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

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

II. OBJETIVOS, ACCIONES E INDICADORES DEL PROGRAMA

Objetivos/
Acciones/
Indicadores del programa

01. Inicio de un nuevo modelo de gestión de los recursos propios.

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

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

01.03. Incorporar un modelo de gestión, 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.

01.04. 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.

01.06. Desarrollar una estrategia de abordaje de la pandemia COVID 19 que permita responder a todos los retos de salud que nos plantea a la vez que mantenga una respuesta de calidad al resto de necesidades asistenciales de la población.

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

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

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

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

Explicación de la ejecución e información adicional

01.01. En 2023 el SNS-O ha afrontado el final de la Pandemia Covid 19 y la transición a la pos pandemia, coincidiendo con un cambio de gobierno y cambios en los equipos directivos del SNS-O.

El nuevo equipo directivo ha comenzado a trabajar en un modelo integrado de atención entre atención primaria y hospitalaria, entre los hospitales de referencia de la Comunidad Foral de Navarra y entre los distintos estamentos profesionales que lo componen.

El SNS-O se ha centrado en la mejora de la accesibilidad ante el crecimiento continuo de las LLEE y de las dificultades de acceso a la Atención Primaria. Para ello los servicios centrales han trabajado con las gerencias de los centros en un abordaje coordinado de las demandas asistenciales y de las disponibilidades de profesionales afectadas por diversas causas en las diferentes áreas. EL abordaje se ha realizado con las herramientas de gestión actualmente disponibles.

Se ha comenzado el trabajo para el desarrollo de una nueva Ley de Salud que aporte nuevas herramientas para el desarrollo de nuevos modelos asistenciales que incluyan revisión de la actual ordenación sanitaria y de gestión económica y de profesionales.

01.03. Hemos mantenido las encuestas de satisfacción de las personas atendidas en el SNS-O y recuperado las encuestas de satisfacción de profesionales.

Se ha potenciado la implantación de procedimientos de evaluación, certificación y mejora de la calidad de los servicios prestados en diversos servicios.

También se ha trabajado en un nuevo sistema de gestión de incorporación de la innovación al SNS-O.

Se ha reforzado la estructura de gestión económica, de gestión de profesionales y de Sistemas de Información del SNS-O.

01.04. El SNS-O realizó un sistemático seguimiento y control del gasto y del uso de los recursos materiales y financieros que ha permitido cumplir con la previsión de gasto que se manejaba en SNS-O, en la línea de mantener la sostenibilidad del sistema, alcanzando al mismo tiempo un alto nivel de ejecución que es sinónimo de un alto aprovechamiento de los recursos puestos a disposición de la organización.

01.09. La pandemia COVID 19 se ha dado por finalizada el 4 de julio de 2023. El sistema sanitario está haciendo frente a las secuelas de dicha pandemia, recuperando su actividad ordinaria y haciendo frente a la demanda pendiente que originó dicha pandemia, así como los retos sanitarios preexistentes derivados de los cambios sociodemográficos y de la cronicidad.

02. Elaborar y desarrollar un plan integral de intervención para la reducción de las listas de espera.

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.01.01.	*Balances semanales de Lista de Espera de Consultas*	*52*	*52*
02.01.02.	*Balances semanales de Lista de Espera Quirúrgica*	*52*	*52*
02.01.03.	*Balances semanales de Lista de Espera Exploraciones Complementarias*	*52*	*52*
02.01.04.	*Informe de Lista de Espera publicado para el día 7 de cada mes*	*12*	*12*
02.01.05.	*Informe de situación respecto a los objetivos de lista de espera*	*12*	*12*

02.02. Gestionar las garantías del paciente.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.02.01.	*Personas fuera de Ley de Garantías en LEC*	*Descenso del 50%*	*No alcanzado (incremento de un 10,6%)*
02.02.02.	*Personas fuera de Ley de Garantías en LEQ*	*Descenso del 50%*	*No alcanzado (Incremento de un 65%)*

02.03. 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*
02.03.01.	*Tiempo medio de espera en primeras consultas*	*Reducción en un 15%*	*No alcanzado (incremento de un 11%)*
02.03.02.	*Tiempo medio de espera en pruebas especiales*	*Reducción en un 15%*	*No alcanzado (Incremento de un 7%)*

03. Desarrollo del Modelo de atención integrada en base a la continuidad asistencial entre los diferentes servicios del sistema.

