

salud

 servicio aragonés
de salud

Gerencia de Urgencias y
Emergencias de Aragón

MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ARAGÓN RSA

REVISIÓN: 03

FECHA: 30/09/19

Nº DE PÁGINAS: 71



ER-1921/2006



Información propiedad del 061ARAGÓN. Todos los derechos reservados.

F040101 Rev.00

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 2

ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES
2. CLIENTES
3. PERSONAS
4. PROVEEDORES
5. SOCIAL
6. MEDIOAMBIENTE

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 3

Criterio 1. ASPECTOS GENERALES

C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN

El 061 ARAGÓN es una organización perteneciente al Servicio Aragonés de Salud, lo que delimita su ámbito de actuación y marca su compromiso con su misión, estrategias, criterios de actuación y cumplimiento de los requisitos y mejora continua de la eficacia de su Sistema de Gestión. Su finalidad principal es prestar asistencia a las urgencias y emergencias sanitarias extrahospitalarias de los ciudadanos que lo precisen.

El 061 ARAGÓN tiene como visión dar respuesta a las expectativas de los ciudadanos en la atención de la urgencia y emergencia extrahospitalaria en Aragón, sirviendo como modelo de gestión y referente como organización.

En el cumplimiento la misión de la organización, el Equipo Directivo del 061 ARAGÓN, manifiesta su compromiso con los [Principios del Plan de la Responsabilidad Social de Aragón:](#)

1.- TRANSPARENCIA

Ser una organización ejemplar y transparente en el ejercicio de su actividad. Con un cumplimiento inexcusable de la legalidad, que implica la obligación sin excepciones de cumplir con la legislación y la normativa interna que, en cada caso, resulte aplicable a las actividades de la organización. Para ello, se promoverá una estructura de Gobierno Corporativo robusto que asegure la profesionalidad e integridad en la toma de decisiones y en sus actuaciones.

2.- SOSTENIBILIDAD

Se incorporarán de forma activa criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno en los procesos, productos y servicios de la organización, teniendo en cuenta los impactos que genera en la sociedad y, por tanto, en el comunidad en el que opera. Contribuyendo de esta manera a la sostenibilidad de la propia organización y al desarrollo de las sociedades en las que se practican. Se establece un diálogo con los interlocutores y se adquieren compromisos con nuestros grupos de interés.

3.- RESPETO A LAS PERSONAS EMPLEADAS

Se promoverán en todo momento unas relaciones profesionales basadas en el respeto a la dignidad de los demás, colaboración, equidad y comunicación, que propicien un buen ambiente profesional. Se realizarán actuaciones orientadas a:

- Fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Promover la seguridad, salud e higiene en el trabajo, conforme a la legislación de prevención de riesgos laborales y las mejores prácticas en la materia.
- Asegurar un ambiente de trabajo libre de acoso en cualquiera de sus manifestaciones (laboral, sexual y/o por razón de sexo).
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 4

- Promover la aplicación efectiva de la igualdad entre mujeres y hombres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional.
- Reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de las personas empleadas.
- Vincular la retribución y promoción de las personas empleadas a sus condiciones de mérito y capacidad.

4.- EXCELENCIA EN LA GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Apostamos por la excelencia en la gestión y la mejora continua para prestar los mejores servicios a nuestros clientes en base a una relación de confianza y credibilidad. Las actuaciones con nuestros clientes irán orientadas a:

- Ofrecer a los clientes productos o servicios que se adecúen a sus características y necesidades.
- Claridad en la comercialización de los productos de forma que el cliente entienda su contenido, beneficios, riesgos y costes.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la empresa de modo que sus clientes y consumidores obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar los productos y servicios de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.
- No ofrecer beneficios o ventajas a unos clientes en perjuicio de otros.

Así mismo, por ser una garantía para el consumidor, una vía rápida y gratuita de solución de conflictos y una alternativa eficaz al procedimiento judicial, nos comprometemos a adherirnos al Sistema Arbitral de Consumo.

5.- RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Para todas las personas de la empresa y en concreto para aquellos que intervienen en la selección o decisión sobre la contratación de suministros o servicios o la negociación de las tarifas u otras condiciones, se exigirá una relación con los proveedores ética y responsable, evitando cualquier interferencia que pueda afectar a la imparcialidad en esta materia. En este sentido se promoverá:

- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.

6.- RESPETO AL MEDIOAMBIENTE

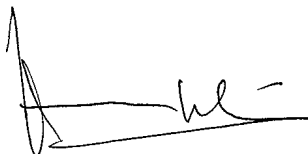
Se fomenta el respeto por el entorno mediante la puesta en marcha de actuaciones referentes al control y consumo responsable de recursos naturales, la minimización

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 5

del impacto ambiental, o el impulso de las tecnologías limpias, entre otras. Entre las medidas señalar:

- Acciones encaminados a la prevención y gestión de aspectos medioambientales: la lucha contra la contaminación atmosférica, la contaminación de las aguas, la contaminación del suelo y aguas subterráneas, la contaminación acústica, la prevención y la correcta gestión de residuos, etcétera.
- Medidas de protección de la biodiversidad que aseguren la calidad ambiental, especialmente para actuar sobre la emisión de gases de efecto invernadero.

DIRECTORA GERENTE DEL 061 ARAGÓN



D^a AMPARO GARCÍA CASTELAR

 <p>Gerencia de Urgencias y Emergencias de Aragón</p>	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 6

C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Razón Social:	Servicio Aragonés de Salud (Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 ARAGÓN)
Dirección:	Avda. de Navarra 78 (Zaragoza)
Dirección web:	www.aragon.es
Nombre del Alto cargo:	Amparo García Castelar
Datos de contacto con la Organización:	secretaria061@salud.aragon.es
Fecha de adhesión al programa RSA:	Firma carta de compromiso con fecha 24 de junio de 2016
Sector:	Sanitario
Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:	Atención a las urgencias y emergencias extrahospitalarias en la Comunidad Autónoma de Aragón
Desglose de Grupos de Interés:	Ver apartado c.1.4
Criterios que se han seguido para identificar los Grupos de Interés:	Ver apartado c.1.4
Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:	Ámbito autonómico
Alcance del Informe y sus posibles limitaciones, si existen:	Todos los procesos integrados en el Mapa de Procesos del 061 ARAGÓN
Como se está difundiendo el Informe Avanza RSA:	Publicación en la página web del usuario DEL Gobierno de Aragón y en la Intranet 061 ARAGÓN
Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:	<p>Sello de Excelencia Aragón Empresa concedido por el IAF en 2013.</p> <p>Distinción de Equipo Médico Emérito del ICOMZ a la Unidad de Rescate en Montaña del 061 ARAGÓN concedido por el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Zaragoza en 2014.</p> <p>Reconocimiento al compromiso con la Mejora de la Seguridad del Paciente mediante la utilización activa de la herramienta SINASP durante 2014, concedido por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.</p> <p>Medalla de las Cortes de Aragón a los valores humanos a instituciones y colectivos que actuaron durante la crecida del río Ebro, entre ellos la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061 ARAGÓN en 2015.</p> <p>El Grupo PAMYC (Programa Aragonés mujer y corazón) concede el V premio Martina Bescós a la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061 ARAGÓN por su labor a favor de la promoción de la salud y de actividades cardiovasculares dirigidas a la mujer en 2015.</p> <p>Sello de Responsabilidad Social en Aragón 2017 concedido por el IAF en diciembre de 2016.</p> <p>Sello de Responsabilidad Social en Aragón 2018 concedido por el IAF en diciembre de 2017.</p> <p>Recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad según norma UNE-EN-ISO 9001:2015 concedida en septiembre de 2018.</p>
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:	2014-2019
Ciclo de presentación del Informe Avanza RSA:	Anual

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 7

La Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 ARAGÓN (en adelante 061 ARAGÓN) es una institución de ámbito autonómico cuya finalidad es dar respuesta, las 24 horas del día y los 365 días del año, a las demandas de atención sanitaria urgente que se produzcan por parte de la población, movilizándolo en cada caso el recurso que se estime más adecuado atendiendo a criterios de gravedad, idoneidad, proximidad y disponibilidad.

El 061 ARAGÓN, a través de su Centro Coordinador de Urgencias (CCU), centraliza la información y la coordinación de los recursos sanitarios y no sanitarios participantes en la resolución de la urgencia y emergencia sanitarias.

El 061 ARAGÓN cuenta con una plantilla orgánica de 264 trabajadores (ver plantilla orgánica en el Portal de Transparencia del Gobierno de Aragón), distribuidos en distintas áreas y unidades funcionales (ver organigrama). Además, cuenta con personal contratado a través de los conciertos con empresas de teleoperación y de transporte sanitario urgente que prestan servicio al 061.

Para prestar su servicio, el 061 ARAGÓN dispone de las siguientes unidades distribuidas en toda la Comunidad Autónoma:

A. Centro Coordinador de Urgencias (CCU): gestiona las demandas de atención sanitaria urgente recibidas a través de los números de teléfono 061-112 movilizándolo y coordinando los recursos sanitarios disponibles y adecuándolos a las necesidades asistenciales.

B. Unidades Territoriales:

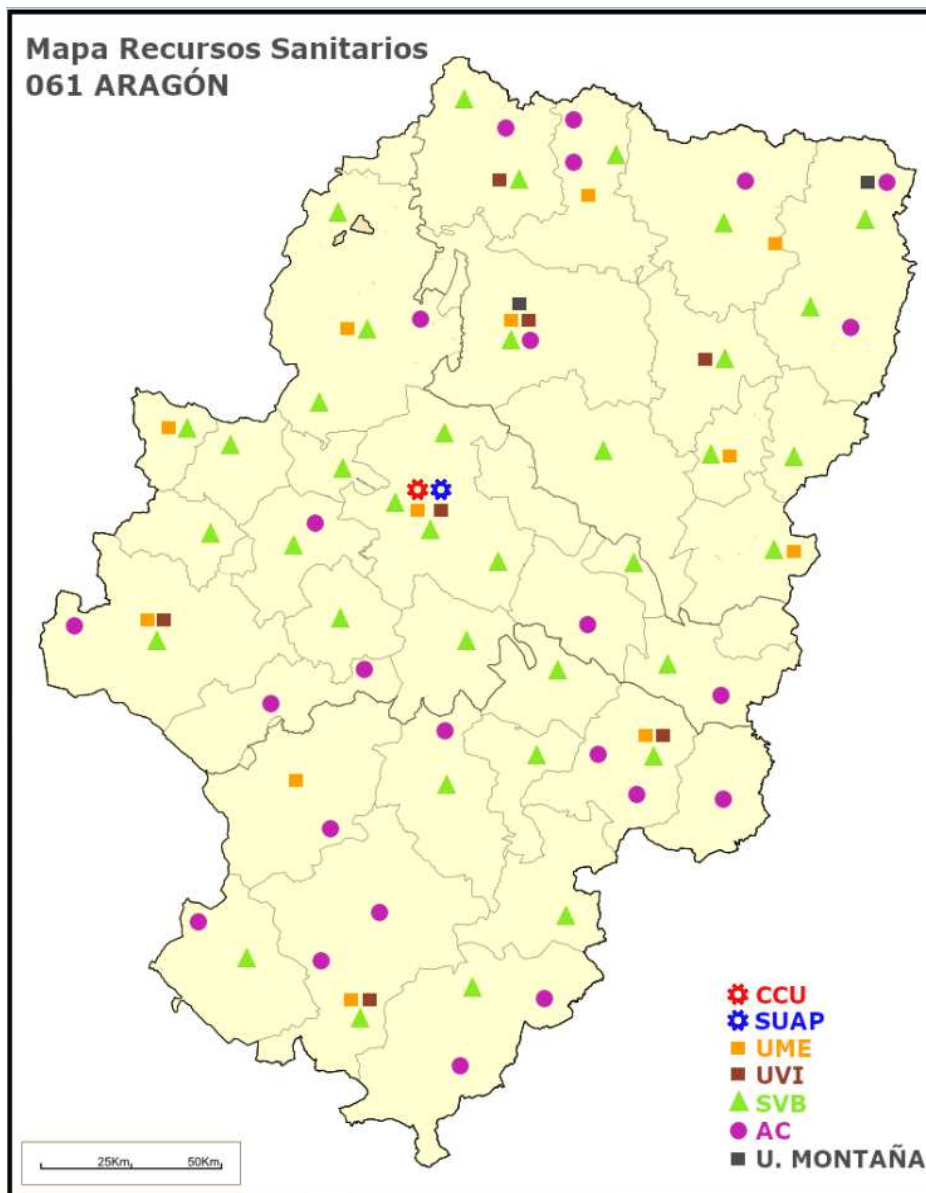
- **Unidades Móviles de Emergencia (UME):** prestan asistencia sanitaria en las situaciones de urgencia y emergencia (riesgo vital y/o compromiso de función de órganos o sistemas) con la capacidad de proporcionar un Soporte Vital Avanzado (en especial cardiocirculatorio y traumatológico) cuando la situación clínica del paciente así lo requiera. Estabilizan al paciente y, si es necesario, proceden a su traslado en las adecuadas condiciones clínicas de soporte y mantenimiento al hospital de referencia.
- **Unidades Móviles de Vigilancia Intensiva (UVI):** prestan asistencia sanitaria en los traslados interhospitalarios en los que se requieren condiciones especiales de soporte y mantenimiento. Cuando la demanda lo precise pueden también realizar asistencias "in situ", de forma similar a las UME.
- **Ambulancia de Soporte Vital Básico (SVB):** prestan su servicio en situaciones de urgencia que requieren asistencia sanitaria inmediata con posible traslado de los pacientes al hospital de referencia más próximo, en las zonas básicas de salud incluidas dentro de su ámbito de cobertura geográfica.
- **Ambulancias convencionales:** Las ambulancias convencionales son vehículos destinados al traslado individual y no asistido de pacientes. Disponen de equipamiento técnico y material sanitario básico.
- **Helicópteros 112 Zaragoza-Teruel:** El CCU gestiona con la central de coordinación de emergencias del 112 SOS-Aragón los traslados sanitarios en helicóptero.

C. Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP): presta asistencia domiciliaria médica y de enfermería, en situaciones de urgencia no vital en

la ciudad de Zaragoza, fuera de los horarios de cobertura de los Centros de Salud en la ciudad de Zaragoza.

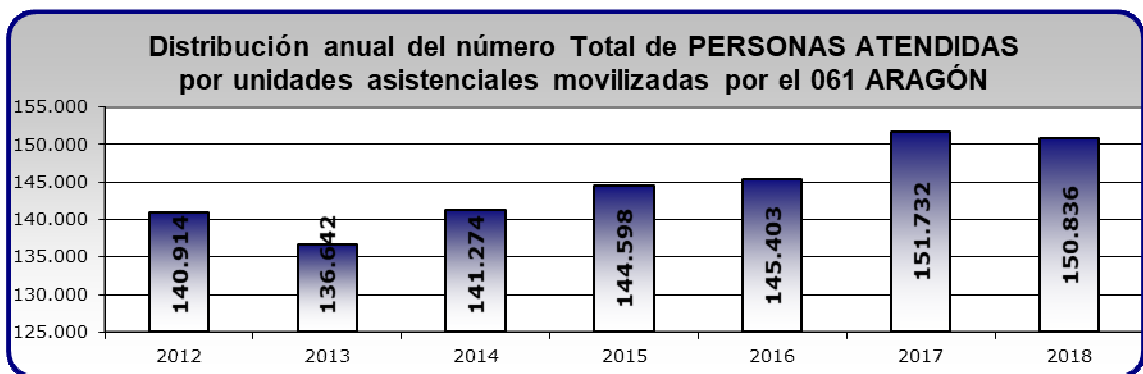
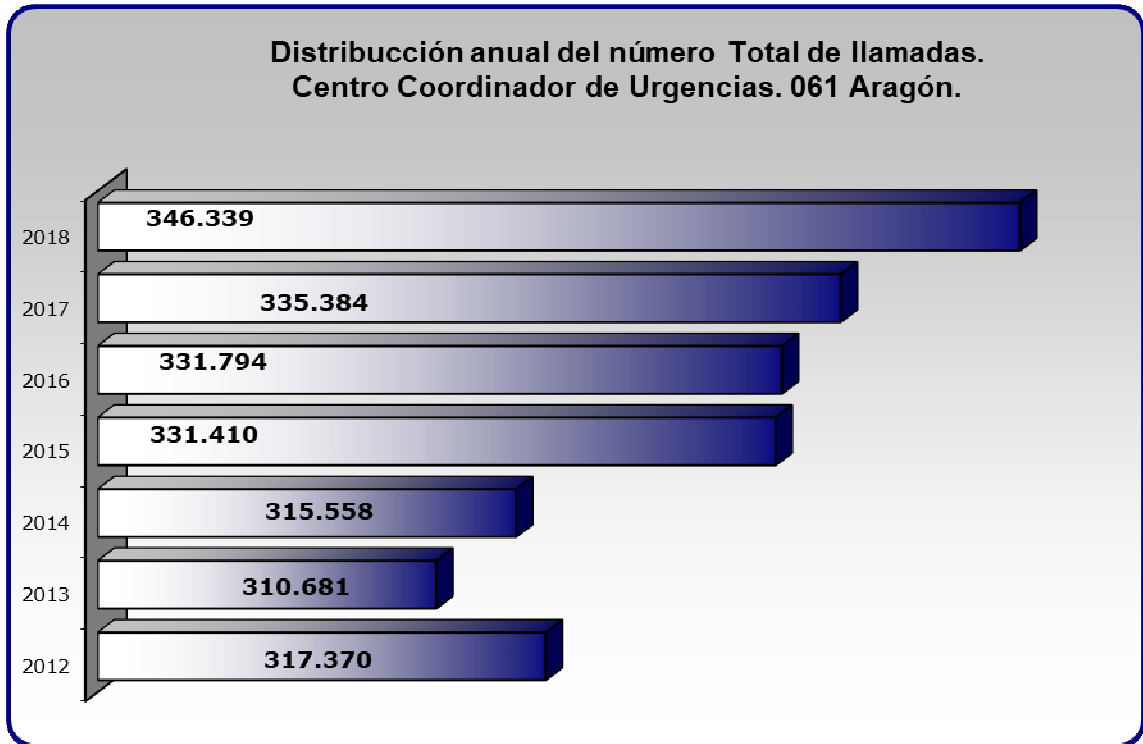
- D. **Unidad de Rescate en Montaña:** Esta unidad se coordina con la Guardia Civil para el rescate en montaña en helicóptero, mediante la incorporación de personal sanitario (médico y de enfermería) en estos dispositivos, especialmente formado y adiestrado para estos rescates.

