

# Informe anual del Sistema Nacional de Salud 2018

Estrategias y acciones destacables

Comunidad de Madrid





# Índice

<b>Índice</b>	<b>3</b>
<b>Resumen</b>	<b>5</b>
<b>1 Promoción de la salud</b>	<b>7</b>
<b>2 Asistencia sanitaria</b>	<b>9</b>
2.1 Atención hospitalaria	9
2.1.1 Área de oncología	9
2.1.2 Área de salud mental	10
2.2 Atención primaria	11
2.2.1 Programa de Atención Dental Infante/Juvenil-PADI, de 6 a 16 años	11
2.3 Humanización de la asistencia sanitaria	11
2.3.1 Escuela Madrileña de Salud	13
2.4 Urgencias y emergencias sanitarias	13
2.5 Calidad asistencial	14
<b>3 Recursos humanos</b>	<b>15</b>
3.1 Análisis de efectivos	15
<b>Índice de tablas</b>	<b>17</b>
<b>Abreviaturas, acrónimos y siglas</b>	<b>19</b>
<b>Equipo de trabajo</b>	<b>21</b>



# Resumen

El sistema sanitario de la Comunidad de Madrid, organizado en un Área sanitaria única, desarrolla la atención integral de la salud en todos los ámbitos, especialidades clínicas y niveles asistenciales, con objetivo en obtener una sanidad pública, universal, gratuita, más humanizada y cercana.

Con el reto y la visión de que la asistencia sanitaria en los centros, servicios y unidades del Servicio Madrileño de Salud y de la Consejería de Sanidad tenga el apelativo de ‘humana’, la Comunidad de Madrid ha dispuesto, en 2017, la puesta en marcha del Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019 con el objetivo de promover, desarrollar y desplegar actuaciones institucionales que garanticen la humanización, a través de la personalización de la atención y a lo largo de todo el proceso asistencial. También incluye dicho Plan, la creación de la Escuela Madrileña de Salud, a través de la que se pretende promover la adopción de hábitos y estilos de vida saludables, fomentando la corresponsabilidad de las personas en el cuidado de su salud.

La política regional tiene, igualmente, el objetivo de seguir avanzando en la mejora de la prestación de una asistencia sanitaria de calidad que considere al paciente como eje sobre el que deben girar todas las actuaciones de la Sanidad. En dicho contexto destaca, en 2017, la elaboración del Plan Estratégico de Salud Mental 2018-2020 o la puesta en marcha de programas como el de detección precoz del cáncer de colon y recto (PREVECOLON). Como medidas estratégicas para mejora de la calidad asistencial, son destacables también la presentación de la Estrategia de Atención al Dolor 2017-2020 o la publicación de un Marco Estratégico de Promoción de la Responsabilidad Social Socio-sanitaria.

La Comunidad de Madrid cuenta con la referencia, nacional e internacional, de sus profesionales, auténticos artífices de su sistema sanitario. El análisis de efectivos constituye, por tanto, elemento básico para la planificación, conocimiento y gestión de sus recursos humanos. En este sentido, la Consejería de Sanidad ha desarrollado y puesto en marcha un Portal Estadístico de Personal, que ofrece análisis de efectivos al servicio de las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS).

La Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, en fin, ejerce función de autoridad sanitaria en su territorio, promoviendo la salud y garantizando su protección. Medida destacable en 2017, ha sido la puesta en marcha del Plan Regional de Control de la Seguridad Alimentaria 2016-2020 promovido desde la Dirección General de Salud Pública.



# 1 Promoción de la salud

La Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, ejerce la función de autoridad sanitaria en su territorio garantizando el derecho a la protección de la salud establecido por la Constitución Española (CE).

La Dirección General de Salud Pública, en dicho contexto, es el centro directivo encargado de promover la salud de las personas en la Comunidad de Madrid,<sup>1</sup> además de coordinar todas las actuaciones dirigidas a la prevención de la enfermedad, incluyendo la prevención de las adicciones, así como la vigilancia de los factores de riesgo de las enfermedades prevenibles, complementado, todo ello, con actividades de formación, investigación y docencia.