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.01.01.	*Zonas Básicas de Salud con despliegue de la estrategia*	*100%*	*100%*
03.01.02.	*Número de perfiles incorporados a la estrategia*	*11*	*11*

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.02.01.	*Modelos implantados*	*2*	*2*

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.03.01.	*Número de grupos técnicos de trabajo de integración*	*20*	*19*
03.03.02.	*Número de procesos asistenciales definidos*	*20*	*15*

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.04.01.	*Número de especialidades con interconsulta No presencial*	*18*	*18*
03.04.02.	*Número de procesos con Consulta no Presencial*	*13*	*13*
03.04.03.	*Número de procesos con circuito rápido*	*5*	*5*
03.04.04.	*Número de procesos con interconsulta no presencial enfermera*	*3*	*5*

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.05.01.	*Variabilidad en determinaciones de HbA1 en DM 2*	*Reducir 5%*	*Reducir 5%*
03.05.02.	*Tasa de intervenciones de bajo valor*	*Reducir 5%*	*Reducir 5%*
03.05.03.	*Implantación de las recomendaciones MAPAC*	*3*	*4*
03.05.04.	*Reducir tasa de Ingresos potencialmente evitables*	*Reducir 5%*	*Reducir 5%*

03.06. Incorporar evaluación de resultados en salud

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.06.01.	*Desarrollo de cuadros de mandos clínicos en losprocesos priorizados*	*1*	*0*

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.07.01.	*Incorporación de planes de cuidados integrados en HCE*	*100%*	*100%*
03.07.02.	*Porcentaje de pacientes con informe de continuidad de cuidados al alta hospitalaria*	*50%*	*54%*

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.08.01.	*Porcentaje de ZBS formadas en utilización de herramientas de valoración sociosanitaria*	*100%*	*100%*
03.08.02.	*Número de procesos sociosanitarios definidos*	*3*	*3*

03.09. Garantizar la continuidad asistencial en pacientes institucionalizados.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.09.01.	*Porcentaje de centros residenciales formados en estrategia de crónicos*	*55%*	*60%*

03.10. 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*
03.10.01.	*Porcentaje de ZBS que pueden derivar a talleres de fisioterapia grupal en procesos de baja complejidad*	*100%*	*100%*
03.10.02.	*Número de procesos definidos de mejora de la capacidad funcional*	*5*	*5*
03.10.03.	*Procesos con modalidad de rehabilitación domiciliaria implantada*	*4*	*4*
03.10.04.	*Procesos incorporados en convalecencia residencial*	*2*	*2*
03.10.05.	*Procesos derivación directa a Fisioterapia desde AP*	*8*	*8*

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

03.12. 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*
03.12.01.	*Número de acciones formativas*	*16*	*27*

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.13.01.	*Tasa de incidentes registrados en SINASP/100 camas hospitalarias*	*Mantener*	*Sí*
03.13.02.	*Tasa de incidentes registrados en SINASPS/100000 Consultas de A.P.*	*>5%*	*>5%*
03.13.03.	*Incrementar valoraciones de riesgo de caídas*	*>5%*	*>5%*

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

04.01. 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*
04.01.01.	*Respuesta al 98% de las solicitudes*	*<10 días*	*100%*

04.02. 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.
- 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.
- 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.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.02.01.	*Respuesta del 98% de solicitudes, quejas y reclamaciones*	*<20 días*	*100%*
04.02.02.	*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%*

04.03. 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.

05. Fortalecimiento y desarrollo de las tecnologías de información y comunicación para facilitar la relación con los usuarios y la fluidez y eficiencia de los procesos asistenciales.

05.01. 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.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.01.01.	*Nuevas funcionalidades de Carpeta Personal de Salud implementadas:* *Módulo de comunicación profesional-paciente y documentación para Asistencia Especializada* *Extensión de Videoconsulta profesional-paciente* *Módulo de incorporación de imágenes a CPS*	*3*	*15*
05.01.02.	*Incorporación a CPS de la prescripción médica hospitalaria*		

05.02. 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…).

