28 idiomas, siendo los más demandados el árabe con 756 llamadas, inglés con 81 llamadas, chino mandarín con 62, francés con 56 y ruso 55.

Además, se ha traducido 12 informes solicitados por profesionales.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
06.04.01	*Extensión del servicio de Tele-interpretación a todos los Centros Sanitarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea*	*100%*	*100%*

06.05. Programa Arte y Hospitales, en colaboración con el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud 2020. Su objetivo es aprovechar el potencial del arte como herramienta para generar espacios que contribuyan al bienestar de profesionales, pacientes y visitantes.

Debido a la situación existente de pandemia y de colapso hospitalario, se decidió cancelar esta iniciativa.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
06.05.01	*Proyecto ganador del concurso Arte y Hospitales 2020 realizado e instalado*	*1*	*0*

06.06. Foro Salud: Colaboración con otros Departamentos en el desarrollo y puesta en marcha de aquellos Foros Salud que se planifiquen.

No se ha realizado ninguno.

06.07. Participar dentro de la Unidad de Igualdad, en la integración e incorporación de la Perspectiva de Género y del Principio de Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Departamento de Salud.

06.08. Publicar información del Servicio Navarro de Salud y de la situación de las listas de espera

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
06.08.01	*Publicación anual de la Memoria del SNS-O en Navarra.es*	*1*	*1*
06.08.02	*Publicación mensual en Navarra.es de las listas de espera*	*12*	*12*

07. Fomentar y promover la utilización de nuevas tecnologías y canales de información en el acceso de la ciudadanía los servicios sanitarios.

07.01. Carpeta Personal de Salud.

Desarrollo e incorporación de nuevas funcionalidades a la Carpeta Personal de Salud y promoción y difusión de la misma tanto a la ciudadanía como a la propia organización.

En el año 2020, se han implantado las siguientes funcionalidades en Carpeta Personal de Salud (CPS):

- Cambio de contraseña provisional desde la app de CPS.
- Implementación de la posibilidad de crear una nueva contraseña sin acudir al Centro de Salud.
- Inclusión de la solicitud de Copago farmacéutico.
- Simplificación proceso de alta.
- Modificación de Datos de Contacto: teléfonos y correo electrónico.
- Permitir solicitar la cita para la vacuna de la gripe.
- Nueva sección COVID-19**:**
    - Permitir que un caso introduzca sus contactos a través de la web/app.
    - Poder notificar en Carpeta Personal de Salud, que mediante la app Covid-Radar se ha notificado a una persona que es un contacto estrecho.
    - Permitir que la ciudadanía pueda visualizar los eventos que se están estudiando por Salud Pública y que pueda notificar que estuvo en un evento y que por tanto ha estado expuesta.
    - Que los casos puedan ver sus citas a través de Carpeta Personal de Salud.
    - Mostrar resultado PCR.
    - Mostrar resultados test rápidos antígenos.
    - Recomendaciones generales.
- Funcionalidades relacionadas con SEPROSANA:
    - Nuevas citas: pacientes SEPROSANA y niños vulnerables
    - Mostrar informe resultados Elisa (SEPROSANA)
    - Nueva cita para cribados

El número de total de altas en CPS desde su inicio en 2017 son 104.679 (59.600 mujeres y 45.079 hombres), siendo el número de accesos totales 1.920.232.

Durante el año 2020 se han dado de alta 78.775 personas (44.906 mujeres y 33.869 hombres), de las cuales 62.649 han sido a través de ATENEA (Centros de Atención Primaria, REFENA y Servicio de Atención al Paciente de Servicios Centrales) y 16.126 a través de certificado digital. Estas personas han realizado un total de 1.305.758 accesos.

La aplicación CPS permite realizar una encuesta de satisfacción: de las 22790 personas que han respondido (64% mujeres y 36% hombres) la valoración media es de 7,8 puntos en una escala del 1 al 10. Un 91% refiere que les ha resultado útil la información contenida en CPS y un 94% indica no haber tenido problemas en su utilización.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
07.01.01	*Nº usuarios de Carpeta Personal de Salud*	*25.000*	78.775
07.01.02	*Nuevas versiones de Carpeta Personal de*	*2*	*5*

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
	Salud implementadas		

07.02. Telemático web salud ciudadanía. Una vez realizada la evolución tecnológica del espacio web a la nueva plataforma Liferay y el comienzo del rediseño e implantación de los contenidos del Complejo Hospitalario de Navarra (a finales de 2018), es necesario continuar hasta la implantación de los contenidos de todos los centros (SM, Atención Primaria, CASYR, etc…).