MAPA DE RECURSOS SANITARIOS 061 ARAGÓN

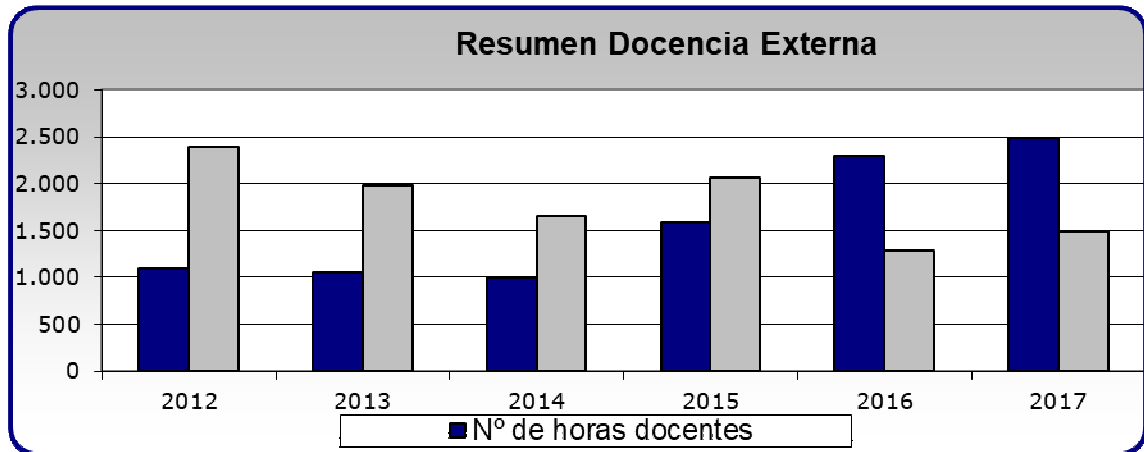


INDICADORES GLOBALES DE ACTIVIDAD 061 ARAGÓN

PROCESO CLAVE: ATENCIÓN SANITARIA



Proceso Clave: Docencia



C.1.3. INTEGRACIÓN EN LA ESTRATEGIA DE LOS RETOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES

El Equipo Directivo del 061 ARAGÓN revisa a intervalos planificados su Plan Estratégico en base a la Misión y Visión de la organización y a las líneas estratégicas del SALUD.

Para su desarrollo, utiliza la metodología del Cuadro de Mando Integral que asegura la sistemática de gestión y actualización de los planes, en coherencia con las necesidades de los Grupos de Interés (GI).

La Misión, Visión y Valores se traducen en los objetivos estratégicos de este plan, para los que se definen los factores y subfactores críticos de éxito y se establecen indicadores para medir su cumplimiento.

Este Plan Estratégico implica a todos los GI y se despliega a través del Contrato Programa con el SALUD y de los Contratos de Gestión anuales con las unidades, departamentos, áreas, servicios, Comisiones y Grupos de Trabajo adscritos a las mismas, estableciendo los planes de acción necesarios para su consecución.

El Equipo Directivo del 061 ARAGÓN, establece anualmente los objetivos institucionales para el desarrollo de sus líneas estratégicas que a su vez, emanan de las establecidas por el Departamento de Sanidad y el Servicio Aragonés de Salud a través de la firma del Contrato Programa. Estas líneas estratégicas son comunicadas por el Equipo Directivo a los coordinadores y responsables de unidades, áreas, departamentos y servicios de la organización, así como a las distintas Comisiones y Grupos de Trabajo y se despliegan a través de los Contratos de Gestión y Planes de Mejora anuales.

Para ello, se utilizan los canales de transmisión de información establecidos en el procedimiento Comunicación Interna (PC0502), siendo objeto de revisiones periódicas realizadas según los criterios establecidos en el procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión por la Dirección (PC0503).

 <p>Gerencia de Urgencias y Emergencias de Aragón</p>	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 11

Anualmente, el Equipo Directivo (ED) del 061 ARAGÓN realiza la previsión anual de gastos e ingresos derivados de la actividad y del desarrollo de nuevas acciones, siendo la Dirección de Gestión y el Área de Gestión Económica las responsables de gestionar los recursos económicos de la organización mediante el control y registro de la ejecución del presupuesto y el control de la tesorería y contabilidad (PC0606).

En función de esta previsión, el ED realiza una propuesta al SALUD para su aprobación. Una vez aprobada, el ED pacta con el SALUD los objetivos presupuestarios del Contrato Programa anual en el que engloban todas las acciones a desarrollar (incluidas las acciones propias en materia de acción social). Así mismo, desde el Servicio Aragonés de Salud (SALUD) se determinan anualmente las ayudas de acción social en materia de ayudas por estudios, ayudas por guardería, sepelios por fallecimiento y anticipos ordinarios y extraordinarios. En estas resoluciones (publicadas anualmente en el BOA), se especifica el ámbito de aplicación, la cuantía económica y el procedimiento para solicitar estas ayudas.

El 061 ARAGÓN, ha implantado, evalúa y mantiene un Sistema de Gestión, estableciendo las responsabilidades de cada unidad, área, departamento y servicio, así como la metodología de trabajo, su misión y funciones, con el objetivo fundamental de la mejora continua de toda la organización a favor de la satisfacción de los distintos grupos de interés, cubriendo las necesidades y expectativas generadas en cada momento, teniendo en cuenta los criterios y estándares en él establecidos.

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017	2018
% Cumplimiento Objetivos del Contrato Programa con el SALUD	85	71	81	91	85	91

ACCIONES 2018-2019

En el año 2018 se considera adecuada la estrategia de vincular el 100% de la productividad variable de los profesionales al cumplimiento de objetivos de los Contratos de Gestión por unidades, departamentos, áreas y servicios así como la creación de Comisiones y adhesión de los grupos de trabajo a las mismas.

En 2018 y 2019 se han integrado los Proyectos de Mejora de Calidad de la organización como líneas estratégicas a desarrollar dentro del Contrato Programa firmado por el Equipo Directivo del 061 ARAGÓN con el SALUD.

En 2019 se ha revisado el Reglamento Interno de funcionamiento de las Comisiones y Grupos de Trabajo del 061 ARAGÓN.

BUENAS PRÁCTICAS 2018-2019

En el 061 ARAGÓN, se mantiene como prioritario seguir avanzando en el despliegue de la gestión por procesos y en la definición de indicadores que permitan realizar una monitorización de los mismos de cara a su inclusión en el cuadro de mando integral.

Se han incluido como objetivos en los Contratos de Gestión con las áreas administrativas la revisión y monitorización de indicadores de Gestión Económica y de Gestión de Personal, para su integración con el Cuadro de Mando Integral de la organización.

En 2018 se ha revisado y evaluado el Plan Estratégico 2013-2017, aprobándose un nuevo Plan Estratégico para el periodo 2018-2020. En este mismo año, fruto de las líneas estratégicas del 061 ARAGÓN, se ha constituido una nueva comisión. Se trata

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 12

de la Comisión de Operaciones cuyo objetivo es el seguimiento de los distintos objetivos estratégicos relativos a operaciones de la organización. Así mismo, se han creado tres nuevos Grupos de Trabajo, dependientes de la Comisión de Coordinación y Atención Sanitaria.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 13

C.1.4. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

En el 061 ARAGÓN se han definido los siguientes **grupos de interés** en función de la Misión y del Plan Estratégico de la organización:

- **Ciudadanos:** Son los clientes finales que reciben los servicios asistenciales del 061 ARAGÓN, pacientes actuales y futuros que demandan una atención sanitaria.
- **Organizaciones sanitarias:** Algunas organizaciones y profesionales sanitarios son clientes intermedios en la medida que nos pueden derivar pacientes o garantizar la continuidad de cuidados necesaria a partir de nuestros servicios.
 - **Atención Primaria:** Remite pacientes al 061 ARAGÓN para dar continuidad a la asistencia siendo a su vez receptor de los clientes principales.
 - **Atención Especializada:** Remite pacientes al 061 ARAGÓN para dar continuidad a la asistencia siendo a su vez receptor de los clientes principales.
- **Organizaciones no sanitarias:** Clientes intermedios que remiten alumnos al 061 a los que se imparten las actividades de docencia
- **Sistema Sanitario:** El 061 ARAGÓN es un órgano dependiente del Departamento de Sanidad y dentro de éste del Servicio Aragonés de Salud.
- **Personas:** El personal de la organización que constituye el cliente interno de la misma.
- **Proveedores:** Todos los proveedores de productos y servicios dando especial importancia a las alianzas establecidas.
- **Sociedad:** Representantes de la Sociedad, organizaciones con las que colaboramos y representantes de los ciudadanos, especialmente las alianzas establecidas.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 14

C.1.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Desde su inicio, el 061 ARAGÓN ha trabajado en establecer los sistemas de información necesarios para la detección de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés y su incorporación a la estrategia de la organización.

Desde el año 2004 se realizan encuestas de opinión de **usuarios** que demandan **atención sanitaria** al 061 ARAGÓN con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los mismos, es decir, obtener información relevante de la percepción que éstos tienen con respecto a la atención prestada. Los resultados de estas encuestas se recogen en un informe que, previo análisis por el Equipo Directivo, se remite a las distintas unidades asistenciales.

El 061 ARAGÓN, ha establecido un sistema de recogida de quejas, agradecimientos, reclamaciones, felicitaciones y solicitudes de información de pacientes que, una vez tramitadas, son analizadas constituyendo junto a los resultados de las encuestas de opinión de usuarios, una entrada del proceso de Planificación Estratégica. A través de estas encuestas se recogen las sugerencias y opiniones vertidas por los usuarios para detectar áreas de mejora que alimenten el proceso de Mejora Continua.

El 061 ARAGÓN, imparte **docencia** a otros profesionales a través de convenios y acuerdos de colaboración o bien de solicitudes de actividades docentes. Los centros demandan docencia relativa a la atención de urgencias y emergencias sanitarias en el ámbito extrahospitalario, soporte vital básico y avanzado y atención a pacientes politraumatizados. En estas solicitudes quedan reflejadas las necesidades y expectativas de las entidades solicitantes y de los alumnos.

Al finalizar cada actividad formativa relativa a los servicios de docencia, se realiza a los alumnos una encuesta voluntaria y anónima para conocer su grado de satisfacción sobre los distintos aspectos de la actividad a la que ha asistido.

Los informes de resultado de estas encuestas son reflejados en la memoria de formación y son utilizados como elemento de entrada al proceso de Mejora Continua.

Las necesidades y expectativas de **Atención Primaria y Atención Especializada** (clientes intermedios) se detectan a través de las reuniones que mantienen el Equipo Directivo y los coordinadores de grupos de trabajo, mediante las que se alcanzan acuerdos en determinadas actividades de coordinación y consenso en relación a la realización de protocolos y guías de actuación clínica para el desarrollo de programas especiales.

Anualmente, el **Servicio Aragonés de Salud** presenta sus líneas estratégicas en concordancia con su Misión. Estas líneas estratégicas son desplegadas a través del Contrato Programa que se firma con el 061 ARAGÓN y que a su vez despliega a través de los Contratos de Gestión con sus unidades, dptos, áreas y servicios.

Las reuniones de seguimiento de los Contratos Programa entre la Dirección Gerencia del Salud y la Dirección Gerencia del 061 ARAGÓN, permiten incorporar de forma permanente las necesidades y expectativas de este grupo de interés en el Plan Estratégico de la organización.

Las necesidades y expectativas de las **personas de la organización** (cliente interno) son recogidas a través de la realización desde el año 2005 de la

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 15

encuesta de calidad de vida profesional. Esta encuesta se remite con la periodicidad determinada por el SALUD a todos los profesionales de la organización y son explotadas desde servicios centrales. El informe de resultado es analizado por el ED y comunicado a los profesionales de la organización siendo un elemento de entrada en la revisión del Sistema de Gestión.

En el 061 ARAGÓN, se planifican reuniones periódicas del ED con los **coordinadores y responsables de unidades, departamentos, áreas y servicios** así como con los equipos de las unidades asistenciales. Estas reuniones constituyen un foro de captación de las necesidades y expectativas de los profesionales de la organización.

El 061 ARAGÓN dispone de un **apartado de sugerencias** a través de la Intranet y un sistema de gestión de solicitudes de modificación de guías y protocolos de actuación clínica que nos permite recoger de forma permanente las necesidades y expectativas de los profesionales de la organización desde el punto de vista técnico.

Dentro de la estructura del 061 ARAGÓN, se han establecido **Comisiones** que son órganos internos de participación que analizan, realizan propuestas y elaboran documentos de trabajo en relación con los contenidos y funciones atribuidos a cada uno de ellos en un reglamento de funcionamiento interno.


De cada Comisión pueden formar parte distintos Grupos de Trabajo (GT) con el objetivo de desarrollar una determinada actividad o área de trabajo, en dependencia de las líneas estratégicas establecidas por la Comisión de Dirección constituyendo un foro de captación de necesidades y expectativas de nuestros profesionales.

Las necesidades y expectativas de los **proveedores** quedan plasmadas en las ofertas que realizan y en el contacto directo de las reuniones de seguimiento mantenidas con el Equipo Directivo del 061 ARAGÓN. Con carácter anual el 061 ARAGÓN realiza una evaluación de los **proveedores y contratistas** que suministran bienes y servicios que intervienen directamente en la prestación del servicio. Así mismo, a intervalos planificados se realiza una encuesta específica para conocer la satisfacción de nuestros principales proveedores y contratistas en sus relaciones con nuestra organización.

Las necesidades y expectativas de la **sociedad** se recogen a través de las reuniones mantenidas entre el Equipo Directivo y los responsables de **asociaciones, organizaciones y otras entidades** participantes en la atención a la emergencia, mediante las que se alcanzan acuerdos y convenios de colaboración. Así como en las reuniones de los **Consejos de Salud**.

En la revisión anual del Sistema de Gestión, el Equipo Directivo del 061 ARAGÓN, analiza toda la información derivada de los distintos GI. El resultado de este análisis sirve como elemento de entrada para el establecimiento de objetivos y proyectos prioritarios.

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
% de Grupos de Interés recogidos en el Plan de Comunicación Interna / Seguimiento de Alianzas	100	100	100	100	100

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 16

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

- Participación en programas especiales como Programa Código Infarto Aragón y Programa de Atención al Ictus en Aragón (PAIA) en coordinación con Atención Primaria y Atención Especializada.
- Evaluación de guías y protocolos clínicos consensuados entre los distintos intervinientes en los procesos asistenciales implantadas en 2017 y 2018 (ej. Actualización de la Guía de Atención Extrahospitalaria Urgente al Paciente con Ictus).
- Constitución de Comisiones y Grupos de Trabajo así como la revisión del Reglamento de Funcionamiento Interno (RGI0504).
- Constitución de tres nuevos Grupos de Trabajo dependientes de la Comisión de Atención y Coordinación Sanitaria.
- Participación en cursos de formación con otras entidades no sanitarias (ej. Participación del 061 ARAGÓN con otras entidades (Palacio de Justicia, Túnel del Somport, Túnel de Bielsa, colegios e institutos, asociaciones de vecinos).
- Participación del 061 ARAGÓN en simulacros de emergencias (ej. Túnel de Somport y Túnel de Bielsa).
- Seguimiento de los siguientes convenios:
 - Convenio de colaboración entre el Instituto Aragonés de Ciencias de las Salud (IACS) y el Servicio Aragonés de Salud (SALUD), para el establecer un programa de formación en colaboración con la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 ARAGÓN.
 - Convenio Marco de colaboración entre el Gobierno de Aragón y el Ministerio de Interior (Dirección General de la Guardia Civil) para el rescate en montañas y simas de Aragón.
 - Convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza para el desarrollo de los estudios del Máster Propio de Medicina de Urgencia y Rescate en Montaña.
- Seguimiento de los siguientes acuerdos:
 - Acuerdo de colaboración educativa entre la Universidad de San Jorge y la Gerencia de Urgencia y Emergencias sanitarias 061 Aragón.
 - Acuerdo de colaboración 061 ARAGÓN y Universidad de Zaragoza (UNIVERSA).
- Participación en el proyecto transfronterizo Quand les urgences effacent les frontières (Cuando las Emergencias Borran Fronteras) a través de l'Association des Régions Frontalières Européennes (ARFE).
- Visita a la nueva sede de otras entidades participantes en la cadena asistencial: 112_SOS Aragón, Policía y Bomberos.
- Participación en los encuentros entre las comunidades autónomas de la Zona Norte en incidentes de cooperación con múltiples Víctimas y Catástrofes.
- Planificación de la realización de Talleres de Soporte Vital Básico (SVB) con los Centros de Salud de Atención Primaria de los sectores de Teruel y Zaragoza III.
- Participación en los Consejos de Salud de Huesca, Sector I, II y III, Calatayud y Barbastro.
- Reorganización de la Unidad de Rescate en Montaña del 061 ARAGÓN.
- Análisis de riesgos y oportunidades en todas las Unidades, dptos., áreas y servicios del 061 ARAGÓN.
- Seguimiento del Concierto de Transporte Sanitario Urgente en Aragón.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 17

BUENAS PRÁCTICAS 2018-2019

Las Comisiones son órganos internos de participación que analizan, realizan propuestas y elaboran documentos de trabajo en relación con los contenidos y funciones atribuidos a cada uno de ellos en el presente reglamento. Las comisiones tienen carácter consultivo no vinculante, correspondiendo en último término a la Dirección Gerencia la decisión final en los temas que se planteen.