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.02.01.	*Web Atención Primaria. Publicación para final de año de la web con toda la información administrativa actualizada de los centros de salud en la nueva plataforma. Se pospone para inicios del 2023 la publicación de todos los servicios asociados a cada uno de los centros.*	*1*	*1*
05.02.02.	*Web Salud Mental. Publicación para la primera mitad de año de la web con todos la información administrativa actualizada de los centros de salud mental.*	*1*	*0*

Explicación de la ejecución e información adicional

En relación a Carpeta Personal de Salud

Se han implantado las siguientes funcionalidades:

- Trabajos de auditoría de accesibilidad.
- Auditoría de seguridad web.
- Mejora en el formulario de reclamaciones y solicitudes.
- Solventar problemas técnicos con el sistema de huella en los dispositivos.
- Solventar problemas técnicos con las descargas de documentos.
- No mostrar los partes de IT de la empresa.
- Adecuación de los mensajes que se muestran a las personas usuarias cuando no existen huecos en agendas.
- Modificación del circuito en el apartado situación en listas.
- Evolución tecnológica para evitar que las apps puedan quedar obsoletas y solucionar problemas con la videoconsulta.
- Integración con ATEKA – Nuevo sistema de autenticación de Gobierno de Navarra.
- Nuevo sistema de acceso por representación para pacientes en CPS.
- Nuevo frontal de administración para el Servicio de Atención a Ciudadanos y Pacientes (CPS Gestión).
- Nuevo frontal para Atención Primaria para la gestión de los datos de CPS desde ATENEA. (frontal de Atenea).
- Justificantes de consulta de Atención Especializada.
- Aceptación/Rechazo de citas de Atención Especializada.
- Prescripción médica hospitalaria

En relación a 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 han creado dos nuevas páginas web: la web de Centros sanitarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (SNS-O) y la web del Hospital Universitario de Navarra (HUN).

Ambas páginas son accesibles respectivamente desde las direcciones URL: centrossanitarios.navarra.es y hun.navarra.es, integradas a su vez en el portal web de Salud, que aglutina toda la información institucional y sanitaria de este departamento. El propósito de ambas páginas, disponibles en castellano y en euskera, es acercar a las personas usuarias de forma sencilla y ordenada información de utilidad sobre los servicios ofertados, con el fin de fomentar entre la población el conocimiento de la actividad de los recursos sanitarios públicos y facilitarle su relación con ellos.

Web de Centros Sanitarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Contiene los datos principales sobre los diversos recursos de la red sanitaria pública, recogidos con un criterio de utilidad. Se ordena en torno a cinco niveles de asistencia (atención primaria, salud mental, hospitales, urgencias no hospitalarias y salud sexual y reproductiva) e incorpora también una herramienta para realizar búsquedas por diferentes criterios.

En cada uno de los niveles mencionados, la persona usuaria encuentra información detallada sobre los centros que los integran, organizados, de modo general, por zonificación sanitaria, y clasificados, cuando proceda, por modalidad asistencial.

Entre la información ofrecida, se especifican los datos básicos de cada centro (ubicación, horario y contacto), así como los recursos que conforman su oferta asistencial y su cartera de servicios.

Página Web del Hospital Universitario de Navarra

Se estructura en tres bloques principales: hospital, ciudadanía y área del profesional. El primero de ellos ofrece información general sobre el centro, así como los datos más recientes de su actividad. Además, repasa su estructura y organización, su actividad docente e investigadora y detalla cada uno de los elementos que integran su oferta asistencial y de cuidados.

En el apartado dirigido a la ciudadanía, se ofrece información de utilidad para la utilización de los servicios del hospital. De modo destacado, se compilan una serie de guías informativas dirigidas a pacientes y se incluye un plano interactivo con las ubicaciones de los diferentes puntos de atención asistencial de cada pabellón de la zona hospitalaria ubicada en torno a la calle Irunlarrea de Pamplona/Iruña.