Se ha continuado trabajando en la implementación de contenidos y la mejora de alguna de las funcionalidades.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
07.02.01	*Web HRS, HGO, SM*	*3*	*En ejecución*
07.02.02	*Web Atención Primaria. Modelos de tipologías de Centros de Salud creados e implementados*	*2*	*En ejecución*

ASISTENCIA SANITARIA CONCERTADA

08. Rehabilitación, Oxigenoterapia y otras terapias domiciliarias.

08.01. Control y seguimiento del contrato adjudicado.

08.02. Facilitar la prestación a aquellos pacientes que lo precisen.

Explicación de la ejecución e información adicional

Después de valorar los pros y contras de la estrategia de salir a una licitación conjunta de Rehabilitación en el ámbito domiciliario y las Terapias Respiratorias Domiciliarias (TRD) se planteó la solución independiente de ambas prácticas sanitarias.

El objetivo de la licitación de las TRD en el segundo semestre de 2020; no se pudo llevar a cabo por efecto de la Pandemia por el SARS CoV-2; donde además las necesidades de oxígeno domiciliario se multiplicaron por la atención de casos COVID en Residencias y domicilios.

Se plantea el objetivo de licitar las TRD en el ejercicio 2021.

---

09. Transporte sanitario.

09.01 Control y seguimiento de nuevos contratos.

09.02 Mantener la adecuada coordinación con la Dirección de protección Civil para el estudio, y en su caso propuesta de modificación o implantación de nuevas bases de permanencia, así como en el análisis y actuaciones de mejora en el transporte sanitario urgente.

09.03 Mediar entre los centros sanitarios y las empresas adjudicatarias del servicio de transporte sanitario programado a fin de incrementar la coordinación entre ellos y mejorar la eficiencia de los recursos disponibles.

09.04 Coordinarse con el Trasporte Sanitario Urgente.

Explicación de la ejecución e información adicional

Licitación de un contrato único para toda Navarra. Contratación del servicio de transporte sanitario tanto para la Red Urgente como para la Red No Urgente de toda la comunidad Foral de Navarra.

La Pandemia por SARS CoV-2 ha demorado el proyecto de licitación al ejercicio 2021.

---

10. Asistencia en centros y servicios concertados de Navarra.

10.01. Administrar los contratos vigentes, renovar y elaborar nuevos contratos, cuando proceda: Servicios de apoyo quirúrgicos para cirugía con médicos propios, hospitalización de subagudos, paliativos hospitalarios, ambulatorios y comunitarios, hospitalización de subagudos de pacientes con demencia, trasplantes, servicios de alta complejidad, pruebas complementarias (RMN, Ecografía, neurofisiología, Colonoscopias, Mamografías, etc.), Servicios para procesos agudos por necesidades coyunturales, etc.

10.02. Adaptar las condiciones de acuerdo con los centros concertados a la nueva estrategia de conciertos del SNS-O, en términos de planificación, coordinación, seguimiento de la actividad, y control de la facturación.

10.03. Control de la asistencia prestada a los pacientes del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en dichos centros.

10.04. Control de la facturación de los centros concertados.

Explicación de la ejecución e información adicional

- Licitación de los contratos que están en situación de enriquecimiento injusto, concretamente las de pruebas de imagen: Resonancias Magnéticas Nucleares y Ecografías de Primaria. Aunque estaba prevista para el segundo semestre 2020, no pudo realizarse por la Pandemia por SARS-CoV-2, planteándose la licitación para el primer semestre del 2021.

- Valoración del contrato con el Hospital San Juan de Dios para la justificación, si procede la aplicación de la Disposición Adicional Quinta (Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos). Convenios singulares en el ámbito sociosanitario. El Departamento de Salud está valorando el tema.

Los centros y servicios sanitarios y sociosanitarios pertenecientes a entidades u organizaciones privadas sin ánimo de lucro cuya actividad se adecúe a la planificación sanitaria de la Administración de la Comunidad Foral y siempre que las necesidades de salud pública o asistenciales a cubrir lo justifiquen, pueden vincularse directamente a la Red Asistencial de Utilización Pública mediante la suscripción de un convenio singular de vinculación, sin ningún tipo de publicidad. El Departamento de Salud está valorando el tema.