Una de las medidas destacables en el ámbito de la promoción de la salud, en este sentido, ha sido la puesta en marcha del: '*Plan Regional de Control de la Seguridad Alimentaria 2016-2020*',<sup>2</sup> que relaciona programas con el objetivo de:

- Garantizar el cumplimiento de la normativa de higiene alimentaria y bienestar animal en los mataderos, industrias y establecimientos alimentarios.
- Garantizar que los productos alimenticios destinados a ser puestos a disposición del consumidor, contengan la información de seguridad alimentaria establecida en las disposiciones legales.
- La coordinación regional de las alertas alimentarias, a través del: '*Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información*' (SCIRI).
- Evaluar la exposición de los consumidores a los riesgos biológicos y químicos presentes en los alimentos.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos de salud pública de los alimentos exportados a terceros países.
- Reforzar los sistemas de seguridad alimentaria de centros y establecimientos dependientes de otras unidades y consejerías de la Comunidad de Madrid.
- Asegurar que el sistema de control oficial de la Comunidad de Madrid es adecuado, eficaz y ajustado a las disposiciones comunitarias.
- Implantar un sistema de auditoría interna del control oficial.
- Facilitar a las empresas la información necesaria para cumplir con sus obligaciones.
- Informar a los consumidores ante los posibles riesgos para su salud y las medidas para prevenirlos.
- Reforzar el conocimiento de los peligros que afectan o pueden afectar a los consumidores a través de estudios adicionales al control oficial.
- Asistencia técnica a delegaciones de otros Estados miembros de la Unión Europea (UE) y de terceros países, en las visitas efectuadas a la Región, en el marco del control oficial de alimentos.

Asimismo, entre los programas relativos a los objetivos del citado Plan, destacan:

- El *Programa de inspección y apoyo al control oficial*, destinado a que los establecimientos alimentarios puedan garantizar la inocuidad de los alimentos comercializados mediante la inspección, la prevención y el control de los riesgos potenciales o declarados.
- La gestión del *Sistema de Alerta Rápida de Alimentos* (SARA) en la Comunidad de Madrid, dirigido a prevenir y/o limitar posibles daños para la salud de los consumidores derivados de situaciones en las que exista un riesgo alimentario potencial o declarado y que sean notificadas

---

<sup>1</sup> La información referida en este informe, puede ser consultada y ampliada en la memoria de actividades de la Dirección General de Salud Pública 2017 [consultado: 21.06.2018] Disponible en: [http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1354709787295&language=es&pagename=PortalSalud%2FPage%2FPTSA\\_pintarContenidoFinal&vest=1354709787295](http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1354709787295&language=es&pagename=PortalSalud%2FPage%2FPTSA_pintarContenidoFinal&vest=1354709787295)

<sup>2</sup> Dirección General de Salud Pública-Plan Regional de Control de la Seguridad Alimentaria 2016-2020. [consultado: 21.06.2018] Disponible en: <http://www.madrid.org/es/transparencia/informacion-institucional/planes-programas/plan-regional-control-seguridad-alimentaria-2016-2020>

a nivel nacional dentro del *Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información (SCIRI)*.

- El *programa de vigilancia y control de alimentos*, mediante el que se evalúa el riesgo vinculado a los peligros biológicos, químicos y de composición, presentes en los alimentos producidos y comercializados en la Comunidad de Madrid, comportando la verificación de criterios microbiológicos y otras normas sanitarias en alimentos; la vigilancia de agentes zoonóticos y otros agentes causantes de brotes alimentarios; la vigilancia de resistencias antimicrobianas de agentes zoonóticos alimentarios; la verificación de la composición de alimentos y migraciones de materiales en contacto; control de contaminantes en productos alimenticios; control de residuos de plaguicidas en alimentos; y control de medicamentos veterinarios y otras sustancias en alimentos de origen animal.
- El *control de requisitos de salud pública para la exportación de alimentos*, a fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de seguridad alimentaria por parte de las empresas exportadoras y en los alimentos destinados a países terceros, en aquellos casos en que se requiere de intervención por la Comunidad de Madrid, bien desde las empresas interesadas o por parte del Departamento Ministerial con competencias en materia de Salud Pública.
- La *evaluación de la seguridad alimentaria* en hospitales y centros dependientes de entidades y organismos públicos con finalidad social, dirigida a que los servicios de restauración de aquellos (cocinas para pacientes, cafeterías para trabajadores y visitantes, y servicios de máquinas de *vending*), puedan garantizar la inocuidad de los alimentos servidos; mediante la implantación de sistemas de *Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC)*.
- Se ha publicado, en 2017, el documento: ‘Directrices para el desarrollo de un sistema de seguridad alimentaria en el servicio de comidas para la población vulnerable’<sup>3</sup>
- La *implantación de Sistemas de Autocontrol*, basados en los principios del APPCC citados y en prácticas correctas de higiene, con la finalidad de que los establecimientos alimentarios garanticen la inocuidad de los alimentos comercializados.
- El *control oficial de mataderos*, orientado a: garantizar la obtención higiénica de la carne mediante la inspección, durante todas las etapas del sacrificio y faenado, de los animales en su actividad diaria, y a verificar que dichos establecimientos cumplen los requisitos de bienestar animal en el sacrificio, requisitos específicos *ante mortem* y de gestión de los decomisos y del material especificado de riesgo.
- El *programa de control oficial de establecimientos de manipulación de caza silvestre y salas de tratamiento de reses de lidia*, con el fin de garantizar la obtención higiénica de la carne de caza silvestre y de la carne de reses de lidia mediante la inspección de los animales, y de verificar que los establecimientos cumplen los requisitos de gestión de los decomisos y del material especificado de riesgo.