El área del profesional, por su parte, alberga diferentes recursos para los trabajadores del centro, así como las guías de las especialidades acreditadas en el HUN, dirigidas a los futuros residentes que puedan escoger este hospital para su formación. Finalmente, la web del HUN recoge también información de actualidad sobre el centro, mediante una agenda con los actos previstos más relevantes, así como seleccionando las notas de prensa sobre el HUN publicadas por el Gobierno de Navarra. La página del HUN se integra también en web de centros sanitarios del SNS-O.

Estas herramientas digitales se han desarrollado bajo la plataforma de portales Liferay DXP corporativa del Gobierno de Navarra y cumplen con los estándares de accesibilidad y usabilidad de sitios web.

ASISTENCIA SANITARIA COMPLEMENTARIA Y USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO

06. Oxigenoterapia y otras terapias domiciliarias.

06.01. Adjudicar el nuevo contrato de oxigenoterapia y terapias respiratorias domiciliarias

06.02. Control y seguimiento del contrato adjudicado.

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

Explicación de la ejecución e información adicional

Atendiendo a su carácter plurianual (cinco años) y valor estimado, la contratación de la prestación de terapias respiratorias domiciliarias a beneficiarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, precisa de la correspondiente autorización del Gobierno de Navarra; autorización que se produce en mayo de 2023, en sesión del día 17.

La preparación del expediente de licitación, para la adjudicación del contrato, se ha dilatado en el tiempo por la complejidad técnica del mismo. Se espera, próximo el inicio del proceso de licitación, que la adjudicación del contrato sea en septiembre de 2024, y que la empresa adjudicataria pueda iniciar el servicio en el mes de octubre de 2024.

En tanto no comience el contrato derivado del proceso de licitación mencionado, la prestación de los servicios de oxigenoterapia y otras terapias respiratorias domiciliarias se siguen prestando, con las mismas garantías y calidad recogidas en el último contrato, por la misma empresa adjudicataria.

---

07. Transporte sanitario.

07.01. Control y seguimiento de la prestación del servicio de transporte sanitario en la Comunidad Foral de Navarra.

07.02. Seguimiento de la Red de Transporte programado o no urgente, identificando las áreas de mejora y propiciando cambios para su buena gestión.

07.03. 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.

07.04. 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.

07.05. Coordinarse con la Subdirección de Urgencias Extrahospitalarias para todo lo concerniente al Trasporte Sanitario Urgente.

07.06. Colaborar en el inicio de actividad de la empresa Transporte Sanitario de Navarra Bidean, S.L.

Explicación de la ejecución e información adicional

La nueva empresa pública Transporte Sanitario de Navarra, Bidean SL, constituida el 26 de junio de 2023, tiene como misión prestar el servicio de traslado sanitario de los pacientes del Sistema Público de Salud de Navarra que lo precisen, en condiciones de seguridad, accesibilidad y adecuación a las necesidades del paciente, en coordinación con el resto de dispositivos públicos intervinientes en dicha prestación, de acuerdo a los estándares de servicio vigentes en cada momento.

No obstante, dicha empresa durante el año 2023 no ha comenzado a ejecutar el servicio, por lo que la actividad ha recaído bajo las mismas dos empresas de Ambulancias Baztán Bidasoa, S.L. (BB), para las Zonas de Pamplona, Estella-Tafalla y Baztán-Bidasoa-Alsasua y por la empresa Servicios Sociosanitarios Generales S.L. (SSG) en las demarcaciones de Tudela y Sangüesa.

Para el pago del servicio prestado por dichas empresas, requiere la negociación del precio a abonar, que contiene, sobre el año anterior, variaciones relacionadas con la aplicación del convenio colectivo, según la evolución de gastos generales justificados y, si es el caso, y el incremento de servicios que se registra obliga, a la inclusión de nuevos vehículos y, estando a la espera del inicio de la actividad por parte de la empresa pública, las empresas se han visto obligadas a la renovación de las ambulancias mediante alquiler y/o renting con motivo del envejecimiento de la flota de vehículos.

El control y seguimiento de la prestación de transporte sanitario requiere, además del control y seguimiento del servicio prestado por las empresas contratadas (puntualmente se han realizado inspecciones de instalaciones y vehículos), el control y seguimiento del procedimiento garantizando, tanto el acceso a la prestación como el uso racional de la misma.