Decisión y ejecución, cuarto trimestre 2020. La responsabilidad está en el Departamento de Salud y se plantea que a lo largo del 2021 pueda resolverse.

---

11. Visado de recetas.

11.01. Continuar con la colaboración con el Ministerio de Sanidad y Política Social, aplicando sus normas y directrices en visado de recetas.

Explicación de la ejecución e información adicional

Trabajar específicamente en la automatización del visado de recetas. Se sigue trabajando con la Subdirección de Farmacia y Prestaciones para la mencionada automatización; no obstante, el año 2020 ha sido un año difícil para la gestión, también para la relacionada con el visado de recetas.

---

12. Reintegro de gastos.

12.01. Tramitación de esta prestación de acuerdo a la normativa vigente.

Explicación de la ejecución e información adicional

Seguimiento de los plazos intentando reducir al máximo las posibles demoras. La evaluación es aprobatoria, cumpliendo con los plazos por nuestra parte.

El volumen de actividad registrado durante el año 2020 se ha visto minorado, aunque el gasto generado ha aumentado, todo ello motivado porque el precio medio por solicitud autorizada ha incrementado el 58,5%.

---

13. Prestación ortoprotésica.

13.01. Implantación de la nueva normativa que regula esta prestación en Navarra.

13.02. Adecuación a la normativa básica estatal en esta materia ha dictado la Orden Ministerial SBC/45/2019 y la Orden SBC/480/2019.

Explicación de la ejecución e información adicional

La formalización de la Orden Foral de Ortopedia durante el primer semestre de 2020 no se pudo llevar a cabo por efecto de la Pandemia por el SARS CoV-2. No obstante se ha continuado trabajando y ya, en el primer trimestre de 2021, dicha Orden Foral de Ortopedia, previa a su publicación, se encuentra en fase de audiencia pública.

Con fecha 1 de enero de 2020, se inicia la tramitación de esta prestación, con un catálogo de Navarra adaptado a las instrucciones que figuran tanto en la Orden SCB/45/2019, de 22 de enero, como en la Orden SCB/480/2019, de 26 de abril, por las que se modifica los anexos I, III y VI del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por la que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización.

---

14. Asistencia sanitaria, fuera de Navarra, en el Sistema Nacional de Salud.

14.01. Facilitar y tramitar, las derivaciones de pacientes a centros públicos del Sistema Nacional de Salud, solicitadas por facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

14.02. Facilitar y tramitar, las derivaciones de pacientes a los Servicios, Centros y Unidades de Referencia designados por el Ministerio de Sanidad y Política Social, solicitadas por facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

14.03. Registro de las derivaciones a centros nacionales, en el Sistema de Información del Fondo de Cohesión dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo.

Explicación de la ejecución e información adicional

Seguimiento de todos los SIFCO de Navarra. Se consiguió el objetivo de dar respuesta a las solicitudes de envío, para diagnóstico y/o tratamiento, de los pacientes navarros que han requerido atención en los Centros Servicios y Unidades de Referencia.

---

15. Desplazamientos y dietas para desplazados.

15.01. Facilitar y tramitar las solicitudes de desplazamientos y dietas en función de la nueva normativa que rige en este apartado.

Explicación de la ejecución e información adicional

Tramitación de esta prestación según la normativa vigente.

Han sido atendidas y resueltas 687 solicitudes de ayudas por desplazamiento, alojamiento y manutención, en su caso, para 289 pacientes que han sido derivados fuera de Navarra para recibir atención sanitaria, bien en la modalidad de hospitalización, bien de forma ambulatoria.

---

16. Asistencia dental a disminuidos psíquicos.

16.01. Colaborar con la unidad de salud bucodental, de la Dirección de Atención Primaria, en aquellos aspectos que puedan mejorar esta modalidad de atención.

Explicación de la ejecución e información adicional

Las solicitudes relativas a dicha prestación son tramitadas ajustándose a la normativa vigente, tanto en cuanto a los importes de las ayudas como al tipo de procedimiento administrativo (reintegro de gastos).

---

17. Sistemas de Información.

17.01. Integración de los sistemas informáticos del Servicio de Prestaciones y Conciertos con el sistema asistencial del SNS-O.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
17.01.01	*Nº de sistemas informáticos identificados*	*2*	*2*

17.02. Extensión de la facturación electrónica de todos los centros concertados.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
17.02.01	*Nº de conciertos con factura electrónica/Total de conciertos*		*30%*

17.03. Desarrollo del Cuadro de Mandos Integral del Servicio de Prestaciones y Conciertos.

Explicación de la ejecución e información adicional

En el 17.02 referimos factura electrónica a la carga automática en el producto Prestaciones y Conciertos, no a la factura electrónica como producto corporativo. Esto quedará para el futuro.

