MODELO DE EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS 2010

OBJETIVOS

Las Unidades Administrativas se definen como el conjunto de profesionales estatutarios de gestión y servicios (auxiliares administrativos y celadores) integrados en los EAPs, que asumen los siguientes objetivos:

- ✓ Informar y atender al usuario según su cartera de servicios, las indicaciones del Coordinador del EAP y las instrucciones derivadas de la Gerencia.
- ✓ Dar eficaz respuesta a las demandas de los usuarios del Centro de Salud y de los Consultorios de la ZBS en todos aquellos aspectos asistenciales que tienen encomendados.
- ✓ Responsabilizarse de la Gestión Administrativa del EAP.
- ✓ Colaborar con la Gerencia, Sescam, Sanidad, etc. en cuantos programas y objetivos afecten a los usuarios o profesionales de la ZBS.
- ✓ Cuidar del equipamiento asignado así como de las instalaciones comunes del Centro de Salud o Consultorio.

ACTIVIDAD

Las principales tareas propias de las Unidades Administrativas son: gestión de la demanda de cita previa, cita de especializada, tramitación de Tarjeta Sanitaria, gestión de historias clínicas, secretaría, registro, etc.

Se imputará como actividad de las UUAA aquella que, referida a los procesos que les son propios, esté registrada en las distintas aplicaciones: Turriano, HP-HIS, TSI, etc. En concreto:

INDICADORES DE ACTIVIDAD
Tarjeta Sanitaria
- TSI Inicial
- TSI Sucesiva
- Cambios Médico
- Cartulinas (Benef. Pens., Desplaz.)
Cita Previa
- Médicos Familia
- Enfermería
- Pediatría
- Otros (USBD,Matronas, etc.)
Cita AE
- Laboratorio
- Radiología
- Interconsulta
- Otros (Ecos, TAC, etc.)
Gestoría
- Hª Clínicas
- Talonarios Recetas
- Ambulancias
- Reclamaciones
- Personal
- Mantenimiento

En el supuesto de las derivaciones a de AP (citas para médico de familia, enfermería, extracciones, etc.), se imputará según explotación de datos de Turriano, detrayendo las citas realizadas por la Web y Contact Center.

NOTAS:

1. No se imputará la actividad registrada como Programada, gestionada, en principio, por los propios profesionales sanitarios.
2. Hasta que la oferta de cita previa alcance al 100% de los usuarios con TSI en la ZBS, la actividad registrada en Turriano y Extracciones de Sisprima se ajustará según ratio de TSI con cita previa/total de la ZBS.
3. En transporte sanitario, al no poderse identificar al profesional que procesó la solicitud, se imputará el total de la ZBS.

CALIDAD

En el 2010 se seguirá avanzando en la implantación de la calidad como referente permanente de la actividad de las UUAA.

OBJETIVOS DE CALIDAD UUAA
ACCESIBILIDAD
Consolidar la apertura de horarios que se definen en el Protocolo de Cita Previa
Ofertar la cita telefónica tanto de primaria como de especializada
ATENCIÓN TELEFÓNICA
Las llamadas serán contestadas, al menos, identificando el Centro y saludando
Las comunicaciones serán atendidas y resueltas en menos de 45 segundos
Las comunicaciones recibirán una información concreta y técnicamente correcta
GESTIÓN ADMINISTRATIVA
La UUAA gestionará las incidencias de mantenimiento en Gmao
La UUAA asumirán la gestión de usuarios (alta, modificación y baja de los profesionales de su EAP)
La UUAA gestionarán las existencias de los modelajes más habituales
La UUAA remitirá de inmediato y por fax (925 254150) una copia de la reclamación a la OCAU
Las UUAA asume la gestión del pedido, y el suministro y reciclaje de tóner y tambores de impresoras
La UUAA asume la remisión de los ficheros de Calendario y Confirmación de Guardias
La UUAA asume la gestión de la documentación sensible y del material inservible u obsoleto
ORGANIZACIÓN
La UUAA tendrá actualizada su Addenda al Manual de Procedimientos de las UUAA, que incluirá:
- Normas de organización básicas
- Propietarios de procesos (responsables de tareas)
- Criterios para resolución de incidencias: ausencias imprevistas, caídas de red, acumulaciones, etc
- Contenido de la Carpeta Admis
- Manual de acogida al nuevo profesional
CITA PREVIA
Colaborar con el EAP en la implantación y desarrollo de las utilidades de Turriano
Actualizar los protocolos y la información necesaria para el Contact Center
El usuario será identificado de manera correcta
Una vez identificado el usuario se le preguntará: ¿para qué día quiere la cita?
CITA ESPECIALIZADA
Los pacientes citados tendrán el CIP cumplimentado
Las citas tendrán identificado el médico solicitante
Las citas no tendrán asociada ningún tipo de demora
TARJETA SANITARIA
Las propuestas de TSI serán conformes a la normativa vigente
Las propuestas rechazadas se resolverán en menos de 10 días

En particular se apuesta por la individualización de los indicadores de calidad que reconozcan el buen hacer profesional. Igualmente se valorarán las iniciativas en calidad definidas y propuestas por las propias UUAA.