Relacionado con ello, en el año 2023, se ha contribuido a la redacción de las Instrucciones 8 y 9, ambas de junio, sobre utilización del transporte sanitario en ambulancia para altas de urgencias de hospitales, y para traslados interprovinciales, respectivamente, dictadas por el Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

---

08. Asistencia en centros y servicios concertados de Navarra.

08.01. Administrar el contrato vigente con la Clínica Universidad de Navarra y los contratos vigentes de resonancias, ecografías, colonoscopias y estudios de mama. Licitar el nuevo contrato de terapias respiratorias domiciliarias (incluido en el punto 6).

08.02. Identificación de nuevas necesidades para las que se considere oportuna la contratación externa y estudios para poder propiciarlas.

08.03. 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.

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

08.05. Control de la facturación de los centros concertados.

08.06. Elaboración de los convenios singulares de asistencia sanitaria con las entidades que se determinen (Hospital San Juan de Dios y Clínica Josefina Arregui de Alsasua).

Explicación de la ejecución e información adicional

Según Resolución 339/2023, de 28 de marzo de 2023, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, se le adjudicó a la Clínica Universidad de Navarra el contrato para la prestación de asistencia sanitaria a los beneficiarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en las modalidades de prestación de asistencia en régimen de hospitalización, consultas externas, exploraciones diagnósticas y terapéuticas, tratamientos especiales, procesos quirúrgicos a precio fijo (todo incluido) y trasplantes, desde abril de 2023 a marzo de 2028.

Según la Resolución 800/2023, de 26 de julio, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en septiembre de 2023, para un año, con posibilidad de hasta 4 prórrogas (completando 5 años de ejecución), comienzan los contratos (4 lotes) formalizados para la prestación de las pruebas diagnósticas de: Resonancias magnéticas y lectura de imagen; Ecografías; Colonoscopias y polipectomías; y Estudios de mama.

Al amparo del Decreto Foral 3/2022, de 26 de enero, por el que se regulan los convenios singulares de vinculación en el ámbito sanitario y sociosanitario, sin conclusiones todavía, se están manteniendo múltiples reuniones, tanto con el Hospital San Juan de Dios, como con la Clínica Josefina Arregui de Alsasua, sobre cumplimiento de los requerimientos para convenir, así como en los términos y condiciones de los mismos.

Control y seguimiento de los contratos, garantizando, tanto el acceso a las prestaciones facilitadas por los centros/hospitales, como la aplicación de los requerimientos contratados, así como el control del precio aplicado, con revisiones mensuales de las diferentes facturaciones, que se ajusten a lo acordado en contrato.

---

09. Visado de recetas.

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

09.02. Trabajar para la automatización de procesos, en el visado, que redunden en la mejora en la atención, desburocratizar y acercar mejores soluciones funcionales a nuestros usuarios.

Explicación de la ejecución e información adicional

La tarea de visado de recetas, autorización previa necesaria que requieren determinados medicamentos, así como productos dietoterápicos para su dispensación en oficinas de farmacia, es realizada en el Servicio atendiendo a las labores de inspección atribuidas al personal médico adscrito.

En continua colaboración con la Subdirección de Farmacia y Prestaciones para el desarrollo de automatización del proceso de visado, para un control ajustado a los requerimientos del Ministerio sobre este tipo de productos.

---

10. Reintegro de gastos.

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

Explicación de la ejecución e información adicional

En aplicación de la normativa vigente para la devolución de gastos abonados por usuarios que han sido atendidos fuera del sistema público, se han concedido el 92% del total de solicitudes registradas (199), por valor total de 118.980,64 euros.

---

11. Prestación ortoprotésica.

11.01. Aplicación del Decreto Foral 33/2023, de 29 de marzo, por el que se regula la Prestación Ortoprotésica en nuestra Comunidad.

11.02. Puesta en marcha del Registro de Establecimientos Colaboradores que permita el abono directo al establecimiento dispensador de la prestación ortoprotésica.