---

<sup>3</sup> Dirección General de Salud Pública-Directrices para el desarrollo de un sistema de seguridad alimentaria en el servicio de comidas para la población vulnerable [consultado: 21.06.2018] Disponible en: <http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3DDirectrices+comidas+para+la+poblacion+vulnerable..pdf&blobheadervalue2=language%3Des%26site%3DPortalSalud&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352950589296&ssbinary=true>



## 2 Asistencia sanitaria

A través del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid, organizado en un área sanitaria única, se desarrolla la atención integral de la salud en todos los ámbitos, especialidades clínicas y niveles asistenciales, con el objetivo de obtener una sanidad pública, universal, gratuita y más humanizada y cercana, que cumpla con las expectativas institucionales y las necesidades de los ciudadanos en la región. El Sistema sanitario regional cuenta con una red de 34 hospitales públicos, 266 centros de salud y 164 consultorios locales.

La política sanitaria de la Comunidad de Madrid, en este marco, tiene objetivo principal en seguir avanzando en la mejora de la prestación de una asistencia sanitaria innovadora, accesible, efectiva y sostenible, bajo las directrices de la eficacia y la eficiencia, y considerando al paciente como eje sobre el que deben girar todas las actuaciones de la Sanidad.

En dicho contexto, con referencia temporal hasta 31 de diciembre de 2017, se presenta información que se relaciona, ordenada conforme los epígrafes siguientes:

### 2.1 Atención hospitalaria

El objetivo primordial de la atención hospitalaria en la Región, durante 2017, ha sido la dirección y gestión del conjunto de recursos, servicios y actividades de la red de centros adscritos al Servicio Madrileño de Salud (SERMAS).

Durante 2017, en el marco del citado objetivo general:

- Se ha mantenido la accesibilidad de la población a los servicios de salud, siguiendo con la implementación de una política de salud universal.
- Se ha realizado monitorización, a tiempo real, de las listas de espera, así como del Centro de Atención Personalizada, para proporcionar una atención directa, y personalizada, para la citación de la población.
- Se ha potenciado la implantación de un sistema de triaje homogéneo en todas las unidades de urgencias hospitalarias del SERMAS.
- Se han estimulado herramientas de gestión clínica alternativas a la hospitalización, potenciando la ambulatorización de procesos, la hospitalización a domicilio o la telemedicina.

Por su parte, se han puesto en marcha programas destacables en áreas como las siguientes:

#### 2.1.1 Área de oncología

- *Programa de detección precoz del cáncer de colon y recto (PREVECOLON)*

El pronóstico del cáncer de colon y recto, depende fundamentalmente de su estadio en el momento de diagnóstico y su detección en fases precoces se asocia a una elevada probabilidad de curación. Sin embargo, en la actualidad, más del 40% de los casos se diagnostican en estadios avanzados, con presencia de diseminación linfática regional o metástasis en otros órganos. La principal causa de su diagnóstico tardío es que no produce síntomas o éstos pueden confundirse con facilidad con otros trastornos intestinales benignos de importancia menor.

PREVECOLON, es un programa de prevención o cribado que se dirige a hombres y mujeres de entre 50 y 69 años en la Comunidad de Madrid. Consiste en una prueba que detecta pequeñas cantidades de sangre en heces que no son visibles al ojo humano. Esta prueba se realiza cada 2 años cuando el resultado es negativo. Su objetivo, es detectar la presencia de lesiones pre-malignas y malignas en sus fases iniciales. Durante 2017, se han evaluado resultados del programa en la región<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Oficina Regional de Coordinación Oncológica (Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria). Memoria del programa de cribado de cáncer de colon y recto 2017. [consultado: 21.06.2018] Disponible en: <http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3DMEMORIA+PREVECOLON+2017.pdf&blobhea>

- *Programa Regional para la Detección Precoz del Cáncer de Mama (DEPRECAM)*

El cáncer de mama, es uno de los más frecuentes en la mujer.