La Dirección Gerencia es la responsable última de la constitución y renovación de las comisiones, a las que debe procurar, además, los recursos humanos y materiales necesarios para su adecuado funcionamiento.

En el 061 ARAGÓN se han establecido las siguientes Comisiones:

- Comisión de Dirección.
- Comisión de Calidad, Innovación y Medioambiente.
- Comisión de Docencia y Formación Continuada.
- Comisión de Atención y Coordinación Sanitaria.
- Comisión de Seguridad Clínica.
- Comisión de Farmacia.
- Comisión de Equipamiento.
- Comisión de Operaciones.

De cada Comisión pueden formar parte distintos Grupos de Trabajo (GT) con el objetivo de desarrollar una determinada actividad o área de trabajo, en dependencia de las líneas estratégicas establecidas por la Comisión de Dirección (ver procedimiento PC0501 "Establecimiento de objetivos").

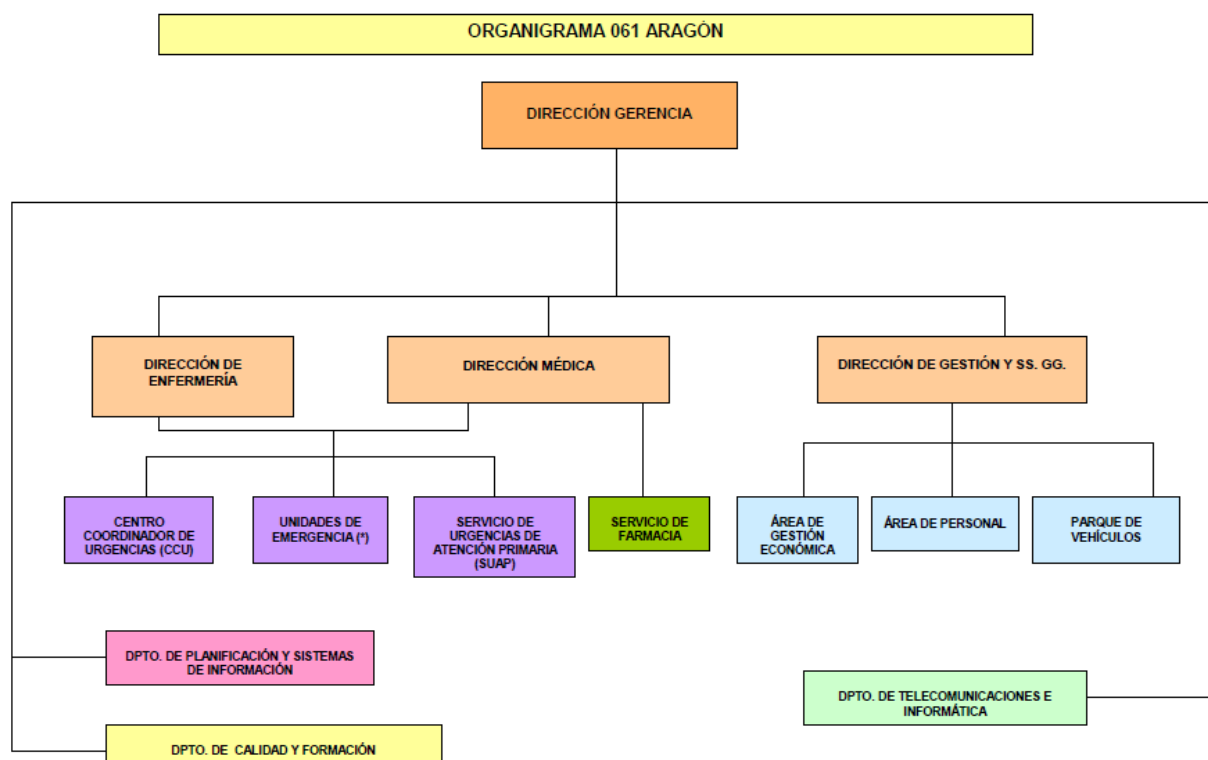
Todas las Comisiones cuentan con un **Presidente** y un **Secretario**. Así mismo, en cada **Grupo de Trabajo** se nombrará un **Coordinador** cuyas funciones y responsabilidades se describen en el documento **RG10504 Reglamento interno de funcionamiento de comisiones y grupos de trabajo del 061 Aragón**.

El coordinador de cada grupo es elegido por consenso en la primera reunión de constitución del mismo, excepto en los grupos de trabajo en los que la Dirección estime necesario el nombramiento de más de un coordinador para garantizar su correcto funcionamiento; en éste último caso será la Dirección la que designe a los coordinadores del grupo de Trabajo.

C.1.6. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

En el 061 ARAGÓN entendemos el **liderazgo** como el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes así como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a nuestro equipo. Así, nuestra actividad ejecutiva va dirigida a gestionar, de forma eficaz y eficiente, cualquier proyecto del 061 ARAGÓN, sea éste personal, gerencial o institucional.

El 061 ARAGÓN está integrado por unidades, departamentos, áreas y servicios interrelacionados entre sí, aportando cada uno las funciones necesarias e imprescindibles para el correcto funcionamiento de la organización (ver organigrama 061).



El representante y máximo responsable del funcionamiento, gestión y coordinación operativa del 061 ARAGÓN es el Director Gerente.

De la Dirección Gerencia dependen directamente:

- La Dirección Médica.
- La Dirección de Enfermería.
- La Dirección de Gestión y Servicios Generales.
- El Departamento de Planificación y Sistemas de Información.
- El Departamento de Calidad y Formación.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 19

- El Departamento de Telecomunicaciones e Informática.

De La Dirección Médica y de la Dirección de Enfermería, dependen las siguientes unidades asistenciales:

- Centro Coordinador de Urgencias (CCU).
- Unidades de Emergencia.
- Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP).

Al frente de cada unidad asistencial figura un coordinador que, además de desempeñar su propia actividad clínico-asistencial, actúa como mando intermedio y máximo responsable de la unidad. De la Dirección Médica depende el Servicio de Farmacia.

Del Director de Gestión y Servicios Generales dependen directamente:

- Área de Personal.
- Área de Gestión Económica.
- Parque de Vehículos del Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP).


La estructura así como las funciones y responsabilidades de cada dirección, unidad, departamento, área y servicio se describen en el documento MCA1 Estructura y organización.

Así mismo, en el 061 ARAGÓN se dispone de múltiples elementos de participación para las personas (ver Tabla 2), tanto en aspectos técnico asistenciales como en aspectos organizativos.

Los elementos de participación existentes cubren todos los aspectos relevantes del 061 ARAGÓN y para todos ellos se han definido objetivos, funciones, criterios de actuación, frecuencias de reunión y número de participantes. La participación en comisiones, grupos de trabajo se oferta desde el ED a todos los profesionales de la organización.

La actividad desarrollada en estos elementos de participación se refleja en las actas de reunión y en los distintos informes realizados.

ELEMENTOS DE PARTICIPACIÓN	OBJETIVOS	PARTICIPANTES	FRECUENCIA
Consejo de Gestión	Participar en la toma de decisiones y en la gestión del servicio, proponiendo a la Dirección las mejoras que puedan aumentar la calidad de la asistencia, mejorar la organización y, en general, debatir sobre todos cuantos aspectos se estimen pertinentes y se refieran al servicio 061 y su funcionamiento.	ED y los coordinadores y responsables de las distintas unidades, departamentos, áreas y servicios	Reuniones ordinarias cuatrimestrales
Comisiones	Discutir, analizar y elaborar propuestas y documentos de trabajo en relación con los contenidos y funciones atribuidas en su	Miembros designados que forman parte de cada comisión	Reuniones ordinarias cuatrimestrales


 <p>Gerencia de Urgencias y Emergencias de Aragón</p>	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 20

	Reglamento Interno		
Grupos de trabajo	Desarrollar un proyecto o actividad determinada	Miembros designados que forman parte de cada grupo de trabajo (*) (*) Cuando el contenido técnico lo requiera se invita a los profesionales o representación de los mismos para el tratamiento de un determinado tema que ejercerán labor consultiva	Variable
Comité de Seguridad y Salud Laboral	Consulta regular y periódica de las actuaciones de la Administración en materia de Seguridad y Salud Laboral	Directora Gerente, Directora de Gestión y SS. GG., Delegados de Prevención, Técnico de Prevención, Secretario (representante de la administración) (*) (*) Cuando el contenido técnico lo requiera se invita a los profesionales o representación de los mismos para el tratamiento de un determinado tema que ejercerán labor consultiva	Bimensual
Reuniones Comisión de Dirección	Revisiones estratégicas	ED	Bimensual
Reuniones ED/ responsables	Tratamiento de aspectos relativos al funcionamiento de las áreas, departamentos y servicios	ED y Responsables áreas, departamentos y servicios	Reuniones ordinarias cuatrimestrales
Reuniones ED/ coordinadores	Tratamiento de aspectos relativos al funcionamiento de las unidades asistenciales	ED y Coordinadores unidades asistenciales	Reuniones ordinarias cuatrimestrales
Reuniones de equipo	Informar de cuantos asuntos han sido tratados en los Consejos de Gestión y en las reuniones de la Dirección con los coordinadores y responsables, así como de asuntos propios de cada unidad, departamento, área y servicio.	Personal adscrito y en su caso si procede la Dirección	Establecido anualmente por el coordinador de la unidad

Tabla 2: Elementos de Participación de personas de la organización

La **evaluación del liderazgo** es realizada por el ED a través del proceso **PRE1 Planificación Estratégica** en las revisiones anuales estratégicas tomando como elemento de entrada:

- Los resultados de autoevaluaciones EFQM.
- Los resultados de la encuesta de calidad de vida profesional.
- Los resultados de auditorías internas y externas.
- Los resultados de los objetivos anuales establecidos en los Acuerdos y Contratos de Gestión así como en el Plan de Mejora.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 21

Así mismo la valoración cualitativa realizada a través de la percepción inmediata del Equipo Directivo mediante la participación en las reuniones con las unidades, departamentos, áreas y servicios así como a través de otros sistemas de comunicación establecidos ha permitido realizar mejoras en el enfoque e implicación del liderazgo (ver tabla 3).

Las auditorías externas de nuestro sistema de gestión, ha contribuido en la implantación de mejoras en el proceso de liderazgo.

Elementos de evaluación y fuentes de aprendizaje	Año	Mejoras realizadas
1. Revisiones estratégicas 2. Autoevaluaciones EFQM 3. Encuesta de calidad de vida profesional 4. Auditorías internas y externas 5. Directrices del SALUD	2014	Reestructuración de los Departamentos de apoyo a Dirección.
	2015	Redefinición de las funciones de Coordinadores.
	2016	Implantación de la plataforma informática GPT como herramienta para la gestión de Recursos Humanos por los mandos intermedios en las Unidades Asistenciales.
	2017	Designación de un responsable para el control y seguimiento de la plataforma informática GPT en coordinación con los responsables de las distintas unidades asistenciales.
	2018	Constitución de la Comisión de Operaciones del 061 ARAGÓN. Evaluación del Plan Estratégico 2013-2017 y definición del Plan Estratégico 2018-2020.

Tabla 3: Acciones de mejora desarrolladas en la gestión del liderazgo

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 22

C.1.7. EXISTENCIA DE PLANES DE RSC, ACTUACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Equipo Directivo del 061 ARAGÓN, establece anualmente los objetivos institucionales para el desarrollo de sus líneas estratégicas que a su vez, emanan de las establecidas por el Departamento de Sanidad y el Servicio Aragonés de Salud a través de la firma del Acuerdo de Gestión.

Estas líneas estratégicas son comunicadas por el Equipo Directivo a los coordinadores y responsables de unidades, áreas, departamentos y servicios de la organización, así como a las distintas Comisiones y Grupos de Trabajo.

En el Contrato Programa anual con el SALUD y los Contratos de Gestión con unidades, departamentos, áreas y servicios así como en el Plan de Mejora, se incluyen objetivos relativos a las líneas estratégicas que integran los principios de Responsabilidad Social Corporativa.

De acuerdo a las líneas estratégicas establecidas en el Acuerdo de Gestión y a las propuestas de mejora derivadas de la revisión anual del Sistema de Gestión, el Equipo Directivo en colaboración con los Departamentos Técnicos de la organización, elaboran la propuesta de objetivos que se remite a los coordinadores y responsables de unidades, departamentos, áreas y servicios, así como a los coordinadores de los distintos grupos de trabajo para su difusión a los profesionales, abriéndose un plazo con el objetivo de sugerir modificaciones, si procede.

Estos objetivos son cuantificables y coherentes con las líneas estratégicas y la misión, visión y valores de la organización.

Una vez transcurrido este plazo y teniendo en cuenta, las sugerencias presentadas, se establece el Contrato de Gestión que se presenta a los coordinadores y responsables para la firma de los profesionales adscritos a cada unidad, departamento, área y servicio, mostrando así su compromiso con el cumplimiento de los objetivos pactados.

En función de la planificación establecida para la evaluación de los objetivos tanto institucionales como los establecidos para cada unidad, departamento, área y servicio en los contratos de gestión, los Departamentos Técnicos proceden a su seguimiento y evaluación, informando de los resultados obtenidos al Equipo Directivo.

Posteriormente, estos resultados se difunden a los coordinadores y responsables de las unidades, departamentos, áreas y servicios en la primera reunión anual de Consejo de Gestión.

El cumplimiento de los objetivos establecidos en los Contratos de Gestión va ligado a la percepción de incentivos económicos. El criterio para el reparto del montante total de la productividad variable asignada a la organización, es establecida por el SALUD mediante resolución anual.

Las Comisiones son órganos internos de participación que analizan, realizan propuestas y elaboran documentos de trabajo en relación con los contenidos y funciones atribuidos a cada uno de ellos en el presente reglamento. Las comisiones tienen carácter consultivo no vinculante, correspondiendo en último término a la Dirección Gerencia la decisión final en los temas que se planteen.

La Dirección Gerencia es la responsable última de la constitución y renovación de las comisiones, a las que debe procurar, además, los recursos humanos y materiales necesarios para su adecuado funcionamiento.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 23

De cada Comisión pueden formar parte distintos Grupos de Trabajo (GT) con el objetivo de desarrollar una determinada actividad o área de trabajo, en dependencia de las líneas estratégicas establecidas por la Comisión de Dirección.

La pertenencia a una Comisión y/o Grupo de Trabajo conlleva adquirir el compromiso con la Dirección Gerencia en el desarrollo y despliegue de sus líneas estratégicas y las establecidas por el Servicio Aragonés de Salud, en el marco de la mejora continua y de la gestión integral de sus procesos.

Como elemento esencial para promover la participación e implicación de los profesionales de la organización en la consecución de los compromisos recogidos a través de las funciones y objetivos establecidos anualmente para cada Comisión y Grupo de Trabajo, se procederá a la certificación de la pertenencia a Comisiones y Grupos de Trabajo siempre que el profesional haya superado el 50% en el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, información recogida por el Coordinador del Grupo de trabajo en la Memoria Anual.

Así, la Dirección del 061 ARAGÓN está comprometida en el desarrollo e implementación de su Sistema de Gestión y la mejora continua de su eficacia mediante las siguientes actuaciones:

- a. Asegurar que la organización conoce y entiende las necesidades y expectativas de los clientes así como los requisitos legales y reglamentarios. Establecer y revisar la política de la calidad.
- b. Establecer los objetivos de toda la organización.
- c. Asegurar los recursos humanos y materiales para la planificación de las actividades de la calidad.
- d. Revisar periódicamente el Sistema de Gestión para asegurar la adecuación, consistencia, efectividad y evolución continua del mismo.

Criterio 2. CLIENTES

C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

El 061 ARAGÓN ha establecido un procedimiento (PC0801) para obtener la información relativa a la percepción que el usuario tiene del cumplimiento de sus necesidades y expectativas con respecto a los servicios prestados por la organización.

La satisfacción de los clientes constituye una de nuestras áreas estratégicas que comprende factores críticos de éxito que contribuyen a su vez a conseguir una atención y asistencia excelente. La información es recopilada y analizada, realizando un seguimiento de los resultados obtenidos de estos análisis y utilizándolos como medida del desempeño y eficacia del Sistema de Gestión hacia la mejora continua. Como vías para obtener esta información, en el 061 ARAGÓN se utilizan las siguientes herramientas:

- Encuestas de satisfacción de usuarios.
- Gestión de reclamaciones y quejas.
- Gestión de felicitaciones, agradecimientos y sugerencias.

El 061 ARAGÓN realiza a intervalos planificados **encuestas de satisfacción a los usuarios** del **proceso clave de Atención Sanitaria**, con el objetivo de obtener información relevante de la percepción que éstos tienen con respecto a estos servicios, que nos permita medir su grado de satisfacción; estas encuestas son voluntarias y anónimas.

Esta herramienta nos permite recoger las sugerencias y opiniones vertidas por los usuarios para detectar áreas de mejora, contribuyendo a la mejora continua de la organización.

Así mismo, al finalizar cada actividad formativa relativa al **proceso clave de Docencia**, se realiza tanto a la entidad solicitante como a los alumnos, una encuesta voluntaria y anónima para conocer su grado de satisfacción sobre los distintos aspectos de la actividad a la que ha asistido.