11.03. Aplicación del convenio de colaboración con el Colegio de Farmacéuticos de Navarra para la dispensación y facturación de la prestación ortoprotésica mediante abono directo al establecimiento dispensador.

Explicación de la ejecución e información adicional

En aplicación del Decreto Foral 33/2023, de 29 de marzo, por el que se regula la prestación ortoprotésica, en su modalidad de ortoprótesis externas y se crea el Registro de establecimientos colaboradores en la gestión ortoprotésica de Navarra, durante el año 2023, se han atendido a un total de 7.742 usuarios, facilitándoseles las ayudas (por importe de 2.924.190 euros), ajustadas al importe máximo de financiación y exigencias requeridas según del producto de que se trate (11.176 productos financiados).

Con la puesta en marcha del Registro de Establecimientos Colaboradores y con la aplicación del convenio de colaboración con el Colegio de Farmacéuticos de Navarra para la dispensación y facturación de la prestación ortoprotésica mediante abono directo al establecimiento dispensador, es a partir de octubre cuando comienza esta nueva modalidad de tramitación.

El inicio del pago directo ha exigido un esfuerzo máximo y de colaboración por parte de todos los agentes implicados, con numerosas reuniones previas informativas extensibles tanto a centros de ortopedia, oficinas de farmacia como Médicos especialistas y de Atención Primaria susceptibles de prescribir un artículo recogido en el articulado de productos financiables.

Los datos registrados indican que el 6,84% del total abonado ha sido por pago directo, aun correspondiente únicamente a los tres últimos meses del año, lo que hace suponer que el procedimiento de reintegro de gastos progresivamente adquirirá carácter residual en la tramitación de esta prestación.

Los expedientes formalizados obedecen a pagos a 10 establecimientos, además del que se realiza al COFNA (Colegio Oficial de Farmacéuticos), encargado de recoger en una única factura lo referido a lo dispensado en oficinas de farmacia, al amparo del convenio firmado.

---

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

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

12.02. 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.

12.03. 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

Tramitación de las derivaciones de pacientes a centros públicos del Sistema Nacional de Salud, así como 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, para diagnóstico y/o tratamiento con su registro en SIFCO.

---

13. Desplazamientos y dietas para desplazados.

13.01. Facilitar y tramitar las solicitudes de desplazamientos y dietas según la normativa que rige en este apartado (Orden Foral 419E/2018, de 4 de octubre) y de forma telemática mediante la aplicación Extr@.

Explicación de la ejecución e información adicional

Así como la tramitación telemática a través del Gestor Extr@ todavía no se ha completado, en previsión de su pronta implantación, se ha trabajado en la "formación" de los usuarios para una nueva forma de presentación de solicitudes, en la que se incluye la presentación telemática a través del registro electrónico.

De la tramitación de estas ayudas (destinadas a pacientes del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que se derivan fuera de la Comunidad Foral de Navarra a recibir asistencia sanitaria), en el año 2023, se concluyen con los siguientes resultados:

- Expedientes tramitados: 1.101
- Pacientes: 529 usuarios
- Importe total de las ayudas: 322.036,80 euros (en concepto de alojamiento, manutención y desplazamiento).

---

14. Asistencia dental a personas con discapacidad intelectual.

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

14.02. Tramitar las solicitudes de reintegro de gastos relativos al Programa de Atención dental a Minusválidos (Orden Foral 51/2003, de 9 de mayo, del Consejero de Salud).

Explicación de la ejecución e información adicional

Por Decreto Foral 70/2003, de 7 de abril, se reconoce el derecho a atención bucodental básica a las personas que, teniendo derecho a asistencia sanitaria con cargo al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, tienen un grado de minusvalía igual o superior al 75% y un alto riesgo de desarrollar enfermedades bucodentales. Dicho Decreto, mediante la Orden Foral 51/2003, de 9 de mayo, del Consejero de Salud, desarrolla el, ahora llamado, Plan de Atención Dental a Personas con Discapacidad.

Al amparo de dicha norma, durante el año 2023 se han realizado 30 pagos, a 26 pacientes (16 de ellos varones), por un importe total de 2.437 euros (31,97% inferior al registrado durante el año 2022).