En España, se diagnostican en torno a 16.000 casos nuevos al año, de los que en torno a 2.200 corresponden a la Comunidad de Madrid.

Haciéndose eco de la importancia sanitaria y social que el cáncer de mama representa, la Comunidad de Madrid viene manteniendo un programa regional para la Detección Precoz de esta enfermedad entre las mujeres de 50 a 69 años, con el objetivo general de disminuir la mortalidad derivada de la enfermedad y contribuir al aumento de la supervivencia y mejorar la calidad de vida de las mujeres afectadas, ya que existen muchas posibilidades de que se curen si el diagnóstico se realiza a tiempo.

Durante 2017, se han evaluado los resultados del programa en la región<sup>5</sup>.

## 2.1.2 Área de salud mental

### *Plan Estratégico de Salud Mental de la Comunidad de Madrid 2018-2020*

En la Comunidad de Madrid, las enfermedades neuro-psiquiátricas constituyen la primera causa de carga de enfermedad en la población.

Además, estas enfermedades tienen un peso especialmente alto entre los jóvenes y adultos menores de 45 años y generan una importante carga económica y emocional en el sistema familiar de apoyo.

El Plan Estratégico de Salud Mental 2018-2020 (PSM) del Servicio Madrileño de Salud, ha sido elaborado durante 2017 por la Oficina Regional de Salud Mental de la Comunidad de Madrid<sup>6</sup>, proponiéndose afrontar los retos identificados bajo el marco del Plan de Acción sobre Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud (OMS) 2013-2020, que tiene entre sus objetivos reforzar un liderazgo y una gobernanza eficaces en el ámbito de la Salud Mental a través de la planificación de los recursos, colaboración entre las partes interesadas y fortalecimiento y emancipación de las personas con trastornos mentales y discapacidades y sus organizaciones.

Asimismo, se alinea con el Plan de Acción Europeo en Salud Mental de la Oficina Regional Europea de la OMS, centrado en la igualdad de oportunidades para conseguir el bienestar mental de las personas más vulnerables o en riesgo, la protección y promoción de los derechos humanos de los enfermos mentales, servicios de salud mental accesibles y asequibles dispuestos en la comunidad según las necesidades y derecho de las personas a un tratamiento seguro, efectivo y digno.

Entre los retos que se plantea afrontar el PSM 2018-2020, se encuentran:

- Accesibilidad y mantenimiento de la atención de salud mental de las personas con Trastorno Mental Grave (TMG).
- Respuesta coordinada y eficiente hacia las personas con Trastorno Mental Común (TMC).
- Dimensionamiento de los recursos humanos según necesidades identificadas en cada ámbito geográfico.
- Desarrollo completo de la ruta socio-sanitaria en salud mental.
- Trato y comunicación de los profesionales con las personas con problemas mentales, respeto a sus derechos y manejo de situaciones difíciles.
- Participación activa de los usuarios, tanto a nivel de relación clínica como de organización.
- Atención coordinada y de calidad a las personas con trastornos adictivos.

---

dvalue2=language%3Des%26site%3DPortalSalud&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352949448900&sbinary=true

<sup>5</sup> Oficina Regional de Coordinación Oncológica (Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria). Memoria del programa de cribado de cáncer de mama 2017. [consultado: 21.06.2018] Disponible en:

<http://intranet.madrid.org/cs/edicion/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3DMEMORIA+2017+DEPRECAM.pdf&blobheadervalue2=language%3Des%26site%3DPortalSalud&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1354700280360&sbinary=true>

<sup>6</sup> Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental (Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria). Plan Estratégico de Salud Mental de la Comunidad de Madrid (PSM) 2018-2020. [consultado: 21.06.2018] Disponible en:

<http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3D12+Junio+Plan+de+Salud+Mental+2018-2020.pdf&blobheadervalue2=language%3Des%26site%3DPortalSalud&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352956213346&sbinary=true>

- Extensión de procesos integrados de atención, buenas prácticas y homogeneización de procedimientos.
- Calidad asistencial y seguridad del paciente en salud mental.
- Sistemas de información con fines asistenciales y de gestión.