---

18. Medidas de Racionalización de Uso del Medicamento.

18.01. Medición de indicadores de uso de medicamentos en el ámbito especializado.

18.02. Seguir avanzando en la incorporación de nuevos centros sociosanitarios de titularidad pública al sistema centralizado de dispensación que actualmente tenemos funcionando.

18.03. Seguir con la compra centralizada con arreglo a la Ley Foral de contratos.

18.04. Establecer los requerimientos informáticos necesarios para la obtención de los datos necesarios de resultados en salud que nos permitan avanzar en la consecución de acuerdos de riesgo compartido.

18.05. Incidir especialmente en el uso de biosimilares en el ámbito hospitalario.

Explicación de la ejecución e información adicional

18.01 Este año se han consolidado los indicadores de uso de medicamentos en el ámbito especializado:

Se miden los siguientes indicadores en Atención Especializada referidos a la prescripción por receta:

- % de DDD (dosis diarias definidas) de medicamentos sin ventajas terapéuticas
- % de PVP de equivalentes terapéuticos de elección de ARAII e inhibidores de la bomba de protones
- % de pacientes tratados con olmesartán o aliskiren respecto a IECA/ARAII
- % del PVP de opioides de baja eficiencia respecto a su grupo
- % de pacientes tratados con AINE que padecen patología cardiovascular

El establecimiento de objetivos y la evaluación se realiza a nivel de hospital y de servicio clínico. A través de informes en una aplicación web, los jefes de servicio pueden consultar los datos de su servicio y de los médicos individuales.

18.02. Durante 2020 no hemos conseguido incorporar ningún centro nuevo al programa de sistema centralizado de dispensación de medicamentos. El factor limitante ha sido que todavía no hemos licitado el robot necesario para la incorporación de estos centros.

18.03 Durante 2020 se ha seguido con los procedimientos de licitación y contratación. Estos son los procedimientos de contratación establecidos este año:

ACUERDO MARCO	GASTO DURANTE 2019 (IVA INCLUIDO)	Importe estimado según precio adjudicado (IVA incluido)	Disminución del gasto estimada	Porcentaje de reducción	% SOBRE GASTO GLOBAL (HACIENDA)
FARM F16 Exclusivos	15.198.059	15.024.517	173.541	1%	13,41%
FARM F17 Varios medicamentos	1.122.951	489.034	633.916	56%	0,99%
FARM F18 Exclusivos	4.565.598	4.197.397	368.201	8%	4,03%
FARM F19 Varios medicamentos	2.534.438	916.325	1.618.113	64%	2,24%
TOTAL	8.222.987	5.602.757	2.620.230	32%	7,25%

18.04 Se están registrando en VALTERMED (plataforma de registro para el pago por resultados) los siguientes medicamentos:

Kymriah, Yescarta, Besponsa, Orkambi, Symkevi, Kalydeco, Alofisel, Dupixent y remdesivir. Estos medicamentos llevan este tipo de financiación por mandato Ministerial.

18.05 La política de genéricos ha seguido siendo muy incisiva durante todo el 2020 estando ya licitados rituximab, trastuzumab, infliximab, adalimumab, etanercept que son los biosimilares de alto impacto.

La compra del biosimilar en vez del original ha supuesto una disminución del gasto de 3.941.370 € en los hospitales del SNS-O. El mayor grado de penetración lo tiene infliximab con casi el 100% y el menor adalimumab con el 35% (a diciembre de 2020)

De las 5 líneas priorizadas todas han cumplido la parte principal del objetivo excepto la de incorporación de nuevos centros al programa centralizado de dispensación

---

19. La Historia Clínica Informatizada es una pieza clave de la relación paciente-profesional Los esfuerzos realizados en los últimos años deben intensificarse para conseguir que la HCI alcance todos los sectores de la atención sanitaria de Navarra, desde la Atención Primaria hasta la Asistencia Especializada, en su vertiente hospitalaria y en la extrahospitalaria. Para ello, desde la HCI se deben coordinar otros grandes proyectos como imagen digital, gestión de laboratorios, farmacia hospitalaria, sistemas de citación, etc. y todo ello, de forma que se mejore la atención precisa y rápida del paciente y con la seguridad que permita preservar sin paliativos la confidencialidad de los datos vertidos en los sistemas.