---

15. Profundización en el Uso Racional del Medicamento.

15.01. Licitar el proyecto y la obra para implantar el Servicio de Farmacia Sociosanitario en un nuevo local.

15.02. Incorporar 2 residencias públicas al Servicio de Farmacia Sociosanitario público y robotizar dicho servicio.

15.03. Subvencionar y hacer un convenio para pagar la atención farmacéutica de 2 nuevos centros sociosanitarios privados con servicio de farmacia propio.

15.04. Continuar con nuevos acuerdos marco de contratación de medicamentos con arreglo a la Ley Foral de contratos.

Descripción Indicadores		*Previsto*	*Realizado*
15.04.01.	*Total de volumen de medicamentos en importe procedimentada su adquisición mediante la Ley Foral de Contratos*	*90%*	*84%*

15.05. Prescripción enfermera en HCI y avanzar en la prescripción enfermera bajo protocolo.

15.06. Avanzar en ANDIA prescripción.

15.07. Elaboración de nuevos indicadores de calidad en la prestación farmacéutica ligados a resultados en salud y mejora en su difusión.

15.08. Perfeccionar los sistemas de ayuda a la toma de decisiones en farmacoterapia.

15.09. Avanzar en la integración de la revisión de la medicación como parte del proceso colaborativo de atención a pacientes crónicos polimedicados.

15.10. Impulso de la prescripción única con LAMIA SS en el entorno sociosanitario privado acoplando LAMIA SS con los diferentes programas de gestión de los centros. También se está realizando la misma labor con el programa informático de los centros sociosanitarios Padre Menni, Benito Menni, y Landazábal.

15.11. Impulsar la unificación de LAMIA SS con el programa de control de facturación en centros sociosanitarios privado.

Explicación de la ejecución e información adicional

15.01. No se ha realizado

15.02. No se ha realizado, es requisito previo a esta incorporación implantar el Servicio de Farmacia socio sanitario en un nuevo local y licitar el robot (sistema automatizado de dispensación)

15.03. En 2023 no se ha convenido ni firmado ningún SF privado.

15.04. El porcentaje realizado se ha calculado en base al volumen de compras de medicamentos con código nacional. Se excluyen los importes de compras inferiores a 15.000 euros por no tener obligación de licitar. Asimismo, para aquellos medicamentos licitados a lo largo del año 2023, se ha considerado el importe de compras correspondiente a todo el año como importe licitado.

15.05. En junio de 2023 se implementó en HCI la prescripción enfermera. Se abrió el estudio de viabilidad para la prescripción de enfermería bajo protocolo. Se abrió el estudio de viabilidad para la prescripción de enfermería en los CASSYR de los medicamentos de receta, de manera que queden pendiente de firma para el ginecólogo. Se establecieron y empezó el trabajo de los grupos para la elaboración de los protocolos de prescripción enfermera de diabetes, hipertensión, anticoagulación oral, heridas, quemaduras y ostomías.

15.06. Se han hecho desarrollos para la prescripción simple ambulatoria de pacientes externos y se abrió el estudio de viabilidad para analizar la prescripción de enfermería (de los medicamentos que no requieren receta médica) en ANDIA Prescripción desde IRATI+

15.07. No realizado. Se ha planificado un trabajo para pasar de la herramienta *Reporting Services* a *Tableau* y vincularlo a Bardena Difusión de modo que sea posible diseñar más indicadores ligados a resultados. Se espera que se finalice para 2025. Se mejoró la gestión de usuarios de *Reporting Services* para mejorar el acceso.

15.08. Se está desarrollando la nueva arquitectura de SAPE que llevará a una nueva integración en los productos, el desarrollo de nuevas dimensiones de seguridad y a la creación del contenedor de alertas. En noviembre del 2023 se integró el nuevo SAPE (no está todavía construido el contenedor) en OBSERVA para validar la nueva arquitectura y nuevas dimensiones de seguridad.