## 2.2 Atención primaria

La atención primaria es la puerta de entrada a los servicios de salud: donde se inicia la atención sanitaria, se resuelven gran parte de los problemas y se garantiza la continuidad de la atención a lo largo de toda la vida del ciudadano.

Abarca, en la Comunidad de Madrid, desde las actividades de promoción y educación de la salud, hasta la prevención de la enfermedad, cuyas prioridades se encuentran recogidas en la Cartera de Servicios y se ocupa de la atención sanitaria a enfermedades agudas y crónicas. Además, se hace cargo de la demanda de la atención urgente, en su horario de funcionamiento.

La Gerencia Asistencial de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid, en este contexto, ha iniciado un proceso de autoevaluación con base en el modelo EFQM (European Foundation for Quality): el objetivo es llevar la gestión de la calidad a las actividades que se realizan en todos los niveles de la organización, para diseñar un proceso continuo de mejora de los resultados sobre un enfoque de gestión basado en conceptos fundamentales de la excelencia como lo son la orientación al cliente, la orientación a resultados, el liderazgo y la constancia en los objetivos, la gestión por procesos y hechos, el desarrollo e implicación de las personas, el aprendizaje, la innovación y mejora continua, el desarrollo de alianzas y la responsabilidad social. Este enfoque va a permitir obtener unos resultados tangibles y medir parámetros que garanticen que los resultados obtenidos, puedan mantenerse en el tiempo.

Durante 2017, por su parte, se han puesto en marcha, en Atención Primaria, programas destacables como el siguiente:

### 2.2.1 Programa de Atención Dental Infanto/Juvenil-PADI, de 6 a 16 años

La Comunidad de Madrid, a través de sus centros de salud, ha ampliado prestaciones incluyendo la financiación pública de tratamientos bucales de complejidad para los menores hasta 16 años.

Los nuevos tratamientos se ofrecen virtud del convenio firmado por el SERMAS y el Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de la I Región (COEM), para ampliar las medidas de prevención bucodental de los centros de salud de la Comunidad de Madrid. Dicho convenio tiene como objetivo principal poder dar una serie de prestaciones complementarias con finalidad de obtener la restauración de la salud oral de la población de 6 a 16 años.

## 2.3 Humanización de la asistencia sanitaria

Con el reto y la visión de que la asistencia sanitaria en los centros, servicios y unidades del Servicio Madrileño de Salud y de la Consejería de Sanidad tenga el apelativo de ‘humana’, la Comunidad de Madrid, a través de la Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria, ha dispuesto la puesta en marcha del Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019<sup>7</sup>, con el objeto de promover, desarrollar y desplegar actuaciones institucionales que garanticen la humanización, a través de la personalización de la atención y a lo largo de todo el proceso asistencial.

---

<sup>7</sup> Dirección General de Humanización (Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria). Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019. [Consultado: 21.06.2018] Disponible en: [http://www.madrid.org/es/transparencia/sites/default/files/plan/document/881\\_232\\_bvcm017902\\_0.pdf](http://www.madrid.org/es/transparencia/sites/default/files/plan/document/881_232_bvcm017902_0.pdf)

El Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019, comporta un ambicioso proyecto que se dirige a pacientes, familiares y personas cuidadoras, ciudadanos, profesionales y directivos, alcanzando todos los ámbitos de la asistencia, teniendo en consideración áreas de relevancia como las urgencias, hospitalización, oncología y cuidados intensivos. En el mismo se abordan momentos claves en la asistencia como la acogida y despedida, el inicio y final de la vida, prestándose atención específica al momento del duelo. Es una guía de compromisos que sirve de orientación, con la mirada puesta en los ciudadanos, para ofrecer unos cuidados humanizados, de calidad, adaptados a sus necesidades y expectativas y acordes a los avances e innovaciones científicas, de gestión y sociales.

La participación ciudadana y de los profesionales, constituye una de las fortalezas del Plan, ya que ha permitido definir e incorporar estrategias e intervenciones a partir de las opiniones y propuestas expresadas por las personas, sobre sus necesidades, demandas y expectativas en relación con la humanización de la asistencia sanitaria. Un dedicado análisis de situación previo ha permitido, en efecto, identificar las áreas de intervención y ejes estratégicos del Plan. Se han diseñado 10 líneas estratégicas que se dividen a su vez en 27 programas de actuación cuya realización se prevé efectuar a lo largo de los 4 años de vigencia del Plan.

El Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019 contempla las líneas estratégicas de cultura de la humanización, información personalizada y acompañamiento, humanización de la asistencia en las primeras etapas de la vida, infancia y adolescencia, en la atención de urgencias, en la hospitalización, en las unidades de cuidados intensivos, así como humanización en la atención de la salud mental, humanización y paciente oncológico y humanización ante el final de la vida.

También incluye la creación de la Escuela Madrileña de Salud, a través de la cual pretende promover la adopción de hábitos y estilos de vida saludables y fomentar la corresponsabilidad de las personas en el cuidado de su salud.

En la evaluación del primer año de puesta en marcha del *Plan*, han sido analizadas las actuaciones realizadas en el proceso de implantación y los resultados del balance de actividades del año 2017.

Los resultados obtenidos sobre la implantación de las actividades del *Plan* en el año 2017 han sido óptimos. En el ámbito asistencial se han puesto en marcha el 96,83% de las actuaciones programadas (85 actividades) y en el centralizado el 91,8% (38 actividades). En concreto, en el ámbito hospitalario se han puesto en marcha (actividades ejecutadas e iniciadas) el 96,51% de las actividades planificadas; en atención primaria el 99,21% y en SUMMA-112 el 100%. Asimismo, se han puesto en marcha las 10 líneas estratégicas que lo componen, habiendo alcanzado un nivel avanzado de desarrollo.

Del total de actividades programadas para el año 2017 (123 actividades) se han suprimido el 3,3% (4 actividades), cuyas causas se relacionan con deficiencias de diseño del *Plan* y con la falta de asignación presupuestaria no prevista para dicho ejercicio.

Las actuaciones que no han concluido (12,86% en el ámbito asistencial y 47,06% en el centralizado) o no se han iniciado (3,17% en el ámbito asistencial y 8,82% en el centralizado), han quedado reprogramadas para el próximo año por considerarlas factibles a corto plazo.

**Tabla 1 Grado de ejecución de actividades del Plan de Humanización, 2017**

	Nº actividades programadas	Ejecutadas %	Iniciadas %	Puestas en marcha % (ejecutadas + iniciadas)	No iniciadas %	Suprimidas %
Hospitalario	85	83,9	12,8	96,8	3,1	0,0
Atención Primaria						
SUMMA 112						
Centralizado	38	44,1	47,0	91,1	8,8	10,5

**Observaciones:** Actividades ejecutadas (cumple con el estándar establecido para el indicador); Actividades iniciadas (el grado de ejecución de la actividad no alcanza el estándar establecido para el indicador); Actividades puestas en marcha (incluye las actividades ejecutadas más las iniciadas); Actividades no iniciadas (no se ha iniciado el desarrollo de la actividad); Actividades suprimidas (se ha desestimado el desarrollo de la actividad).

**Fuente:** Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid.

## 2.3.1 Escuela Madrileña de Salud

Una de las líneas estratégicas más importantes de las contempladas por el Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019, es la creación de la Escuela Madrileña de Salud, a través de la cual se pretende promover la adopción de hábitos y estilos de vida saludables, fomentando la corresponsabilidad de las personas en el cuidado de su salud y en la autogestión de su enfermedad.

La Escuela Madrileña de Salud inició su actividad en mayo de 2017<sup>8</sup>.

La Escuela Madrileña de Salud es, también y además, una iniciativa de participación comunitaria y de aprendizaje compartido dirigida al intercambio de conocimientos y experiencias, que ofrece a la población información de calidad y formación presencial relacionada con la salud.

Desde la Escuela se ofertan actividades, cursos y talleres gratuitos dirigidos a los ciudadanos, a los pacientes, a las personas que cuidan y a los profesionales, que impulsan la capacidad de las personas de cuidar de su salud, de su bienestar y de su vida.

También promueve la alfabetización sanitaria o cultura de salud, proporcionando a la ciudadanía información básica sanitaria actualizada, contrastada y veraz, que pretende servir de apoyo para la toma de decisiones dirigidas a promover y mantener una buena salud.

La Escuela Madrileña de Salud, como organización social por otra parte, es un espacio y un tiempo de aprendizaje compartido, de relaciones e interacciones entre personas. Se trabaja en alianza con las asociaciones de ciudadanos y/o pacientes y con los grupos de interés, estableciendo relaciones mutuamente beneficiosas y trazando sinergias en la acción educativa en salud. Las asociaciones de ciudadanos y pacientes están, en este sentido, presentes en el diseño, difusión, implantación, desarrollo y evaluación de las actividades de educación para la salud que se realicen en la Escuela.