19.01. Impulso a la extensión de la Historia Clínica informatizada en el entorno Sociosanitario.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
19.01.01.	Implantación de ATENEA en el entorno Sociosanitario	*80%*	*77%*

19.02. Impulso Evaluación de Resultados. Desarrollo de Paneles de Control y Cuadro de Mandos Clínicos y de Gestión. Establecer un PdC por cada perfil de paciente crónico que se vaya incluyendo en la Historia Clínica.

19.03. Completar la digitalización (conexión con el PACS) de todas las modalidades generadoras de Imagen Médica.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
19.03.01.	Implantación de banda ancha en centros de salud	*95%*	*89%*

19.04. Desarrollo de programas estratégicos con relación a la Historia Clínica Integrada: Alergias, Antecedentes, DGPs, Catálogo de Prestaciones, Tabla maestra de profesionales, Circuito de Pre-altas, maestro de nomenclátor, maestro de codificación, Interconsultas no presenciales, etc.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
19.04.01.	Inicio de proyectos	*70%*	*60%*
19.04.02.	Implantación proyectos	*50%*	*40%*

19.05. Optimización de hardware y software para adaptar y actualizar las aplicaciones de Salud al actual escenario tecnológico. Completar migración a W7 del 99% de puestos de trabajo del SNS-O en 2020 y comenzar la migración al nuevo SO estandarizado W10.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
19.05.01.	Migración a W7	*99%*	*99%*
19.05.02.	Migración a W10	*10%*	*35%*

19.06. Desarrollo de Sistema de Información de Imagen Médica.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
19.06.01.	Completar la digitalización (conexión con el PACS) de todas las modalidades generadoras de Imagen Médica	*60%*	*70%*

19.07. Inicio y desarrollo de trabajos de Movilidad: Carpeta de Salud, Patologías tiempo dependientes, integración de Sistemas de Información en dispositivos móviles, etc.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
19.07.01.	Inicio de proyectos	*2 proyectos*	*1*
19.07.02.	Finalización de proyectos	*4 proyectos*	*3*

19.08. Desarrollo de los sistemas corporativos del Departamento de Salud y sus organismos autónomos para adecuarse a las necesidades relativas a la gestión de personal.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
19.08.01.	*Baremación de méritos en SAP-RRHH*	*70%*	*60%*

20. Priorizar proyectos que conlleven la mejora de los sistemas de telecomunicaciones, en aras de favorecer la rapidez y confiabilidad de la red corporativa.

20.01. Renovación electrónica de red, actualización tecnológica de redes wifi, etc.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
20.01.01.	Inicio de proyectos de extensión de cobertura	*1 proyecto*	*7*
20.01.02.	Finalización de proyectos de extensión de cobertura	*5 proyectos*	*5*

21. El Servicio de Sistemas de Información sanitaria actuará como gestor de servicios informáticos tanto para el Departamento de salud como para el Instituto de Salud Pública y Salud Laboral INSLP, además de para el SNS-O, en aras a sistematizar, integrar y unificar la gestión de los mismos. Dicha actuación se realizará a través de las partidas que el Servicio gestiona y que se ubican en el presupuesto del SNS-O.

Ejecución presupuestaria

GASTOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Gastos de personal	36.762.089,00	27.413.644,53	19.022.072,50
2- Gastos corrientes en bienes y servicios	79.809.480,00	88.329.245,29	80.823.699,90
3- Gastos financieros	0,00	0,00	0,00
4- Transferencias corrientes	152.519.000,00	152.878.178,26	151.910.008,13
5- Fondo de contingencia	0,00	0,00	0,00
6- Inversiones reales	11.206.605,00	12.602.013,28	12.256.401,59
7- Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**280.297.174,00**	**281.223.081,36**	**264.012.182,12**

INGRESOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Impuestos directos	0,00	0,00	0,00
2- Impuestos indirectos	0,00	0,00	0,00
3- Tasas y otros ingresos	198.570,00	198.570,00	1.477.831,45
4- Transferencias corrientes	0,00	4.034.026,00	4.469.895,50
5- Ingresos patrimoniales	1.501,00	1.501,00	2.501,00
6- Enajenación inversiones reales	0,00	0,00	0,00
7- Transferencias de capital	20,00	956.827,00	1.597.297,32
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**200.091,00**	**5.190.924,00**	**7.547.525,27**