El 061 ARAGÓN ha establecido un **sistema de gestión de quejas, reclamaciones, felicitaciones, agradecimientos y sugerencias** de nuestros usuarios, así como un **sistema de gestión de incidencias internas**. Así mismo, existe una retroalimentación de información con el usuario de nuestros servicios, puesto que éste puede solicitar a la organización la información que precise acerca de la atención recibida en el servicio que se le ha prestado.

En relación a nuestra Cartera de Servicios, la misión del proceso PRE1 Planificación Estratégica, es la de diseñar los servicios y alinear la actividad de la organización para responder de forma eficaz y eficiente las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. A través del subproceso PRE1-S1 Diseño del servicio, cada vez que se modifica un servicio o se pone en marcha un servicio nuevo, se elabora un Plan de diseño y desarrollo y se valida mediante un servicio piloto que se satisfacen las necesidades para las que fue diseñado, registrando los resultados obtenidos en dicho plan. Una vez validado el servicio

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 25

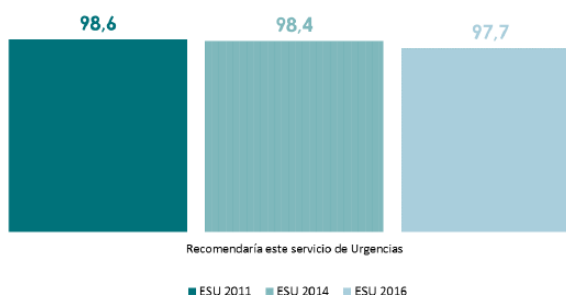
piloto, se procede a la puesta en marcha definitiva del mismo si el resultado ha sido positivo o bien al diseño de un nuevo Plan de diseño y desarrollo si el resultado no se ajusta a las especificaciones finales requeridas. La puesta en marcha de servicios piloto es una herramienta para identificar áreas de mejora de los procesos implicados.

El Equipo Directivo del 061 ARAGÓN revisa periódicamente el Sistema de Gestión para comprobar la adecuación, consistencia, efectividad y evolución continua del mismo en una reunión anual de carácter ordinario a la que asiste el Equipo Directivo y los departamentos técnicos de apoyo. Estas reuniones pueden convocarse con carácter extraordinario si la situación lo requiere, es decir, si se prevén cambios o nuevos proyectos que afecten a la organización. Entre otros, los temas tratados en esta reunión son el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio (cuadros de mando y memoria anual de actividad) y la retroalimentación del cliente (informe de resultados de encuestas de satisfacción e informe anual de revisión de reclamaciones, felicitaciones, solicitudes de información e informes de incidencias) así como el informe anual de seguimiento de alianzas y recomendaciones para la mejora continua. En esta reunión se analizan los resultados obtenidos de los cambios implantados en nuestros procesos y en función de dicho análisis se establecen acciones para la mejora continua de los mismos y el establecimiento de objetivos en el Contrato Programa anual.

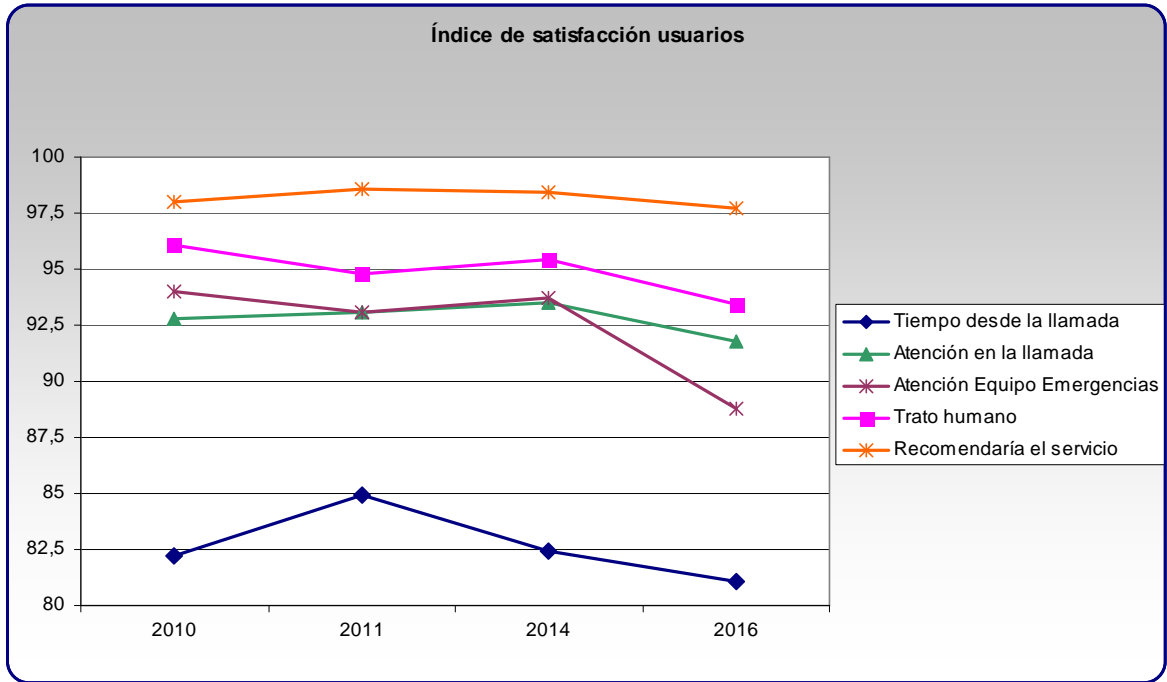
INDICADORES SATISFACCIÓN DE USUARIOS

PROCESO CLAVE ATENCIÓN SANITARIA

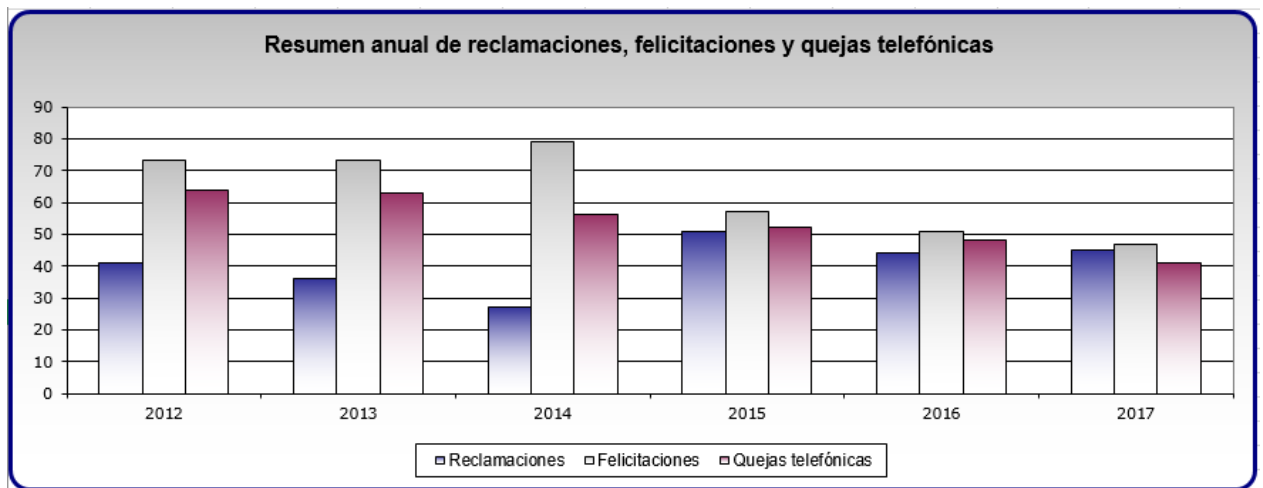
Aragón	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias</i>	98,6	98,4	97,7	-0,71



**Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (Comparativa 2011-2016)
Unidad de Atención al Usuario del SALUD**



Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Usuarios Unidad de Atención a Usuario del SALUD



Fuente de información: Informe anual de Reclamaciones, quejas y felicitaciones 061 ARAGÓN

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 27

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

- En cuanto a las acciones desarrolladas en este periodo destacamos la puesta en marcha del Procedimiento para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Supresión y Oposición (ARSO) de los pacientes del Servicio Aragonés de Salud sobre los datos de carácter personal, elaborado por el Departamento de Sanidad y la Orden SAN/1368/2018, de 7 de agosto, por la que se regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud y el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios.

C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La gestión e innovación en la tecnología sanitaria incide directamente en la calidad de los servicios prestados, por ello, es un factor crítico de éxito en nuestra área de sostenibilidad. La detección de estas necesidades puede provenir de la organización, de los profesionales o bien de otros grupos de interés.

Las fuentes de información para la detección de necesidades se canalizan a través de las siguientes vías:

- Comisiones y grupos de trabajo.
- Reuniones técnicas y sesiones clínicas.
- Asistencias a congresos y jornadas.
- Actividades de benchmarking.

A través de las Comisiones y Grupos de Trabajo se recogen las sugerencias de los profesionales relativas a la incorporación de nuevas tecnologías. Todos los profesionales de la organización pueden realizar la solicitud de inclusión de mejoras en el aparataje electromédico, medicamentos, y material fungible. Estas solicitudes son valoradas por las distintas comisiones existentes emitiendo un informe de valoración al respecto.

Este procedimiento permite la actualización y puesta en marcha de nuevas técnicas en la atención sanitaria de determinadas patologías.

Las reuniones técnicas y sesiones clínicas realizadas para el diseño de proyectos y para compartir experiencias en colaboración con otras organizaciones, suponen una fuente de información para el desarrollo de nuevas tecnologías necesarias para su puesta en marcha.

Las asistencias a congresos y jornadas constituyen una fuente de información clave para la sugerencia por parte de los profesionales de la incorporación de innovaciones tecnológicas que se proponen según su naturaleza y previa justificación, a las diferentes comisiones para el estudio de su viabilidad, así como para su aprobación final.

Los intercambios de experiencias realizados como fruto de las reuniones de benchmarking relativas tanto a la actividad sanitaria como a la actividad docente constituyen una fuente de información relevante para el desarrollo de la gestión de la tecnología en el 061 ARAGÓN.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 28

La inversión que suponen estas innovaciones se aprueba previamente a su puesta en marcha en el plan de necesidades de la organización de acuerdo a criterios de viabilidad / efectividad de la nueva tecnología, disponibilidad de recursos, directrices del SALUD y profesionales con formación suficiente. Casos excepcionales son la inclusión de nuevos medicamentos o de material fungible cuya adquisición se realiza previa solicitud a las distintas comisiones y aprobación final por el ED.

Esta metodología se aplica sistemáticamente en el 100 % de las innovaciones tecnológicas desarrolladas, tanto las relacionadas con la gestión de la tecnología en el sistema informático y de telecomunicaciones como las relacionadas con la gestión de la tecnología sanitaria (ver tabla 4).

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

Elementos de evaluación y fuentes de aprendizaje	Año	Mejoras realizadas
Comisiones y grupos de trabajo. Reuniones técnicas y sesiones clínicas. Asistencias a congresos y jornadas. Actividades de benchmarking.	2016	Puesta en marcha de la Encuesta de Satisfacción de Clientes (Proceso Clave de Docencia) y el desarrollo de actividades docentes on-line. Nueva versión plataforma informática Séneca MYC (evolutivo).
	2017	Nueva versión plataforma informática Séneca MYC (evolutivo). Actualización de las características técnico-sanitarias a través del Pliego Técnico del Concierto de transporte sanitario urgente en Aragón.
	2018	Pilotaje de la aplicación informática de Gestión de Incidencias del Sistema de Telecomunicaciones e Informática.
	2019	Implantación de la aplicación informática de Gestión de Incidencias del Sistema de Telecomunicaciones e Informática y desarrollo del proyecto de mejora de implantación en el Área de Gestión de Personal.

Tabla 4: Acciones de mejora desarrolladas en la gestión de la Innovación de Productos y Servicios

BUENAS PRÁCTICAS 2018-2019

Como buena práctica destacamos en 2018 y dependiente de la Comisión de Operaciones, la constitución del Grupo Focal de la Plataforma Informática de Gestión de la Urgencia y Emergencia en Aragón cuyas funciones son, entre otras, el seguimiento de los proyectos sobre líneas estratégicas que se desarrollan en el 061 ARAGÓN así como el Comité de Seguridad de la Información dentro del Plan de implantación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 29

C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

La producción, distribución y servicio de atención de los servicios prestados se realiza a través de nuestros procesos clave **PRC1 Atención sanitaria** y **PRC2 Docencia**, como desarrollo de la estrategia establecida por el 061 ARAGÓN.

El 061 ARAGÓN asegura la efectividad y control de sus procesos a través de las siguientes actividades:

- Elaboración de procedimientos, instrucciones técnicas de trabajo, protocolos, guías de actuación y fichas de proceso.
- Disponibilidad y uso del equipo apropiado para su desarrollo.
- Recogida y evaluación sistemática de información mediante el establecimiento de objetivos, indicadores y análisis de dicha información.
- Implantación de actividades de seguimiento y mejora continua de los procesos.

El 061 ARAGÓN ha establecido la metodología para el seguimiento y medición de los procesos a través de la documentación de referencia del proceso **PRS4 Gestión de sistemas de información** para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados previamente, mediante la definición de objetivos e indicadores así como de planes de acción para su consecución que derivan del Plan Estratégico y del Plan de Gestión anual.

Así mismo anualmente se realizan auditorías internas (por personal de la organización) y auditorías externas (por una entidad certificadora) del SGC (PC0802) con el objetivo de medir la eficacia y desempeño del sistema cuyo enfoque se ha basado en la gestión por procesos.

Los resultados de los indicadores de proceso se monitorizan periódicamente a través del cuadro de mando integral. Estos resultados constituyen un elemento de entrada de los procesos **PRE2 Mejora Continua** y **PRE1 Planificación Estratégica** a través del que el Equipo Directivo realiza la revisión estratégica anual de la organización.

Desde la primera elaboración del inventario y del Mapa de Procesos del 061 ARAGÓN, el ED ha realizado una evaluación y revisión anual estratégica del sistema utilizando como elemento de entrada los resultados de:

- Los objetivos institucionales (Acuerdos y Contratos de Gestión/ Plan de Mejora anual).
- El grado de implantación de los objetivos de los planes de mejora.
- El desempeño de procesos y la conformidad del servicio.
- El análisis de reclamaciones, felicitaciones, solicitudes de información e informes de incidencia.
- El análisis de las encuestas de opinión y satisfacción.
- El cierre anual de actividad.
- La revisión de la misión, visión y valores de la organización (Política de la Calidad).
- Las auditorías internas y externas.
- La evaluación mediante el Modelo de Excelencia de la EFQM.
- El seguimiento de los planes de acciones correctivas y preventivas y del plan de mejora.
- La retroalimentación al cliente.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 30

Las herramientas descritas para identificar áreas de mejora engloban al 100 % de los procesos de la organización. Todos los cambios producidos en los procesos así como en los servicios prestados son comunicados y difundidos al 100 % de las unidades, departamentos, áreas y servicios (cliente interno) a través de la intranet de la organización y al resto de los grupos de interés a través de las reuniones, comunicados, notas externas, congresos, jornadas y foros de participación.

PRC1 Atención sanitaria

El proceso **PRC1 Atención sanitaria** engloba el mayor volumen de actividad de nuestros procesos y servicios y constituye la razón de ser de la organización. La misión de este proceso es la de prestar la atención sanitaria de urgencia y emergencia demandada por la población con criterios de adecuación, accesibilidad, rapidez, efectividad, seguridad y continuidad de cuidados y se desarrolla en tres fases o subprocesos:

PRC1-S1 Recepción y valoración de la demanda

En el Centro Coordinador de Urgencias (CCU) del 061 ARAGÓN se gestionan las demandas de atención sanitaria de urgencias y emergencias de los clientes, recibidas a través de los números de teléfono 061-112 movilizándolo y coordinando los recursos sanitarios disponibles y adecuándolos a las necesidades asistenciales de cada momento.

Las llamadas recibidas en el CCU son recepcionadas por los operadores de recepción que se encargan de la atención, recogida de datos básicos, tipificación de la llamada y derivación a otros centros asistenciales o transferencia de la misma al médico regulador y/ o al locutor / telefonista de acuerdo a los planes operativos previamente establecidos.

La tipificación de la demanda asistencial se realiza de acuerdo a la **Guía de tipificación** que adscribe la demanda a un tipo de patología con una gravedad asociada y el recurso más adecuado para su resolución y es realizada de acuerdo a los planes operativos preestablecidos por los operadores de recepción. Esta tipificación puede ser modificada por el personal sanitario de la unidad una vez revisada toda la información recogida acerca de la demanda sanitaria planteada y los recursos disponibles en cada momento.

Esta fase es determinante para acotar la demanda y disminuir los tiempos de demora, supone el inicio formal de la relación con el cliente y exige identificar correctamente el motivo de la demanda sanitaria planteada.

Una vez recepcionada la demanda y, de acuerdo a la información recogida a través de la aplicación informática por los operadores de recepción y/o completada a través de la comunicación directa con el paciente, alertante y/o el personal sanitario, los médicos reguladores realizan una valoración clínica con el fin de asignar la respuesta más adecuada para la resolución de la demanda planteada.

La regulación médica de la demanda sanitaria supone la asignación de la respuesta más adecuada a cada demanda recibida (mediante un sistema de asignación de respuestas de carácter rápido, flexible, sencillo y efectivo); tratando de reducir al mínimo la variabilidad de las decisiones médicas a través del diseño de algoritmos de clasificación y respuesta que permite automatizar una parte del proceso de toma de decisiones, identificando los factores estructurales, de organización, geográficos y sociales que condicionan la respuesta a la demanda sanitaria planteada.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 31

PRC1-S2 Prestación asistencia y transporte sanitario

Las intervenciones que requieren prestación de asistencia sanitaria pueden resolverse telefónicamente por los médicos reguladores, es el caso de las consultas médicas sin derivación o con derivación del paciente a otros dispositivos asistenciales (CS, PAC u hospital), o bien su resolución puede requerir la movilización de un recurso.