INCENTIVACIÓN DE
LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
2010

Los criterios generales de evaluación e incentivación las Unidades Administrativas (UUAA), a tener en cuenta para el año 2010, son los ya recogidos en el correspondiente Contrato de Gestión y de los que en su momento se informó a los EAPs y a las UUAA.

El modelo es continuación y evolución del que ha servido para evaluar e incentivar a las UUAA de la Gerencia de Atención Primaria de Toledo desde el año 2003, en particular, en el 2009.

Así, los incentivos se percibirán:

- ✓ Hasta un 35% vinculados a objetivos del EAP.
- ✓ Hasta un 45% vinculados a la eficiencia de la UUAA de la ZBS:
  - El 50% retribuirá a las UUAA con mayor presión asistencial, a modo de retribución compensatoria por capitación.
  - El 50% retribuirá a las UUAA que hayan alcanzado niveles de calidad más altos en el desempeño de su actividad de información y atención al usuario, y de gestión.
- ✓ Hasta un 20% con carácter individual.

ACTIVIDAD UUAA (1/2 DE 45%)

Fórmula de la Eficiencia:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Actividad Ponderada}}{\text{Recursos}}$$

Durante el año 2010 la ponderación dada a cada actividad es:

PONDERACIÓN ACTIVIDAD	PUNTOS
Derivaciones a Atención Primaria (cita previa, etc.)	1
Derivaciones a Atención Especializada	6
Historias Clínicas	1,5
Tarjeta Sanitaria	8

Percibirán incentivos las 21 UUAA con mayor eficiencia, ajustado según la carga de trabajo desarrollado por cada UUAA calculada en puntos.

Todo profesional con, al menos, 90 días de servicios prestados en una UUAA en el año 2010 tendrá derecho a percibir incentivos en proporción a los días efectivamente trabajados.

CALIDAD UUAA (1/2 DE 45%)

Los procedimientos a evaluar en el 2010 para su incentivación son:

CALIDAD UUAA					
ORGANIZACIÓN	ADDENDA	0>1	80%	25%	VALORACIÓN 0<1
	RESOLUCIÓN INDICENCIAS	0>1	20%		
ATENCIÓN AL USUARIO	TSI CONFORMES	0/1	50%	25%	
	CITAS HP-HIS CIP	0/1	50%		
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	EXTRACCIONES	0>1	75%	25%	
	RECLAMACIONES	0>1	25%		
GESTIÓN	GEMAO	0>1	50%	25%	
	TONER SUMINISTRO/RECICLAJE	0/1	50%		

Organización (25%)

- ✓ Addenda (80%). Las UUAA tendrán en 2009 redactada y revisada por la Gerencia y el EAP una Addenda al Manual de Procedimientos de las UUAA.

DEFINICIONES	
Actualización (CIAS)	Incorpora datos CIAS/profesionales nuevos en 2009
Implicacion (3 profesionales)	Asignación de tareas al menos a 3 profesionales (o toda la plantilla si fuera menor)
Citación (extracciones)	Describe el proceso de citación y gestión de las extracciones
Proceso (Mutualistas)	Describe el procedimiento a seguir con mutualistas
Proceso (Desplazados)	Describe el procedimiento a seguir con desplazados
Gestión (stock)	Describe plazos/compromisos/procedimiento para revisión de stock y existencias almacén
Coordinación UUAA	Describe un procedimiento de reunión, foro de comunicación dentro UUAA,carpeta compartida y exclusiva, etc.
Recepción (Plan acogida)	Describe un "plan de acogida" al nuevo profesional
Control (claves)	Recoge las claves, contraseñas, etc., de los principales equipos del Centro: alarmas, climatización, puertas automáticas, etc
Continuidad (incidencias)	Recoge un pacto de responsabilidades ante incidencias durante períodos vacacionales, ITs, etc.

- ✓ Incidencias (20%). Las UUAA son corresponsables en la resolución de incidencias, en particular: ausencias imprevistas, caídas de red, acumulaciones, etc. Serán objeto de incentivación aquellas incidencias que, no pudiendo ser resueltas desde y por la Gerencia, hayan sido abordadas por la UUAA y que puedan documentarse.