La Escuela Madrileña de Salud durante el año 2017, realizó 55 actividades (talleres, aulas de salud, clases magistrales, encuentros y cine fórum), correspondiendo a un porcentaje de cumplimiento de la programación del 91,66%, observándose un grado de recomendación de la actividad muy alto (98%)<sup>9</sup>.

## 2.4 Urgencias y emergencias sanitarias

Los profesionales del Servicio de Urgencia Médica de Madrid, SUMMA112, son los encargados de atender las urgencias y emergencias extra-hospitalarias en la Comunidad de Madrid. Gracias a su amplia formación, especialización y dedicación y a los medios técnicos que tienen a su alcance, estos profesionales realizan una media de un millón y medio de atenciones sanitarias al año.

- El Plan Director de Urgencias y Emergencias Sanitarias de la Comunidad de Madrid 2016-2019, ha sido elaborado con la participación de más de 100 profesionales y expertos en el ámbito, que han analizado la situación actual de las urgencias en hospitales, atención primaria y urgencias extra-hospitalarias<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> Dirección General de Humanización (Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria). Documento marco de la Escuela Madrileña de Salud [consultado: 21.06.2018] Disponible en:

<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM017989.pdf>

<sup>9</sup> Dirección General de Humanización (Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria). Memoria Anual (2017) de la Escuela Madrileña de Salud [consultada: 21.06.2018] Disponible en:

[http://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/sanidad/chas/memoria\\_de\\_actividad\\_2017\\_escuela\\_madrilena\\_de\\_salud.pdf](http://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/sanidad/chas/memoria_de_actividad_2017_escuela_madrilena_de_salud.pdf)

<sup>10</sup> Servicio Madrileño de Salud-SUMMA 112. Plan Director de Urgencias y Emergencias Sanitarias de la CM 2016-2019 [consultado: 21.06.2018] Disponible en:

[http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3D20170102\\_PlanDirectorUrgenciasSERMAS\\_fin40.pdf&blobheadervalue2=language%3Des%26site%3DSUMMA112&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352922756609&ssbinary=true](http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3D20170102_PlanDirectorUrgenciasSERMAS_fin40.pdf&blobheadervalue2=language%3Des%26site%3DSUMMA112&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352922756609&ssbinary=true)

## 2.5 Calidad asistencial

El impulso de medidas estratégicas para promover la responsabilidad corporativa y el fomento de la calidad asistencial en el sistema sanitario, constituyen una prioridad en la Comunidad de Madrid.

Así, en el ámbito de la calidad asistencial, es destacable la presentación en 2017 de dos documentos de carácter estratégico:

- La Estrategia de Atención al Dolor 2017-2020<sup>11</sup>

La Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid a través de los centros de salud y sus profesionales, ha trabajado históricamente en el alivio del dolor, uno de los motivos de consulta más frecuentes en los servicios de salud. La Estrategia de Atención al Dolor 2017-2020, proporciona un marco de referencia para garantizar un abordaje del dolor adecuado, eficiente y de calidad.

En 2011 se llevó a cabo un análisis sobre la situación del dolor. Como consecuencia del mismo, se establecieron objetivos institucionales relacionados con la medición del dolor y se constituyeron comités de atención al dolor en las gerencias del SERMAS.

La Estrategia de Atención al Dolor 2017-2020 tiene como misión proporcionar una asistencia adecuada a todos los pacientes con dolor que son atendidos en los dispositivos sanitarios del SERMAS; logrando una organización excelente y de referencia en la atención prestada al dolor, y da la respuesta más apropiada según las necesidades de todos sus grupos de interés (ciudadanos, pacientes, profesionales, gestores y sociedad en general).

- El Marco Estratégico de Promoción de la Responsabilidad Social Socio-Sanitaria<sup>12</sup>.

En fin, y con el objeto de impulsar medidas que promuevan la implantación y difusión de la Responsabilidad Social Socio-Sanitaria (RSS) en las organizaciones del Servicio Madrileño de Salud, en el ámbito de la calidad asistencial, es destacable la publicación en 2017 de este documento de carácter estratégico.