Si la resolución requiere la movilización de un recurso, los locutores/telefonistas en el CCU, de acuerdo al tipo de recurso seleccionado por el médico regulador y la disponibilidad de recursos sanitarios, asignan, movilizan y realizan el seguimiento de estos recursos comunicando al responsable de los mismos la información relativa a la demanda sanitaria planteada.

Para la prestación de la asistencia sanitaria el tratamiento de algunas patologías se ha estandarizado a través de protocolos y guías de actuación clínica (ej. SCA, ictus, asma, fibrilación auricular, politrauma y anafilaxia entre otras).

Las intervenciones que requieren para la prestación de la asistencia sanitaria al paciente la movilización de un recurso pueden resolverse in situ o bien si el paciente requiere continuidad de asistencia requieren el traslado del mismo a otro centro asistencial. Para la prestación de la asistencia sanitaria a través de un recurso móvil, en el CCU se dispone de los recursos definidos en el punto 1 de esta memoria.

Así mismo, el 061 ARAGÓN dentro de su Cartera de Servicios, desarrolla los siguientes programas especiales:

- Gestión de los servicios preventivos solicitados por la Gerencia del SALUD y la Delegación del Gobierno.
- Participación en los simulacros solicitados desde el SALUD y organismos oficiales así como los establecidos por la normativa vigente.
- Plan Sanitario de Atención Extrahospitalaria en Emergencias Colectivas y Catástrofes.
- Tratamiento integral extrahospitalario del Síndrome Coronario Agudo (SCA).
- Código ictus extrahospitalario.
- Programa de Asistencia Urgente a Personas Sordas de Aragón (PAUSA).

PRC2 Docencia

En la cartera de servicios del 061 ARAGÓN figura como actividad relevante, además de la atención sanitaria, la planificación, desarrollo y evaluación de actividades docentes. Estas actividades se gestionan a través del proceso clave **PRC2 Docencia** cuya misión es la de planificar, desarrollar y evaluar las actividades de formación externa necesarias para difundir entre los profesionales de las instituciones interesadas o la población general, aquellos conocimientos que pueden favorecer el cumplimiento de los objetivos del 061 ARAGÓN.

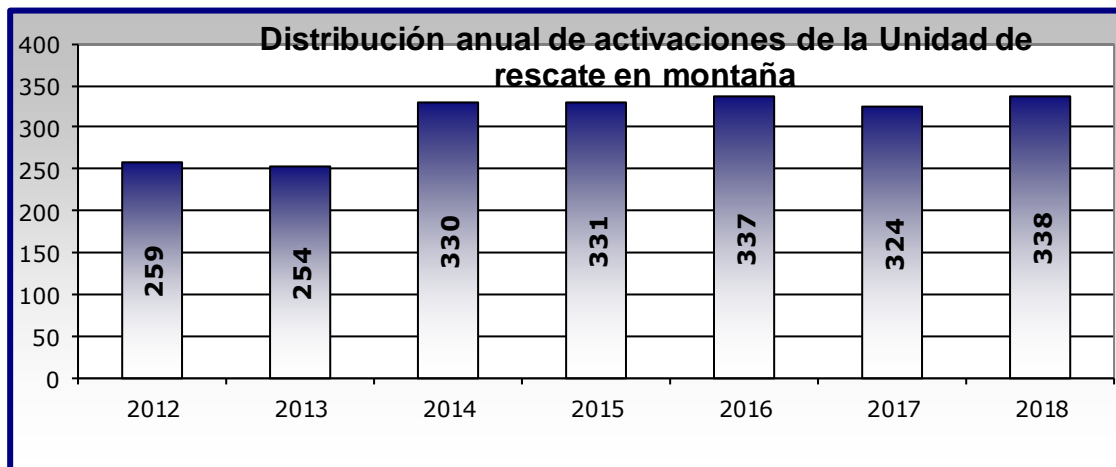
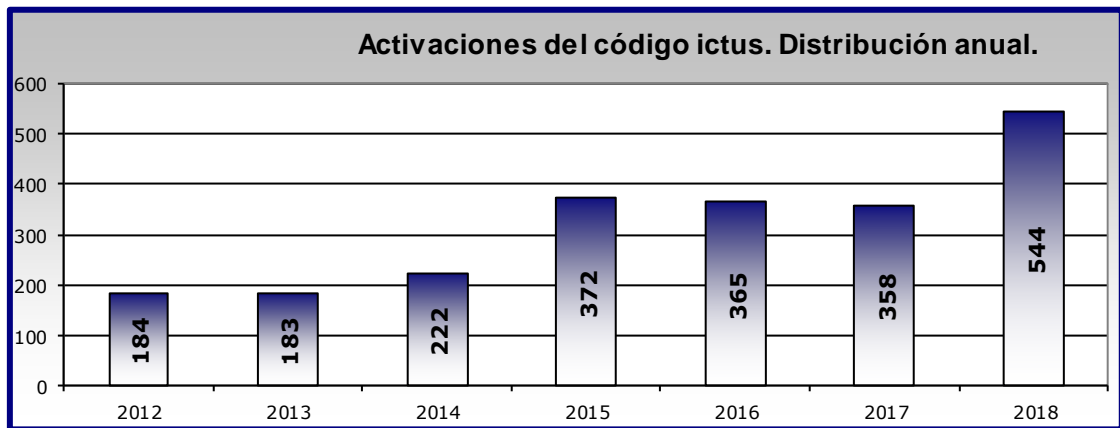
Los contenidos docentes de estas actividades versan sobre la atención de urgencias y emergencias sanitarias en el ámbito extrahospitalario, SVB, SVA y atención a pacientes politraumatizados.

Estas actividades son desarrolladas entre otros, por grupos docentes integrados por profesionales del 061 ARAGÓN a los que se accede tras un proceso de selección específico.

El objetivo de la creación de estos grupos es la existencia de formadores estables que den continuidad a las actividades formativas, garantizando la calidad de las mismas.

Así mismo el 061 ARAGÓN dispone de acuerdos y convenios de colaboración con distintas unidades docentes para la formación de médicos residentes así como convenios de colaboración de formación específica.

INDICADORES PROGRAMAS ESPECIALES (Ejemplos):



	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 33

ACCIONES DESARROLLADAS 2017-2018

PRC1 Atención Sanitaria

En 2018 y 2019 se han realizado sesiones de difusión del Programa Código Infarto Aragón y de nuestra guía de actuación clínica extrahospitalaria de atención al Síndrome Coronario Agudo Extrahospitalario (G070601), del procedimiento de Actuación en los Traslados Interhospitalarios (PC0715) y del Protocolo de Atención Prehospitalaria al Paciente Politraumatizado (PR070603). Así mismo, se han planificado sesiones de difusión del Plan Sectorial Sanitario de Atención Extrahospitalaria en Emergencias Colectivas y Catástrofes (PC070701) del 061 ARAGÓN y del Plan de Atención al Paciente con Ictus en Aragón (PAIA) así como de nuestra guía de actuación clínica (G070607).

Así mismo, en 2018 se implantó la nueva hoja de valoración y cuidados de enfermería en el Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP), procediendo a la difusión de la misma.

PRC2 Docencia

Durante el periodo 2018-2019, se han revisado los Manuales de los Alumnos de SVB y manejo de DESA para personal sanitario y personal lego (M060201) para su adaptación a las nuevas recomendaciones clínicas, el Catálogo de Actividades Docentes (CTI070901) y se ha puesto en marcha la encuesta de satisfacción a clientes para medir el grado de satisfacción de las entidades que solicitan este servicio.

Calidad del Servicio

En cuanto a la **calidad del servicio**, el 061 ARAGÓN ha mantenido su compromiso de trabajo hacia la mejora continua mediante el establecimiento y despliegue de un sistema de gestión cuyo objetivo es que, entre todos los que integran esta organización, contribuyamos a responder a las necesidades y expectativas de las personas que solicitan nuestra atención y las de todos los grupos de interés.

Para ello, se han desarrollado distintas acciones entre las que destacan la renovación en el año 2017 del Sello de Excelencia Empresarial en Aragón basado en el modelo EFQM dentro del marco del **Sello de Excelencia Aragón Empresa**, obtenido en el año 2013; así como la adaptación y certificación de nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad** de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 en 2018.

BUENAS PRÁCTICAS 2018-2019

El 061 ARAGÓN, desde el año 2013, ha puesto en marcha una nueva línea de trabajo orientada hacia la Seguridad del paciente, haciendo posible de esta forma el despliegue de las líneas integradas en su Plan estratégico.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 34

El objetivo es la gestión de las causas que generan errores en la práctica asistencial mediante la identificación de los mismos y sus factores contribuyentes, así como aprender de su análisis para disminuir la incidencia de eventos adversos en nuestro medio, haciendo la práctica asistencial más segura para el paciente y aumentando la calidad de la misma mediante la puesta en marcha de planes de mejora.

Para poder desarrollar este objetivo se ha implantado un sistema que permite, a los profesionales del 061 ARAGÓN, la notificación de incidentes derivados de la asistencia. Para ello se ha utilizado una herramienta, denominada **SiNASP** (Sistema de Notificación y Aprendizaje para la Seguridad del Paciente), desarrollada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para su utilización por parte de los centros del Sistema Nacional de Salud. El 061 ARAGÓN es el primer Servicio de Emergencias Extrahospitalario del Sistema Nacional de Salud que se integra en este proyecto.

El SiNASP permite la comunicación y el registro de incidentes, eventos, circunstancias o errores, que afectan a la seguridad del paciente, ocurridos en las unidades del 061ARAGON y que han producido, o podrían haber producido, daño a los pacientes.

Así mismo permite el análisis de los incidentes notificados, centrándose en identificar las "condiciones latentes" del sistema que facilitan la ocurrencia de los mismos, evaluando su grado de evitabilidad e identificando la necesidad de implementar posibles acciones para evitar la ocurrencia de casos similares en el futuro.

La Comisión de Seguridad Clínica del 061 ARAGÓN es la encargada de:

- Promover la cultura de seguridad clínica en la organización.
- Analizar los incidentes relacionados con la seguridad del paciente según el procedimiento establecido (PC0716).
- Aprobar y realizar el seguimiento de los Planes de Reducción de Riesgos que se establezcan.
- Analizar los resultados de los indicadores de los procesos y subprocesos que les competen y realizar propuestas de mejora, si procede.
- Todas aquellas relacionadas que le encomiende la Comisión de Dirección.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 35

C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

En el 061 ARAGÓN se gestiona la transparencia informativa sobre el producto o servicio con el objetivo de:

- Garantizar la comunicación con otros centros y organizaciones con las que se han establecido alianzas.
- El tratamiento de las solicitudes de información procedentes de otros centros e instituciones, particulares y medios de comunicación.
- La difusión de información relativa a la organización.

En el 061 ARAGÓN se explota y analiza la información derivada del desarrollo de los procesos recogida a través de los distintos **sistemas de información** mediante el establecimiento de indicadores y utilizando la metodología apropiada con el objetivo de evaluar la capacidad de dichos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La explotación y análisis de datos nos aporta información sobre:

- La satisfacción del cliente / usuario.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Características y tendencias de los procesos y servicios.
- Proveedores y contratistas.

Los resultados de estos análisis se utilizan como elemento de entrada para el establecimiento de acciones correctivas y preventivas que garanticen la mejora continua de toda la organización.

Así mismo, los procesos clave a través de los que se gestiona la cartera de servicios de la organización han sido definidos, descritos (MCA2 Inventario y definición de procesos) y difundidos a todos los profesionales de la organización y otros GI a través de la distribución de la documentación de referencia de estos procesos, dando así a conocer la gestión de los mismos.


- La comunicación externa con otros centros y organizaciones.

Aualmente, la Dirección del 061 ARAGÓN elabora un Plan de Comunicación Externa (PCE) en la que se establece un cronograma de reuniones para el seguimiento de alianzas con distintos centros y organizaciones (PC0704). El grado de ejecución de este plan sirve como elemento de entrada en la revisión del Sistema de Gestión por la Dirección.

- Las solicitudes de información procedentes de otros centros y organizaciones.

Las solicitudes de información procedentes de otros centros e instituciones se reciben en Secretaría de Dirección del 061 ARAGÓN. Estas solicitudes son supervisadas por el Director Gerente y derivadas al responsable de su gestión.

El responsable de la gestión de la solicitud procede a la recopilación de la información en el sistema de archivo del 061 ARAGÓN elaborando un informe de respuesta.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 36

- Las solicitudes de información procedentes de particulares y profesionales

En cumplimiento de la legislación vigente, la información relativa a cada asistencia realizada queda plasmada en la documentación clínica del paciente, de la que se entrega copia al paciente y al centro sanitario receptor, en el caso de que haya sido necesario su traslado. Así, existe una retroalimentación de información con el usuario puesto que éste puede solicitar a la organización la información que precise acerca de la atención recibida en el servicio que se le ha prestado.

En Secretaría de Dirección del 061 ARAGÓN se reciben las **solicitudes de información** que los usuarios realizan relativas a los servicios de atención sanitaria prestados por el 061 ARAGÓN, o bien las solicitudes de información que derivan de otros centros asistenciales relativas a estos mismos servicios. Para todas las solicitudes se emite un informe de respuesta al interesado.

El grado de satisfacción del cliente / usuario así como las expectativas que éste tiene con respecto a los servicios prestados se determinan y evalúan de acuerdo al procedimiento PC0801 Medición del grado de satisfacción.

Los resultados de estas mediciones se utilizan como elemento de entrada en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección con el objetivo de establecer acciones de mejora, estos informes incluyen la gestión de las solicitudes de información.

En el Centro Coordinador de Urgencias (CCU) del 061 ARAGÓN se reciben **llamadas informativas**, es decir, llamadas en las que los llamantes solicitan algún tipo de información de carácter no sanitario y que son resueltas directamente por los operadores de recepción al no precisar la valoración clínica del médico/enfermero regulador ni la activación de ningún recurso sanitario.

Estas llamadas son clasificadas por los operadores de recepción dentro del grupo de "otras llamadas" como "llamadas informativas", registradas mediante la aplicación informática "Séneca MYC" y reflejadas en el cuadro de mandos mensual.

- Solicitud de información para la realización de trabajos investigación

Otras solicitudes de información, son las procedentes de profesionales del 061 ARAGÓN que solicitan información acerca de la actividad de la organización con fines docentes o de investigación.

Para la solicitud de esta información, el interesado debe cumplimentar una solicitud dirigida al Director Gerente. Una vez supervisadas y aprobadas son remitidas al Dpto. de Calidad y Formación para su gestión.

- Las solicitudes de información de relevancia pública

En el 061 ARAGÓN se reciben, procedentes de diferentes medios de comunicación, las solicitudes de información que pueden suscitar interés para la población. Este tipo de solicitudes tratan sobre la actividad asistencial y/o el funcionamiento de la organización.

Independientemente de la vía de entrada, estas solicitudes son derivadas al Gabinete de Comunicación del Gobierno de Aragón, quien decide junto con el Director Gerente del 061 ARAGÓN el responsable que debe dar respuesta a la información solicitada.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 37

En ocasiones, esta información es solicitada directamente al Gabinete de Comunicación del Gobierno de Aragón, que se pone en contacto con el Director Gerente del 061 ARAGÓN actuando como en el caso anterior.

En el caso de que la información sea publicada en un medio de comunicación, se recopila y se archiva junto con el resto de la documentación relativa a dicha solicitud de información en la Secretaría de Dirección del 061 ARAGÓN.

- La difusión de información por el 061 ARAGÓN.

La Cartera de Servicios del 061 ARAGÓN se define en el la legislación vigente y ha sido difundida a los distintos GI a través de la página web del Gobierno de Aragón, de las memorias de actividad, asistencia a congresos y jornadas, actividades de benchmarking y actividades de educación sanitaria.

El 061 ARAGÓN dispone de una página web de difusión pública a la que se accede a través de la página web del Gobierno de Aragón (www.aragon.es).

Además, anualmente se realiza la Memoria Anual de Actividad del 061 ARAGÓN relativa a la actividad de la organización que se remite a la Dirección de Coordinación Asistencial del SALUD para su difusión.

Toda la información difundida es supervisada previamente por el Director Gerente del 061 ARAGÓN.

Para garantizar la seguridad de la información derivada de la atención sanitaria en el 061 ARAGÓN se han establecido distintos sistemas de seguridad de la información que se concretan en:

- Realización de copias de seguridad.
- Cluster de servidores y establecimiento de claves de acceso.
- Equipo vigilante "PC vigilante" en el CCU.
- Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI).
- Grupo electrógeno.
- Antivirus.
- Externalización del servicio de archivo y custodia de la documentación clínica.
- Sistematización de la gestión de solicitudes de información de pacientes y otras organizaciones.
- Sistematización de la gestión de las solicitudes de información con fines docentes y de investigación.
- Cláusulas de confidencialidad en contratos con empresas externas.
- Firma de compromiso de cumplimiento de normas de seguridad de la información en los nombramientos de los profesionales.

Estos sistemas de seguridad engloban el 100 % de la información generada en el desarrollo de los procesos clave.

INDICADORES



Fuente de información: Informe anual de Solicitudes de Información 061 ARAGÓN

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

En cuanto a las acciones desarrolladas este periodo destacamos el establecimiento como línea estratégica de la visualización del 061 ARAGÓN, mediante la planificación de reuniones con las entidades participantes en la gestión de la emergencia sanitaria y no sanitaria así como la realización de visitas de distintas organizaciones al Centro Coordinador de Urgencias (CCU) del 061 ARAGÓN.