Atención al usuario (25%)

- ✓ Tarjetas Sanitarias Conformes (50%)

DEFINICIÓN	Propuestas de TSI conformes de los meses de Mayo, Julio, Septiembre y Octubre de 2009	
PONDERACIÓN	0 - Indeseado	Menor al 90% de las reclamaciones presentadas en ZBS
	1 - Aceptable	90 ≥ 95% de las reclamaciones presentadas en ZBS
	2 - Óptimo	≥ 95% de las reclamaciones presentadas en ZBS

- ✓ Citas Atención Especializada registradas en HP-HIS (50%)

DEFINICIÓN	Citas en RADA con CIP cumplimentado, desagregado con Centro del paciente (servpeti)	
PONDERACIÓN	0 - Indeseado	Menor al 95% de las citas en RADA con CIP cumplimentado
	1 - Aceptable	95 ≥ 98% de las citas en RADA con CIP cumplimentado
	2 - Óptimo	≥ 98% de las citas en RADA con CIP cumplimentado

Servicios administrativos (25%)

- ✓ Extracciones (75%)

DEFINICIÓN	Extracciones enviadas al Hospital que incorporaban etiqueta NHC identificativa del usuario	
PONDERACIÓN	0 - Indeseado	Menor al 60% de las muestras enviadas
	1 - Aceptable	60 ≥ 79% de las muestras enviadas
	2 - Óptimo	≥ 80% de las muestras enviadas

- ✓ Reclamaciones (25%)

DEFINICIÓN	Reclamaciones presentadas en la ZBS	
PONDERACIÓN	0 - Indeseado	Menor al 80% de las reclamaciones presentadas en ZBS
	1 - Aceptable	80 ≥ 89% de las reclamaciones presentadas en ZBS
	2 - Óptimo	≥ 90% de las reclamaciones presentadas en ZBS

Gestión (25%)

- ✓ Mantenimiento (50%)

DEFINICIÓN	Notificaciones de partes de mantenimiento y averías de aparatos de electromedicina en GMAO	
PONDERACIÓN	0 - Indeseado	Menor al 40% de las incidencias o averías registradas en el Centro o ZBS
	1 - Aceptable	40 ≥ 50% de las incidencias o averías registradas en el Centro o ZBS
	2 - Óptimo	≥ 50% de las incidencias o averías registradas en el Centro o ZBS

NOTA: en los CS de Illescas y Ocaña, se registran exclusivamente las averías de aparatos de elctromedicina.

- ✓ Suministros (50%)

DEFINICIÓN	Realizaron devoluciones de Tóner y Tambores de impresoras retiradas y no reutilizables	
PONDERACIÓN	0 - Indeseado	Presentan devoluciones de estos artículos (*)
	1 - Óptimo	No presentan devoluciones

(*) TAMBOR IMPRESORA LASER EPSON S051055
TAMBOR IMPRESORA LASER EPSON S051099
TONER IMPRESORA LASER EPSON EPL-5900
TONER IMPRESORA LASER EPSON EPL-6200

Percibirán incentivos las 21 UUAA con mayor Índice Sintético de Calidad.

Todo profesional con, al menos, 90 días de servicios prestados en una UUAA en el año 2010 tendrá derecho a percibir incentivos en proporción a los días efectivamente trabajados.

INCENTIVACIÓN INDIVIDUAL (20%)

Los procedimientos a evaluar en el 2010 para su incentivación son:

CALIDAD INDIVIDUAL					
ATENCIÓN USUARIO	TARJETA SANITARIA	0>1	50%	40%	VALORACIÓN 0<1
	CITAS HP-HIS CIP	0/1	50%		
OTROS	ESPECIAL CARGA DE TRABAJO	0/1	20%		
	INNOVACIÓN	0/1	20%		
	ESPECIAL RESPONSABILIDAD	0/1	20%		

Atención al usuario (40%)

- ✓ Tarjetas Sanitarias Conformes (50%)

DEFINICIÓN	Propuestas de TSI conformes de los meses de Mayo, Julio, Septiembre y Octubre de 2009
CALIDAD	Más de 100 propuestas con conformidad >95% ó más de 75 con conformidad >97%

- ✓ Citas Atención Especializada registradas en HP-HIS (50%)

DEFINICIÓN	Citas en RADA con CIP cumplimentado de Enero a Octubre de 2009
CALIDAD	Más de 200 propuestas con conformidad ≥95% ó más de 100 con conformidad ≥97%

Especial carga de trabajo (20%): profesionales en Centros con un ratio de más de 4.000 TSI adscritas por profesional en plantilla

Innovación (20%): profesionales con participación activa y documentada en formación regulada de profesionales de UUAA, investigación, participación en comisiones de Área, etc.

Especial responsabilidad (20%): profesionales con especial carga de responsabilidad por tener nombramiento como jefe de equipo de su UUAA.