15.09. Las farmacéuticas de atención primaria, han realizado 1423 revisiones de la medicación de pacientes incluidos en la estrategia de crónicos o por solicitud del médico. Se inició un nuevo programa de revisión de la medicación de pacientes con fragilidad ligado al estudio ENFRAPNA

15.10. Se ha venido trabajando en el desarrollo del programa informático Resiplus para que sea interoperable con LAMIA SS. Se ha realizado un pilotaje con la Residencia Casa de Misericordia de Pamplona. De esta manera, los médicos de la residencia realizarán las prescripciones de los residentes en LAMIA SS, y Resiplus invocará a LAMIA SS para importar toda la información sobre prescripción disponible en LAMIA SS. A futuro, una vez esté en producción y funcionando adecuadamente, se hará extensivo al resto de centros sociosanitarios que trabajan con Resiplus.

15.11. Realizado

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

16. Intensificación en el uso de la Historia Clínica Informatizada como pieza clave de la relación paciente-profesional.

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
16.01.01.	*Implantación de ATENEA en el entorno Sociosanitario*	*92%*	*86%*

16.02. 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.

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
16.03.01.	*Implantación de banda ancha en centros de salud*	*98%*	*97%*

16.04. 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*
16.04.01.	*Inicio de proyectos*	*85%*	*85%*
16.04.02.	*Implantación proyectos*	*65%*	*65%*

16.05. 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*
16.05.01.	*Migración a W7*	*99%*	*99%*
16.05.02.	*Migración a W10*	*92%*	*92%*

16.06. Desarrollo de Sistema de Información de Imagen Médica.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
16.06.01.	*Completar la digitalización (conexión con el PACS) de todas las modalidades generadoras de Imagen Médica*	*85%*	*85%*

16.07. 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*
16.07.01.	*Inicio de proyectos*	*2 proyectos*	*2 proyectos*
16.07.02.	*Finalización de proyectos*	*4 proyectos*	*4 proyectos*

16.08. 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*
16.08.01.	*Baremación de méritos en SAP-RRHH*	*87%*	*87%*

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

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

Explicación de la ejecución e información adicional

Renovación electrónica de red. Extensión de Contact Center y mejora de la infraestructura de telefonía

18. 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.

Explicación de la ejecución e información adicional

Evolución o generación de registros poblacionales informatizados, integración de herramientas ministeriales (SIVAIN y SIVIRA), evolución de productos informáticos de ISPLN

19. Promoción de la seguridad y salud laboral.

19.01. 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*
19.01.01.	*Evaluaciones de riesgos y otros estudios*	*250*	*864*

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

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

19.03. 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*
19.03.01.	*Reconocimientos de vigilancia de la salud*	*2.500*	*2.814*
19.03.02.	*Otras actuaciones sanitarias: Consultas Reubicaciones*	*3.000*	*4.167*
19.03.03.	*Atención a todos los Accidentes Riesgo Biológico vía sanguínea y vía aérea declarados en el año*	*300*	*294*

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
19.04.01.	*Revisión de planes de emergencia*	*30*	*31*

19.05. 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*
19.05.01.	*Acciones formativas*	*300*	*144*

19.06. 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*
19.06.01.	*Mediciones ambientales*	*110*	*186*

19.07. Desarrollar programas de promoción de la salud.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
19.07.01.	*Programas de promoción de la salud grupales*	*4*	*4*

Ejecución presupuestaria

GASTOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Gastos de personal	24.055.177,00	25.135.743,43	24.543.479,31
2- Gastos corrientes en bienes y servicios	87.044.686,00	88.903.121,37	88.577.546,36
3- Gastos financieros	10,00	10,00	0,00
4- Transferencias corrientes	161.167.858,00	169.366.098,46	168.939.468,66
5- Fondo de contingencia	0,00	0,00	0,00
6- Inversiones reales	12.948.238,00	15.022.636,00	14.932.467,45
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	**285.215.969,00**	**298.427.609,26**	**296.992.961,78**

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	363.580,00	1.139.610,17	1.831.943,09
4- Transferencias corrientes	20,00	20,00	1.266.898,94
5- Ingresos patrimoniales	1.501,00	1.501,00	0,00
6- Enajenación inversiones reales	0,00	0,00	0,00
7- Transferencias de capital	30,00	30,00	1.903.925,24
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**365.131,00**	**1.141.161,17**	**5.002.767,27**