BUENAS PRÁCTICAS

Como buena práctica destacamos las visitas planificadas al Centro Coordinador de Urgencias (CCU) del 061 ARAGÓN de otras entidades participantes en la gestión de emergencias en Aragón, ya descrito en este apartado así como la planificación de Talleres de SVB en Atención Primaria.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 39

Criterio 3. PERSONAS

En el cumplimiento de su misión, el 061 ARAGÓN se compromete a garantizar la disponibilidad y organización de recursos humanos que aseguren una asistencia satisfactoria de las urgencias y emergencias sanitarias extrahospitalarias en el menor tiempo posible y con los mejores niveles de adecuación y eficacia, así como el desarrollo de acciones que contribuyan a la capacitación científico-técnica excelente y a la motivación y satisfacción de sus profesionales.

Por ello, la competencia del personal, su satisfacción e implicación en el trabajo diario constituye un objetivo estratégico del 061 ARAGÓN cuyo logro se fundamenta en la consecución integrada de los cuatro factores críticos de éxito (capacitación profesional, adecuación del trabajo, condiciones laborales e implicación).

La gestión por procesos constituye una herramienta fundamental para favorecer un entorno laboral que contribuya a conseguir que los profesionales de la organización sean profesionales competentes, satisfechos e implicados.


En la actualidad, el 061 ARAGON cuenta con un total de 264 profesionales de plantilla, adscritos a diferentes categorías y distribuidos en sus distintas unidades, departamentos, áreas y servicios, así como un número variable de profesionales contratados con carácter eventual para garantizar la cobertura del servicio las 24 horas del día los 365 días del año.

Además, cuenta con personal contratado a empresas externas de teleoperación y de transporte sanitario que prestan sus servicios al 061 ARAGÓN.

El personal del 061 ARAGÓN se rige de acuerdo a las bases reguladoras establecidas en la Ley 55/2003 de 16 de diciembre del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud y sus normas de desarrollo, la programación funcional de la Institución y los pactos con las organizaciones sindicales.

Esta Ley tiene por objeto establecer las bases reguladoras de la relación funcional especial del personal estatutario de los servicios de salud que conforman el Sistema Nacional de Salud. Es aplicable al personal estatutario que desempeña su función en los centros e instituciones sanitarias de los servicios de salud de las comunidades autónomas o en los centros y servicios sanitarios de la Administración General del Estado.

Así mismo el funcionamiento en materia de Recursos Humanos en el 061 ARAGÓN, se rige por el Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones y la Orden de 11 de septiembre de 2012 del Departamento de Hacienda y Administración Pública por la que se establece el régimen general de jornada y horario de trabajo en el ámbito sectorial de Administración General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 40

C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

Las necesidades y expectativas de las personas de la organización (cliente interno) son recogidas a través de la realización por parte del SALUD desde el año 2005 de la encuesta de calidad de vida profesional. Esta encuesta se remite a todos los profesionales de la organización y son explotadas por los servicios centrales del SALUD, quien nos remite el informe de resultado que es analizado por el ED comunicando los resultados a los profesionales de la organización y utilizado como elemento de entrada en la revisión anual del sistema.

Así mismo el 061 ARAGÓN dispone de un apartado de sugerencias donde todos los profesionales pueden comunicar sus sugerencias y un sistema de gestión de solicitudes de modificación de guías de actuación que nos permite recoger de forma permanente las necesidades y expectativas de los profesionales de la organización desde el punto de vista técnico.

Anualmente en el 061 ARAGÓN se planifican reuniones periódicas del ED con los coordinadores y responsables de unidades, departamentos, áreas y servicios así como con los equipos de las unidades asistenciales. Estas reuniones constituyen un foro de captación de las necesidades y expectativas de los profesionales de la organización.

INDICADORES

Indicador	2016	2017	2018
% de coordinadores unidades asistenciales con las que el ED ha mantenido reuniones	100	100	100

ACCIONES DESARROLLADAS 2017-2018

Detección de necesidades y expectativas de los profesionales mediante la realización del Análisis de Riesgos y Oportunidades en los distintos procesos de la organización.

B.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

El Equipo Directivo realiza a principios de año la planificación anual de nuevas acciones orientadas hacia la ampliación o modificación de la cartera de servicios de la organización que conlleva a la definición de las necesidades de recursos humanos.

Los mandos intermedios (coordinadores de las unidades asistenciales y jefes de equipo de conductores) realizan a finales de año la planificación anual de los calendarios de turnos de trabajo para el año siguiente que finalmente deben ser aprobados por el Equipo Directivo previamente a su puesta en marcha.

En el caso de los trabajadores contratados a las empresas externas que prestan los servicios de teleoperación y transporte sanitario urgente, el 061 ARAGÓN define las necesidades de cobertura así como los requisitos para la selección y contratación del personal perteneciente a dichas empresas en los pliegos de prescripciones técnicas de los contratos.

La ordenación del régimen del personal estatutario de los servicios de salud se rige por los principios y criterios establecidos en la legislación vigente y sus

 <p>salud servicio aragonés de salud Gerencia de Urgencias y Emergencias de Aragón</p>	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 41

normas de desarrollo (Ley 55/2003 de 16 de diciembre del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud y Orden de 5 de diciembre de 2007, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se publica el Acuerdo del Gobierno de Aragón de 4 de diciembre de 2007, por el que se otorga la aprobación expresa y formal, ratificándolos, a los Acuerdos alcanzados en la Mesa Sectorial de Sanidad sobre carrera profesional, retribuciones, políticas de empleo y tiempos de trabajo, jornada y horario de los centros sanitarios del Servicio Aragonés de Salud).

La contratación indefinida se realiza a través del sistema de Oferta Pública de Empleo (OPE) y la movilidad entre centros por el Concurso de Traslados (CT).

La selección y contratación del personal estatutario temporal se realiza de acuerdo a la legislación vigente y sus normas de desarrollo, teniendo en cuenta la programación funcional de la organización y los pactos con las organizaciones sindicales. Para estas contrataciones, el Servicio Aragonés de Salud dispone de una bolsa de trabajo de personal estatutario, que es gestionada por el 061 ARAGÓN a través del programa informático "Bolsas de trabajo del SALUD" del Gobierno de Aragón (Departamento de Salud).

En el caso de agotamiento de listados de alguna categoría profesional de las gestionadas por el 061 ARAGÓN a través de la bolsa de trabajo de personal estatutario del Salud, se procede de la siguiente forma y con la prioridad señalada:

- 1º Solicitar aspirantes del resto de Bolsas en el ámbito de la Comunidad Autónoma.
- 2º Efectuar una convocatoria específica al efecto.
- 3º Solicitar demandantes de empleo a las correspondientes Oficinas Públicas de Empleo.

En cualquier caso es el 061 ARAGÓN (órgano de contratación) el que adopta las medidas que resulten precisas para garantizar la adecuada cobertura de los puestos de trabajo necesarios para el desarrollo de la cartera de servicios de la Institución.

Excepcionalmente una vez agotada la posibilidad de contratar a través de las listas de la Bolsa, se procederá a convocatoria pública del puesto requerido o a solicitar candidatos al INAEM.

El resto de las categorías profesionales no incluidas en bolsa se proveen, en primer lugar, mediante convocatoria pública realizada por el 061 ARAGÓN y, en segundo lugar solicitando candidatos a las Oficinas Públicas de Empleo, con aplicación en ambos casos de los baremos correspondientes a las categorías contempladas en bolsa, en virtud de su nivel académico de título exigido para el ingreso, siendo necesario realizar previamente una prueba de aptitud, superada la cual se procede a la aplicación del baremo correspondiente para determinar el orden de prioridad en la adjudicación.

En el caso de la categoría profesional de médico de emergencias se precisa superar una prueba de capacitación específica previamente a su contratación cuya gestión es realizada por el 061 ARAGÓN.

La provisión de puestos de carácter directivo, jefaturas de unidades y coordinadores de equipo se proveen por el sistema de libre designación conforme a lo establecido en la legislación vigente (Orden de 28 de diciembre de 2005, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se dispone la publicación del Pacto

 <p>salud servicio aragonés de salud Gerencia de Urgencias y Emergencias de Aragón</p>	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 42

de la Mesa Sectorial de Sanidad en materia de promoción interna temporal para el personal estatutario fijo del Servicio Aragonés de Salud y la ley 55/2003, de 16 de diciembre del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud) en cuanto al sistema de provisión, requisitos para acceder a la convocatoria y resolución de la misma.

La dispersión geográfica de las distintas unidades asistenciales así como la diversidad de turnos de trabajo ha derivado en la sistematización de la entrega por la Unidad de Personal en cada contratación, de un Manual de acogida en el que se presenta a la organización y se informa de las actividades básicas realizadas así como de las condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y normativa básica.

La gestión administrativa del personal del 061 ARAGÓN se realiza a través del programa informático de recursos humanos de acuerdo al Pacto de fecha 7 de julio de 2006, de la Mesa Sectorial de Sanidad, en materia de permisos, vacaciones y otras medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral del personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud que refunde la normativa anterior y amplía las modificaciones establecidas por el Plan integral para la conciliación de la vida personal y laboral en la Administración (Plan Concilia / Ley 30/ 1984, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, modificados algunos preceptos por la Ley 3/ 2007 de Igualdad Efectiva entre mujeres y hombres). La gestión administrativa del personal de las empresas contratadas de teleoperación y transporte sanitario urgente es realizada por dichas empresas.

Antes del 2008 a nivel retributivo el personal del 061 ARAGÓN se beneficiaba del anticipo de carrera basado en criterios de antigüedad, a partir del 2008 entra en vigor el sistema de carrera profesional para los licenciados y diplomados sanitarios del Servicio Aragonés de Salud como un instrumento que posibilitará el desarrollo profesional del personal que presta servicio en el Sistema Nacional de Salud. A través de ella se trata de introducir un cambio de cultura y crear un entorno que permita desarrollar al máximo sus competencias profesionales y vocacionales y que valore los progresos realizados en la práctica asistencial, la formación continuada, el compromiso con la organización y los trabajos de investigación y docentes en los que se involucren.

Estas actividades se gestionan a través del proceso PRS1 Gestión de Recursos Humanos y engloban al 100% de los profesionales del 061 ARAGÓN.

La evaluación y revisión de la planificación y gestión de los recursos humanos es realizada por el ED en las revisiones estratégicas anuales a través de los objetivos e indicadores establecidos en el PG anual y en la encuesta de calidad de vida profesional.

En estas revisiones estratégicas el ED realiza la evaluación de la cartera de servicios de la organización cuya modificación conlleva a la definición de nuevos puestos de trabajo y revisión de contrataciones temporales.

Así mismo la evaluación y revisión de la adecuación de la plantilla a los servicios prestados se realiza periódicamente por el ED a través de las revisiones de los cuadros de mandos de actividad, ejemplo de ello son la adecuación estacional de plantillas y de unidades asistenciales.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 43

El cumplimiento de la legislación vigente, al ser una organización perteneciente al Departamento de Sanidad, contribuye y garantiza el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación.

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

En cuanto a las acciones desarrolladas durante el año 2018-2019 destacamos la convocatoria anual de los grupos de trabajo dependientes de comisiones con carácter voluntario en cuya oferta se reflejaban todas las categorías profesionales y cuyas normas de funcionamiento interno son conocidas por todos los profesionales a través del Reglamento de Funcionamiento Interno disponible en la Intranet 061 ARAGÓN (RGI0504).

BUENAS PRÁCTICAS

En el caso de la categoría profesional de médico de emergencias, se precisa superar una prueba de capacitación específica como requisito imprescindible previamente a su contratación cuya gestión es realizada por el 061 ARAGÓN, con el objetivo de garantizar la competencia de nuestros profesionales en el desarrollo de técnicas de Soporte Vital Avanzado (SVA) y atención al paciente politraumatizado. La prueba consta de talleres en los que se plantean casos prácticos que debe ser superados.

Así mismo, desde el 061 ARAGÓN se ha solicitado al SALUD la realización de pruebas de capacitación para trabajar como enfermero de emergencias, equivalentes a la actual prueba de capacitación médica. Como inicio de este proyecto, se ha realizado diseñado, planificado y realizado un curso de capacitación dirigido a profesionales de enfermería para el desempeño de su labor en el 061 ARAGÓN, dentro del Plan de Formación Continuada en 2018.

C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.

La pertenencia al Servicio Aragonés de Salud establece una serie de requisitos en la gestión del personal (selección, contratación, remuneración y promoción) cuya modificación está limitada y procedimentada de acuerdo a lo establecido en la ley 55/2003 de 16 de diciembre del Estatuto Marco del Personal Estatutario y sus normas de desarrollo.

La gestión administrativa del personal del 061 ARAGÓN se realiza a través del programa informático de recursos humanos de acuerdo al Pacto de fecha 7 de julio de 2006, de la Mesa Sectorial de Sanidad, en materia de permisos, vacaciones y otras medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral del personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud que refunde la normativa anterior y amplía las modificaciones establecidas por el Plan integral para la conciliación de la vida personal y laboral en la Administración (Plan Concilia / Ley 30/ 1984, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, modificados algunos preceptos por la Ley 3/ 2007 de Igualdad Efectiva entre mujeres y hombres).

El cumplimiento de la legislación vigente, al ser una organización perteneciente al Departamento de Sanidad, contribuye y garantiza el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 44

Indicador	2015	2016	2017	2018
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.				
Mujeres	100	100	100	100
Hombres	100	100	100	100

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

Ejemplo de mejora para la gestión administrativa del personal ha sido incrementar la autonomía de gestión de los coordinadores integrando la aplicación informática GPT que permite una mayor agilidad en la gestión y toma de decisiones relativas al personal adscrito a su unidad.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 45

C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

La capacitación de los profesionales entendida como nivel de cualificación y formación continuada constituyen factores críticos de éxito dentro del área de profesionales competentes, satisfechos e implicados de nuestro PE en el cumplimiento de la misión del 061 ARAGÓN.

En este sentido el 061 ARAGÓN aúna sus esfuerzos en el desarrollo de acciones que contribuyan a la capacitación científico-técnica excelente y a la motivación y satisfacción de sus profesionales.

Como fruto de la implantación del SGC, las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo relativas a los procesos desarrollados en la organización se definen en la documentación de referencia de cada uno de los procesos en los que intervienen.

La formación continuada se gestiona a través del proceso PRS1 Gestión de Recursos Humanos / subproceso PRS1-S2 Gestión del conocimiento.

a) Plan de Formación Continuada

Anualmente la Comisión de Docencia y Formación Continuada diseña un Plan de Formación que incluye actividades formativas clasificadas según categoría profesional y competencias asignadas a cada puesto de trabajo.

Este diseño se realiza en base a las líneas estratégicas de la organización y a las necesidades manifestadas por los profesionales a través de las solicitudes de actividades formativas, de las sugerencias remitidas a la Comisión de Docencia y Formación Continuada y de las propuestas de mejora planteadas por los equipos de proceso. La propuesta del Plan de formación del 061 ARAGÓN previa aprobación por el Director Gerente se remite al SALUD para su aprobación definitiva.

Una vez aprobado el Plan de formación del 061 ARAGÓN por el SALUD, desde el Departamento de Formación del 061 ARAGÓN se procede a su difusión a todos los trabajadores para su conocimiento.


Así mismo, la puesta en marcha de la intranet del 061 ARAGÓN y concretamente de la página de formación ha supuesto una mejora tanto en la difusión del Plan de Formación como en su gestión, permitiendo acceder a todos los profesionales a la documentación del curso previamente a su realización, a noticias de interés general en materia de formación y a los principales buscadores de revistas científicas como medio de consulta.

El Plan de Formación incluye al 100 % de los profesionales y al 100 % de las categorías y se difunde a todas las unidades, departamentos, áreas y servicios de la organización.

En los pliegos de prescripciones técnicas para la contratación de los servicios de teleoperación y transporte sanitario urgente, se establecen los requisitos de formación inicial y continuada del personal perteneciente a estas empresas.

b) Programa de formación FOCUSS

El Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (I+CS) junto con representantes de diversas áreas del Sistema Sanitario Público de Aragón, han diseñado el programa de Formación Organizada en Competencias Utilizadas en el Sistema de Salud (FOCUSS) cuyo objetivo principal es mejorar las competencias de

 <p>salud servicio aragonés de salud Gerencia de Urgencias y Emergencias de Aragón</p>	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 46

los profesionales del Sistema Sanitario Público de Aragón favoreciendo la adquisición de conocimientos, destrezas y capacidades organizativas contemplando la realización de programas de formación práctica en aquellos centros o servicios cuyo funcionamiento cumpla los criterios establecidos.

Este programa puede ser solicitado por cualquier trabajador del Sistema Sanitario Público de Aragón siempre que cumpla los requisitos previos establecidos para cada programa y que los procedimientos y técnicas que se vayan a aprender estén disponibles en sus centros de trabajo o esté prevista su puesta en marcha.

Desde el I+CS se remite anualmente al Departamento de Formación del 061 ARAGÓN la lista de programa FOCUSS de la convocatoria anual y el formulario de solicitud de participación para su difusión a todas las unidades, departamentos, áreas y servicios de la organización.

Desde el 061 ARAGÓN se remiten al I+CS las solicitudes de los profesionales del 061 ARAGÓN para la valoración de su participación en los programas FOCUSS. En el Departamento de Formación se registra la participación de estos profesionales y la valoración que realizan del programa una vez finalizado.

Así mismo el 061 ARAGÓN ha organizado los siguientes programas FOCUSS dirigidos a personal sanitario de AP:

- Coordinación en la asistencia a la urgencia domiciliaria entre el 061 y el Equipo de Atención Primaria.
- Urgencias y Emergencias extrahospitalarias a desarrollar en UVI móvil (facultativos).
- Urgencias y Emergencias extrahospitalarias a desarrollar en UVI móvil (enfermería).