---

<sup>11</sup> Dirección General de Humanización (Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria). Estrategia de Atención al Dolor 2017-2020 [consultada: 21.06.2018] Disponible en: <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM017980.pdf>

<sup>12</sup> Dirección General de Humanización (Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria). Marco Estratégico de Promoción de la Responsabilidad Social Socio-sanitaria [consultada: 21.06.2018] Disponible en: <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM017985.pdf>

## 3 Recursos humanos

La Comunidad de Madrid presenta características de gran potencial entre las que destaca, de forma especial, la existencia de un sistema de salud que cuenta con la referencia, nacional e internacional, de sus profesionales, auténticos artífices de que el sistema sanitario madrileño sea claro referente, a nivel europeo y mundial. Sus recursos humanos (sus personas) constituyen, por tanto, el principal activo de los servicios sanitarios de la región, que tiene en los profesionales el principal valor para que la atención y asistencia sanitarias, resulten de máxima calidad, haciendo posible que, cada día, se atiendan las necesidades asistenciales en constante línea de mejora.

### 3.1 Análisis de efectivos

El análisis de plantillas, constituye el elemento básico para la planificación, conocimiento y gestión de los Recursos Humanos (RRHH), sobre el número de personas necesarias para cubrir las necesidades organizativas y asistenciales del SERMAS.

Estas plantillas se encuentran en constante transformación para permitir una eficiente dimensión de efectivos y una distribución idónea de los mismos.

El Análisis de Efectivos se realiza sobre el número de personas que prestan servicios, tanto de carácter permanente como temporal, en los centros sanitarios de la Comunidad de Madrid.

Para ello, se requiere de la oportuna identificación del universo de estudio y de las variables que se van a considerar, todo ello encaminado a tener el mejor conocimiento de los recursos humanos existentes en la actualidad, que permitan con el mayor rigor posible, una previsión de la situación y evolución de los mismos en un futuro, sirviendo de herramienta para la toma de decisiones de carácter estratégico.

En este sentido, la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid ha desarrollado y puesto en marcha, a través de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, el Portal Estadístico de Personal, un sistema de información detallada, que ofrece un análisis de plantillas efectivas de personal que se encuentra en las instituciones sanitarias del SERMAS<sup>13</sup>.

Esta información estadística se publica y actualiza mensualmente, permitiendo el acceso a tablas y gráficos con datos de carácter global, estando disponibles en formato reutilizable.

---

<sup>13</sup> Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales (Viceconsejería de Sanidad-SERMAS). Portal Estadístico de Personal [consultado: 21.06.2018] Disponible en: [http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1354589537790&language=es&pagename=PortalSalud%2FPPage%2FPTSA\\_servicioPrincipal&vest=1354589537790](http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1354589537790&language=es&pagename=PortalSalud%2FPPage%2FPTSA_servicioPrincipal&vest=1354589537790)





# Índice de tablas

Tabla 1 Grado de ejecución de actividades del Plan de Humanización, 2017

12



# Abreviaturas, acrónimos y siglas

## A

APPCC                      Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico

## C

CE                            Constitución Española

COEM                        Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de la I Región

CUE                            Centro de Urgencias de El Molar

## D

DEPRECAM                Programa Regional para la Detección Precoz del Cáncer de Mama

## E

EFQM                        European Foundation for Quality

## O

OMS                            Organización Mundial de la Salud

## P

PADI                         Programa de Atención Dental Infante/Juvenil

PREVECOLON             Programa de detección precoz del cáncer de colon y recto

PSM                            Plan Estratégico de Salud Mental

## R

RRHH                        Recursos Humanos

RSS                            Responsabilidad Social Socio-Sanitaria

## S

SAR                            Servicios de Atención Rural

SARA                         Sistema de Alerta Rápida de Alimentos

SCIRI                         Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información

SERMAS                     Servicio Madrileño de Salud

SUAP	Servicios de Urgencias de Atención Primaria
SUMMA112	Servicio de Urgencia Médica de Madrid

## **T**

TMC	Trastorno Mental Común
TMG	Trastorno Mental Grave

## **U**

UE	Unión Europea
----	---------------

# Equipo de trabajo

## Coordinación:

Muñoz Sánchez, Sonia. Subdirección General de Cooperación Sanitaria y Relaciones Institucionales-Dirección General de Humanización. (Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria).

Jiménez Vacas, José Joaquín. Subdirección General de Cooperación Sanitaria y Relaciones Institucionales-Dirección General de Humanización. (Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria).

Edita:

MINISTERIO DE SANIDAD  
Secretaría General Técnica  
Pº del Prado, 18-20. 28014 Madrid

NIPO: 133-20-031-6

<https://cpage.mpr.gob.es/>



GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE SANIDAD

[www.mscbs.gob.es](http://www.mscbs.gob.es)