Para ello previamente, desde el Dpto. de Formación se remite al I+CS las propuestas de reconocimiento como centro formador, del propio programa de formación, del coordinador de la actividad y de los formadores para su aprobación.

En el Departamento de Formación se registra la información de la acreditación de estas actividades, las valoraciones de los alumnos por los coordinadores de cada programa y las evaluaciones de los docentes.

c) Comisiones, grupos de trabajo y equipos de proceso

En el 061 ARAGÓN se han creado comisiones y grupos de trabajo que fomentan la capacidad de trabajar en equipo y la participación de los profesionales de la organización. Los objetivos establecidos por estos órganos de participación están alineados con las líneas estratégicas de la organización.

d) Programas de apoyo a las iniciativas de mejora de la calidad

Mediante Orden de 26 de mayo de 2000 del Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, estableció el programa de apoyo a las iniciativas de mejora de la calidad, que tiene la misión de impulsar a los profesionales del Servicio Aragonés de Salud para que presten unos cuidados "excelentes".

El Programa de Apoyo es uno de los procesos de soporte del Servicio Aragonés de Salud que mantiene como marco de referencia para su evaluación y mejora, al modelo de excelencia EFQM, favoreciendo la introducción de nuevas metodologías y conocimientos en todo lo relativo a la mejora de la calidad de los servicios de salud y la atención sanitaria, siendo sus objetivos fundamentales:

- Promover actividades de mejora de la calidad de los cuidados de salud
- Facilitar el intercambio de experiencias entre los profesionales

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 47

- Crear una estructura estable que potencie y apoye el diseño y puesta en marcha de nuevas iniciativas de mejora de la calidad

El ED del 061 ARAGÓN realiza la valoración de los proyectos presentados remitiendo su propuesta a la Comisión de Valoración y Seguimiento para su aprobación final e incorporación en los Contratos de Gestión de la organización.

Cada proyecto cuenta con un equipo de mejora constituido por el coordinador y los miembros del equipo y sigue la metodología de los ciclos de mejora continua de la calidad, basados en el modelo PDCA de Deming. Una vez desarrollado el proyecto, los equipos de mejora realizan una memoria final que remiten al Coordinador de Calidad del 061 ARAGÓN para su valoración y posterior entrega del certificado de participación emitido por el Director Gerente.

e) Sesiones clínicas:

Las sesiones clínicas en las que se revisan en equipo casos especiales o la actualización de conocimientos en determinadas técnicas o patologías así como la realización de protocolos y guías clínicas constituyen un mecanismo para la identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.

La realización de sesiones clínicas y la elaboración y revisión de protocolos y guías clínicas se han establecido como objetivos en el Acuerdo de Gestión entre el ED y el SALUD y en los Contratos de Gestión (CG) entre el ED y las unidades asistenciales, para fomentar estos mecanismos de aprendizaje así como la participación de los profesionales de la organización.

f) Sistema de carrera profesional

En el año 2008 entra en vigor el sistema de carrera profesional para todas las categorías del personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud, mediante este sistema se trata de poner en marcha actuaciones para fomentar la participación, incentivación y motivación de los profesionales persiguiendo, de esta manera, que este personal desempeñe su actividad laboral en un marco óptimo para prestar un servicio de calidad favoreciendo una actualización permanente de conocimientos, competencias, habilidades y actitudes constituyendo a su vez un sistema de reconocimiento al esfuerzo personal para mejorar la calidad en su trabajo.

La carrera profesional se articula en niveles. Cada nivel define el grado de excelencia alcanzado en el desarrollo profesional. Así para poder acceder a un nivel superior, además de reunir los requisitos de tiempo definidos para cada nivel de carrera y acreditar el Grado de acreditación de competencias requerido, los profesionales deben superar las evaluaciones correspondientes a los méritos exigibles para cada nivel.

g) Promoción interna

Mediante la entrada en vigor del Pacto de la Mesa Sectorial de Sanidad en materia de promoción interna temporal para el personal estatutario fijo del Servicio Aragonés de Salud (Orden de 28 de diciembre de 2005, del Departamento de Salud y Consumo), por necesidades del servicio, el 061 ARAGÓN como sector sanitario puede ofrecer al personal estatutario fijo el desempeño temporal, y con carácter voluntario, de funciones correspondientes a nombramientos de una categoría del mismo nivel de titulación o de nivel superior, siempre que ostente la titulación correspondiente.

Anualmente (primer trimestre del año), el 061 ARAGÓN realiza una convocatoria para la formación de listas de aspirantes para la promoción interna

temporal. La selección para el desempeño de funciones en promoción interna temporal se realiza mediante la valoración de méritos, mediante pruebas de aptitud o mediante la combinación de ambos sistemas.

Así, la promoción interna permite a las personas de la organización desarrollar su capacitación y conocimiento en otros puestos de trabajo posibilitando el intercambio de funciones y la promoción profesional.

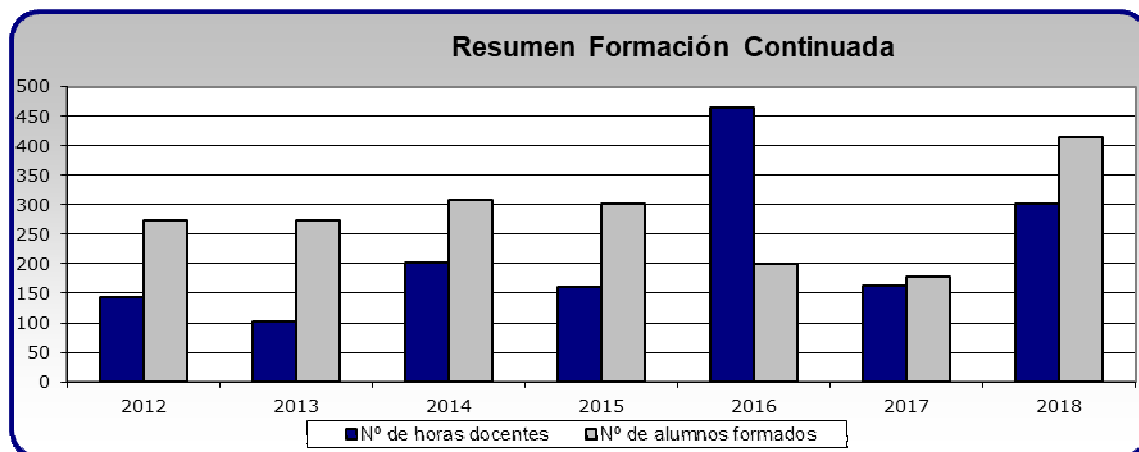
Desde su entrada en vigor se han beneficiado de este sistema cinco profesionales siendo tres promociones internas dentro de la organización y dos promociones internas intersector.


La evaluación y revisión de la metodología establecida es evaluada y revisada por el ED en las revisiones estratégicas anuales utilizando como elementos de entrada:

- Resultados de la evaluación del grado de ejecución del plan de formación anual y del grado de satisfacción de los alumnos reflejados en la memoria anual de formación presentada por el Dpto. de Formación a la Comisión de Docencia y Formación Continuada.
- Resultados de la encuesta de calidad profesional relativos a la satisfacción con la formación recibida para el puesto (7 a).
- Resultados de la evaluación de los programas FOCUSS organizados por el 061 ARAGÓN y remitidos desde el I+CS.
- Resultados de la evaluación de los proyectos desarrollados por las comisiones y grupos de trabajo así como propuestas de mejora realizadas por los equipos de proceso.
- Resultados de la evaluación de los programas de apoyo a las iniciativas de mejora de la calidad.
- Resultados de la evaluación de los objetivos establecidos en el CP y en los CG relativos a la realización de sesiones clínicas y elaboración y revisión de protocolos y guías clínicas.

INDICADORES

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
Promedio de actividades formativas por profesional	1,21	1,21	0,80	0,92	1,14



	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 49

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

Durante este periodo se han realizado las siguientes sesiones de difusión adicionales al Plan de Formación Continuada:

- Plan atención Ictus Aragón: Actualización y novedades del Código Ictus en Aragón.
- Catástrofes en Aragón: Actuación y conclusiones.
- Atención urgente extrahospitalaria al Paciente con Ictus (PAIA).
- Atención al paciente paliativo en situaciones de estrés.
- La seguridad del paciente en el SUAP.
- Modificaciones del procedimiento de Traslado Inter-hospitalario.
- Implantación de la hoja de valoración y cuidados de enfermería en el SUAP.
- Formación en regulación enfermera en el CCU.
- Formación en asignación, movilización y seguimiento de recursos del CCU.
- Formación en gestión y planificación de turnos.
- Formación en contratación a través de la aplicación informática SERPA.
- Manejo del DESA en el Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP).

BUENAS PRÁCTICAS

Como buenas prácticas destacamos las sesiones clínicas de difusión de guías y protocolos clínicos así como de intercambio de actuaciones tal y como se ha descrito en este punto.

C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

La prevención de riesgos laborales pretende mejorar las condiciones de trabajo de los profesionales adscritos al 061 ARAGÓN con el objetivo de incrementar los niveles de protección de la seguridad y salud de los mismos durante la actividad diaria constituyendo un factor crítico de éxito de nuestro Plan Estratégico.

La organización preventiva del 061 ARAGÓN se coordina desde la Unidad Central de Prevención del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, que gestiona las actividades relacionadas con la evaluación, planificación y seguimiento de los riesgos para la salud y seguridad de los profesionales.

A su vez, en el ámbito del 061 ARAGÓN, opera el Comité de Seguridad y Salud interprovincial de Urgencias y Emergencias como órgano colegiado de participación conjunta de todos los empleados públicos, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Administración, donde están representados todos los trabajadores mediante los delegados/as de prevención designados por las Organizaciones Sindicales representativas.

Fruto de la implantación del SGC, se ha elaborado una instrucción que describe la sistemática utilizada en el 061 ARAGÓN para la comunicación de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que sufre el personal que pertenece a la organización, tanto a la Mutua de Accidentes como a la Secretaría General Técnica del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 50

Esta instrucción se refuerza con la remisión a todas las unidades, departamentos, áreas y servicios de un cartel informativo con el procedimiento a seguir por los profesionales en caso de accidente/ incidente.

El Servicio de Prevención ha realizado una evaluación de riesgos en las distintas unidades, departamentos, áreas y servicios de la organización.

A través del Comité de Seguridad y Salud, de las distintas comisiones y de las auditorías internas y externas del SGC, se han tramitado mejoras relativas a la seguridad de los profesionales de la organización, ejemplo de ello son los siguientes:

- Normas de seguridad vial y uso de rotativos y sirenas.
- Normas de seguridad con el helicóptero.
- Instrucción técnica de limpieza y desinfección de material y vehículos sanitarios.
- Instrucción técnica de gestión de residuos.
- Recomendaciones de protección contra el calor.
- Protocolos específicos: Actuación Gripe Aviar, Ébola..etc.

En relación a la vigilancia de la salud se establece un reconocimiento inicial a la incorporación al trabajo con objeto de adoptar las medidas de prevención precisas y de informar y formar al trabajador de los riesgos asociados a su puesto de trabajo.

Además, anualmente a efectos de garantizar a los trabajadores la vigilancia de su estado de salud en función de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo, se establecen exámenes de salud que son voluntarios con carácter general.

Estos exámenes se llevan a cabo respetando el derecho a la intimidad y a la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud, comunicando los resultados al trabajador afectado.

INDICADORES

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y salud	100	100	100	100	100

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

Evaluación de la instrucción técnica de limpieza y desinfección de material y vehículos sanitarios en todas las unidades asistenciales.

Impartición de la sesión de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales dirigido al Equipo Directivo, coordinadores y responsables.

BUENAS PRÁCTICAS

En este apartado destacamos la elaboración de instrucciones técnicas de aplicación en relación a la limpieza y desinfección de material así como a la gestión de residuos.

- Crear unas pautas generales, para unificar y actualizar los criterios y el método empleado por los profesionales en la limpieza y desinfección de los vehículos y para la puesta en práctica de precauciones de aislamiento adecuadas, así como la minimización de la generación de residuos y establecer un sistema de gestión de los mismos.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 51

- Concienciar a los profesionales sobre la importancia de una correcta toma de precauciones de aislamiento para evitar la transmisión de enfermedades.
- Sistematizar y estandarizar los procedimientos de limpieza y desinfección y el uso de productos necesarios para disminuir el riesgo de transmisión de enfermedades.
- Proporcionar los conocimientos y los medios necesarios a los profesionales para evitar la transmisión de enfermedades en los vehículos de transporte sanitario.

Criterio 4. PROVEEDORES

El 061 ARAGÓN establece como uno de sus objetivos estratégicos la sostenibilidad económica, por lo que desarrolla una actuación estratégica ligada a la consecución del mismo, basada en una estructura de factores críticos.

Las actuaciones a corto, medio y largo plazo que impactan directamente en el despliegue de dichos factores críticos de éxito, son el desarrollo entre otros de:

1. Un sistema de gestión presupuestaria que permite una planificación económica en base a las previsiones de actividad, y a las necesidades de desarrollo.
2. Alianzas estratégicas con los distintos Grupos de Interés.
3. Externalización de servicios.
4. Un sistema de gestión conforme a criterios de sostenibilidad medioambiental.

Las necesidades y expectativas de los proveedores quedan plasmadas en las ofertas que realizan y en el contacto directo de las reuniones de seguimiento mantenidas entre el ED y los proveedores.

Desde el 2006 y con carácter anual, el 061 ARAGÓN realiza una evaluación inicial y continuada de proveedores y contratistas que suministran bienes y servicios.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 52

C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

La Dirección de Gestión y Servicios Generales y bajo su responsabilidad el Área de Gestión Económica (Unidad de Suministros) es la encargada de la gestión de todo el ciclo de compras y suministro de bienes y servicios a todas las unidades y departamentos del 061 ARAGÓN.

Para ello dispone del sistema informático SERPA (Sap) de la Diputación General de Aragón, además de hojas de cálculo para el control de existencias y una base de datos para el control y seguimiento de pedidos.

En el 061 ARAGÓN la adquisición de bienes y servicios se realiza según los siguientes procedimientos:

- Pedidos con cargo a la Adquisición centralizada.
- Adquisición de material Homologado

- Contrato menor.
- Procedimiento abierto.
 - Sujeto a Regulación Armonizada (SARA)
 - No Sujeto a Regulación Armonizada (No SARA)
- Procedimiento negociado.
- Acuerdo Marco

El criterio para la elección del procedimiento de compra o contratación se basa por un lado en la cuantía económica establecida en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y por otro lado, en las propias especificaciones de cada tipo de procedimiento.

La contratación centralizada de los bienes y servicios cuya uniformidad sea declarada necesaria para su uso común en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de los Organismos Públicos de ella dependientes, se regula mediante el DECRETO 207/2008, de 21 de octubre, del Gobierno de Aragón por el que se crea la Comisión de Contratación Centralizada y se regula la contratación centralizada de suministros y servicios.

En el 061 ARAGÓN, la adquisición de bienes y servicios que pertenecen a adquisición centralizada se gestiona a través de la página web del Gobierno de Aragón (www.aragon.es) mediante un sistema de gestión electrónico de adquisición de bienes homologados y no homologados.

Los bienes homologados que se pueden adquirir mediante adquisición centralizada son los que aparecen en el Catálogo de bienes homologados en la página web del Gobierno de Aragón.

Las actividades necesarias para la gestión de los pedidos a través de la contratación centralizada de bienes homologados y no homologados se describen en el manual Sistema de gestión electrónico de adquisición de bienes homologados y no homologados en la página web del Gobierno de Aragón. Además, la gestión de estos pedidos se realiza a través del sistema informático SERPA.

La adquisición de bienes a través de contrato menor se realiza tomando como criterio la cuantía económica establecida en la LCSP.

En este caso la tramitación del expediente exige la aprobación del gasto y la incorporación de la factura y el presupuesto.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 53

Cuando la adquisición de bienes o servicios supera el importe establecido en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas para los contratos menores o el procedimiento así lo exige, la contratación de bienes o servicios se realiza mediante procedimiento abierto o procedimiento negociado, con o sin publicidad y contratos sujetos a regulación armonizada.

En ambos casos, la Dirección de Gestión y Servicios Generales del 061 ARAGÓN elabora un documento justificando la contratación además del certificado de existencia de crédito.

El Órgano de Contratación en base a la documentación anterior ordena el inicio del expediente de contratación y la aprobación del gasto y el procedimiento de adjudicación. El expediente de contratación consta además de:

- Pliego de cláusulas administrativas.
- Prescripciones técnicas particulares.

El pliego de cláusulas administrativas y las prescripciones técnicas particulares se presentan al Órgano de Contratación para su aprobación.

Una vez aprobado el expediente de contratación se procede a su tramitación (ordinaria, urgente o de emergencia) atendiendo al tipo de contratación establecido.

El órgano de contratación difundirá a través del Perfil del Contratante cualquier dato o información referente a la actividad contractual del órgano que exija la normativa: licitación, adjudicación etc.

De acuerdo a la LCPS, los órganos de contratación del sector público pueden concluir acuerdos marco con uno o varios empresarios con el fin de fijar las condiciones a que habrán de ajustarse los contratos que pretendan adjudicar durante un periodo determinado, siempre que el recurso a estos instrumentos no se efectúe de forma abusiva o de modo que la competencia se vea obstaculizada, restringida o falseada.

Se desarrolla en dos fases:

- Primera fase: selección de empresarios
- Segunda fase: adjudicación de contratos fundamentados en ese Acuerdo

Debe concertarse al menos con tres empresas mediante cualquier procedimiento tipificado en la Ley: abierto, negociado restringido.

A partir de la publicación de la Resolución del 27 de enero de 2012 del Presidente de Cámara de Cuentas de Aragón, por la que se dispone la publicación de la Instrucción 1/2012, de 23 de enero, relativa al suministro de información sobre la contratación de las entidades del Sector Público de Aragón y a los medios telemáticos para su remisión a la Cámara de Cuentas de Aragón (BOA nº 24 del 06/02/12), el 061 ARAGÓN como organismo de contratación perteneciente a la Administración Pública, debe remitir a la Cámara de Cuentas de Aragón la información relativa a los contratos que se establece en dicha instrucción.

Por todo ello, los expedientes de contratación que son generados a través de la aplicación informática Serpa II (R3) deben ser remitidos a la Cámara de Cuentas de Aragón. Además de los expedientes, deben remitirse las modificaciones y prórrogas contractuales que puedan sufrir posteriormente.

Así mismo debe traspasarse la información del cierre de estos expedientes una vez finalizado su plazo de ejecución (conclusión) o por "cierre anticipado" (resolución del contrato).

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 54

La transmisión de esta información se realiza a través de la aplicación informática CONEX. Esta aplicación identifica los expedientes y modificaciones que son objeto de envío a RM.

INDICADORES

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
% de compras que se realizan de acuerdo a la normativa vigente	100	100	100	100	100

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

Establecimiento de reuniones periódicas de la Comisión de Equipamiento con proveedores de material fungible con el objetivo de evaluar su uso en la atención a urgencias y emergencias extrahospitalarias.

C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

El personal del Área de Gestión Económica dispone a través de la aplicación informática del Gobierno de Aragón SERPA, de un registro de proveedores en la que están registrados todos los proveedores que suministran bienes o prestan servicios al 061 ARAGÓN. Anualmente se realiza una evaluación de seguimiento de los proveedores incluidos en este registro.

Los proveedores que suministran bienes o prestan servicios por primera vez con la Diputación General de Aragón, deben darse de alta en el registro de "Negociados de Relaciones con Terceros" del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo del Gobierno de Aragón. Para ello, deben cumplimentar la "Ficha de terceros" (ver anexo) y remitirla a dicho Departamento.

Una vez dado de alta al nuevo proveedor, el Jefe del Área de Gestión Económica procede a su registro en el archivo de evaluación de proveedores con la clave P (correspondiente a proveedor en período de prueba), procediendo a la evaluación inicial del mismo.

La evaluación inicial del nuevo proveedor se realiza en la reunión anual de seguimiento mediante la revisión de los pedidos realizados durante un año así como de las incidencias generadas.

Una vez transcurrido el período de prueba y superado éste, el Jefe del Área de Gestión Económica, cambia la clave P (período de prueba) del archivo de evaluación de proveedores por la clave correspondiente al resultado obtenido en la evaluación inicial pasando a la nueva fase de evaluación continuada.

Anualmente, el Jefe del Área de Gestión Económica, el Responsable del Servicio de Farmacia y los responsables de Dptos. de Telecomunicaciones e Informática y Calidad, realiza una evaluación de seguimiento de los proveedores asignados, utilizando como criterios de evaluación las incidencias registradas y las

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 55

posteriores acciones correctivas establecidas por los dichos proveedores y registradas por el personal responsable del seguimiento de las mismas.

Atendiendo al resultado obtenido en esta evaluación, se clasifica a los proveedores en tres categorías que a su vez, dan lugar a la prioridad en la selección de dichos proveedores para la adquisición de bienes y servicios:

- Categoría A: Prioridad 1.
- Categoría B: Prioridad 2.
- Categoría C: Prioridad 3.

Una vez recopilada la información necesaria para la evaluación, se procede a su estudio y análisis clasificando al proveedor según el número y tipo de incidencias generadas en las siguientes categorías:

- Categoría A: número de incidencias leves inferior o igual al 50% del número de pedidos (realizados desde la última fecha de evaluación).
- Categoría B: número de incidencias leves superior al 50 % del número de pedidos (realizados desde la última fecha de evaluación) / una o más incidencias de gravedad media inferior o igual al 25 % del número de pedidos (realizados desde la última fecha de evaluación).
- Categoría C: número de incidencias de gravedad media superior al 25 % del número de pedidos (realizados desde la última fecha de evaluación)./ una o más incidencias graves.

Estableciendo como incidencias leves, medias y graves:

Incidencias leves:

- Incidencias administrativas con establecimiento de posterior acción correctiva.
- Deficiencia en la calidad de los suministros con establecimiento de posterior acción correctiva.
- Otras incidencias que no afectan significativamente a la calidad de los servicios prestados por el 061 ARAGÓN con establecimiento de posterior acción correctiva.

Incidencias gravedad media:

- Incidencias administrativas sin establecimiento de posterior acción correctiva.
- Deficiencia en la calidad de los suministros sin establecimiento de posterior acción correctiva.
- Otras incidencias que no afecten significativamente a la calidad de los servicios prestados por el 061 ARAGÓN sin establecimiento de posterior acción correctiva.

Incidencias graves:

- Incidencias administrativas que imposibiliten la prestación de los servicios realizados por el 061 ARAGÓN.
- Deficiencias en la calidad de los suministros que imposibiliten la prestación de los servicios realizados por el 061 ARAGÓN.
- Otras incidencias que imposibiliten la prestación de los servicios en el 061 ARAGÓN.

La evaluación inicial de los contratistas se realiza tomando como criterio de evaluación los requisitos establecidos en el expediente de contratación.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 56

En las condiciones establecidas en dicho expediente se determina la metodología de evaluación continuada del contratista, estableciendo las medidas a tomar cuando se detecten deficiencias o incumplimiento de los requisitos establecidos en los pliegos administrativos y técnicos del expediente.

La evaluación de seguimiento de los contratistas que prestan determinados servicios, se realizan mediante la supervisión periódica por la Dirección Gerencia de las prescripciones administrativas y técnicas establecidas en los contratos (ver Plan de Comunicación Externa) así como de los informes de actividad entregados por las empresas contratadas y de la gestión de las incidencias generadas.

Los resultados de las evaluaciones de seguimiento, quedan registrados en las actas de reuniones para su tratamiento en la reunión anual de proveedores y contratistas.

INDICADORES

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
% de incidencias de proveedores y contratistas gestionadas	100	100	100	100	100
% de proveedores y contratistas evaluados (incluyen prácticas laborales y medioambientales)	100	100	100	100	100

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

Establecimiento de reuniones de seguimiento del concierto de Teleoperación y apoyo técnico en el CCU y el concierto de Transporte Sanitario Urgente.

BUENAS PRÁCTICAS

A las empresas concertadas se les exige estar al corriente del pago de los seguros sociales y en los pliegos técnicos se puntúan la certificación de sistemas de gestión medioambiental y de seguridad de la información.

Los medicamentos utilizados por el personal sanitario del 061 ARAGÓN son adquiridos a través del Servicio de Farmacia por el farmacéutico responsable de este servicio o bajo su supervisión y responsabilidad de acuerdo con la prescripción facultativa.

Los medicamentos adquiridos deben estar incluidos en la G070801 Guía Farmacoterapéutica 061 Aragón elaborada por el 061 ARAGÓN. El personal sanitario de las distintas unidades asistenciales del 061 ARAGÓN puede proponer tanto la inclusión de nuevos principios activos como de nuevas presentaciones de principios activos ya incluidos, en la G070801 Guía Farmacoterapéutica 061 Aragón. Para ello deben cumplimentar una solicitud que es valorada por la Comisión de Farmacia.

La adquisición de artículos nuevos no incluidos en el catálogo del sistema informático SERPA, se realiza previa demanda interna del personal de las distintas unidades y departamentos del 061 ARAGÓN. Para la adquisición de material nuevo, el solicitante debe justificar la necesidad de la petición.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 57

C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES

Anualmente, la Dirección del 061 ARAGÓN elabora un Plan de Comunicación Externa (Seguimiento de Alianzas) en la que se establece un cronograma de reuniones para el seguimiento de alianzas con distintos centros y organizaciones entre los que se incluyen los distintos contratistas que inciden directamente en la prestación de nuestro servicio.

Así mismo a intervalos periódicos se realizan encuestas a proveedores y los resultados son utilizados como elemento de entrada de evaluación del Sistema de Gestión.

El grado de ejecución de este plan sirve como elemento de entrada en la revisión del Sistema de Gestión por la Dirección (PC0503).

A través del Plan de Seguimiento de Alianzas se establecen mecanismos de colaboración con proveedores (seguimiento de contratos con empresas de transporte sanitario, teleoperación, telecomunicaciones, archivo y custodia de documentación clínica, limpieza...), participación en grupos de trabajo multidisciplinares con otros centros sanitarios (Código Infarto, Código Ictus, Cuidados Paliativos, Unidades Docentes...) y acuerdos de colaboración con otras entidades no sanitarias (112, Policía, Bomberos, Guardia Civil, Universidad de Zaragoza...), asociaciones de pacientes, actividades de educación sanitaria con colegios, Plan integral de Seguridad Vial, Planes de Emergencia del Túnel de Bielsa y Somport., Protección Civil, Comisión de Prevención de Riesgos Laborales, Jornadas Nacionales Formación y Actividad 061 y otros grupos de interés.

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
% de Contratistas con los que se tienen abiertos proyectos conjuntos	100	100	100	100	100

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 58

Criterio 5. SOCIAL

Las necesidades y expectativas de la sociedad se recogen a través de las reuniones mantenidas entre el Equipo Directivo y los responsables de asociaciones y organizaciones mediante las que se alcanzan acuerdos y convenios de colaboración.

Desde el inicio del 061 ARAGÓN estas alianzas se han establecido mediante convenios, acuerdos, contratos formales o colaboraciones mutuas así como a través de las alianzas inducidas establecidas por el SALUD con los distintos grupos de interés.

A través del Plan de Seguimiento de Alianzas se establecen mecanismos de colaboración con proveedores (seguimiento de contratos con empresas de transporte sanitario, teleoperación, telecomunicaciones, archivo y custodia de documentación clínica, limpieza...), participación en grupos de trabajo multidisciplinares con otros centros sanitarios (Código Infarto, Código Ictus, Cuidados Paliativos, Unidades Docentes...) y acuerdos de colaboración con otras entidades no sanitarias (112, Policía, Bomberos, Guardia Civil, Universidad de Zaragoza...), asociaciones de pacientes, actividades de educación sanitaria con colegios, Plan integral de Seguridad Vial, Planes de Emergencia del Túnel de Bielsa y Somport., Protección Civil, Comisión de Prevención de Riesgos Laborales, Jornadas Nacionales Formación y Actividad 061 y otros grupos de interés.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 59

C.5.1. IMPACTO SOCIAL

El ED ha establecido una sistemática para la felicitación a los profesionales en relación a su buena labor realizada durante el servicio haciéndoles llegar mediante una nota interior las felicitaciones de los clientes recibidas en el CCU (llamadas de felicitación) o en Secretaría de Dirección (felicitaciones escritas), sumándose además a dichas felicitaciones.

Como refuerzo por su dedicación e implicación, el Equipo Directivo felicita a los profesionales su participación en proyectos desarrollados por el 061 ARAGÓN a través de notas interiores o en las distintas reuniones celebradas, ejemplo de ello ha sido la felicitación a todos los profesionales por la obtención del Sello de Responsabilidad Social 2017.

Así mismo, en Secretaría de Dirección se reciben las felicitaciones que los usuarios realizan relativas a los servicios prestados por el 061 ARAGÓN, o bien felicitaciones que se derivan de otros centros asistenciales.

La Dirección Médica supervisa estas felicitaciones solicitando al Centro Coordinador de Urgencias (CCU) el informe del servicio prestado, para elaborar una nota de felicitación a la unidad y/o los profesionales que intervinieron en el servicio y una nota de agradecimiento al usuario del servicio.

En el caso de que la felicitación se reciba directamente por la unidad o profesional que prestó el servicio, es remitida a Secretaría de Dirección donde previamente a su revisión por la Dirección Gerencia, realizándose la misma gestión descrita anteriormente.

Paralelamente, en el CCU se reciben las llamadas en las que el usuario manifiesta su agradecimiento al 061 ARAGÓN por la atención sanitaria recibida o su deseo de gratificación personal a algún profesional en concreto.

Estas llamadas son tipificadas en el CCU como llamadas de felicitación y registradas mediante la aplicación informática Séneca MYC.

Desde el CCU el Supervisor de teleoperación remite al Director Gerente la información relativa a las llamadas de felicitación recibidas y los informes correspondientes a dichas llamadas. Una vez supervisadas, el Director Gerente elabora una nota de felicitación a la unidad y/o profesionales que intervinieron en la asistencia remitiéndolos a la Secretaría de Dirección para su envío.

Así mismo, para todas las felicitaciones tanto escritas como telefónicas recibidas, el Director Gerente elabora una carta de agradecimiento al usuario que la realizó, reforzando así la retroalimentación de la información a los pacientes y sus familiares.

Con periodicidad mensual desde el Departamento de Planificación y Sistemas de Información se realiza una revisión mensual de los expedientes de las felicitaciones para la elaboración del informe mensual que sirve de elemento de entrada en la revisión del Sistema de Gestión por la Dirección.

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
Nº de felicitaciones recibidas	79	57	51	47	52

 <p>salud servicio aragonés de salud Gerencia de Urgencias y Emergencias de Aragón</p>	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 60

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

- Implantación de la gestión de agradecimientos y sugerencias de acuerdo a la Orden SAN/1368/2018, de 7 de agosto, por la que se regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud y el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios.

C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

Los proyectos sociales son gestionados desde el Servicio Aragonés de SALUD que es el que determina la participación de los distintos sectores en dichos proyectos.

En el 061 ARAGÓN, El sistema de recompensa y reconocimiento a nuestros profesionales es el siguiente:

a) Retribuciones

El sistema retributivo del personal estatutario está regulado por ley (Ley 55/2003, de 16 de Diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud) y se estructura en retribuciones básicas y retribuciones complementarias.

Las retribuciones básicas responden a los principios de cualificación técnica y profesional mientras que las retribuciones complementarias se orientan prioritariamente a la motivación del personal, a la incentivación de la actividad y a la calidad del servicio, a la dedicación y a la consecución de los objetivos planificados.

La cuantía de las retribuciones se determinan anualmente en las correspondientes Leyes Presupuestarias.

La Dirección de Gestión y Servicios Generales y bajo su responsabilidad el personal de la Unidad de Retribuciones es el encargado del control de la información necesaria para la elaboración de la nómina así como de su realización.

b) Ayudas de acción social

Anualmente se determinan desde el Servicio Aragonés de Salud (SALUD) las ayudas de acción social en materia de ayudas por estudios, ayudas por guardería, sepelios por fallecimiento y anticipos ordinarios y extraordinarios.

En estas resoluciones (publicadas anualmente en el BOA) se especifica el ámbito de aplicación, la cuantía económica y el procedimiento para solicitar estas ayudas.

Para su solicitud el personal del 061 ARAGÓN debe cumplimentar anualmente los impresos oficiales y entregarlos al personal de la Unidad de Personal para su revisión, una vez revisados son remitidos al Director de Gestión y Servicios Generales quien da el visto bueno y posteriormente al Director Gerente para su aprobación. Posteriormente, el personal de la Unidad de Personal remite un listado de las solicitudes al Servicio Aragonés de Salud para la comunicación de la autorización del gasto

 <p>salud servicio aragonés de salud Gerencia de Urgencias y Emergencias de Aragón</p>	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 61

c) Sistema de reconocimiento de carrera profesional

La Carrera Profesional es la manera de reconocer al profesional, de forma objetiva, su esfuerzo personal para mejorar la calidad en su trabajo y al propio tiempo, de ofrecerle un estímulo de superación permanente, instrumentando un modelo de incentiación que permita su progresión a lo largo de toda su vida laboral.

Este sistema de carrera profesional aplicable a todas las categorías del personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud, es una herramienta que introduce un nuevo principio retributivo basado en lo que es y en lo que hace cada profesional e incorpora elementos diferenciadores y evaluables con los que se reconocen y estimulan la labor asistencial, de investigación, docencia, formación y habilidades de aquellos profesionales que, de forma voluntaria, deseen incorporarse a este sistema.

e) Pertenencia a comisiones y grupos de trabajo

Una vez finalizada la pertenencia a una comisión o grupo de trabajo, a todos los miembros participantes además de acreditar dicha pertenencia, se le reconoce su labor y dedicación mediante la expedición del correspondiente certificado en función del cumplimiento de objetivos.


C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

Nuestro Plan Estratégico en el que se ven implicados todos los Grupos de Interés, refleja como factores críticos de éxito dentro del área de sostenibilidad, la comunicación externa y el reconocimiento social, así mismo en el área de profesionales competentes, satisfechos e implicados se establece como factor crítico de éxito la implicación y participación de los profesionales de la organización. En este sentido, el Equipo Directivo en su propuesta de objetivos en el Plan de Mejora establecido para los distintos Grupos de Trabajo, introduce actividades encaminadas a fomentar actividades de participación con los distintos Grupos de Interés.

Ejemplo de ello son las actividades de educación sanitaria a colegios y asociaciones (pacientes, mujeres...), Universidad de la Experiencia, creación de grupos de trabajo con otros centros sanitarios y no sanitarios (ej. protocolo de traslado del paciente agitado en colaboración con hospitales, policía y la autoridad judicial), sesiones de difusión de protocolos relativos a limpieza, desinfección y gestión de residuos con las empresas concertadas de transporte sanitario urgente, sesiones de intercambio de conocimiento con otros centros sanitarios y de emergencia para el manejo de distintas técnicas en caso de situaciones de múltiples víctimas y catástrofes.

En estas actividades participan de forma voluntaria profesionales de nuestra organización pertenecientes a los distintos Grupos de Trabajo, así mismo las actividades de educación sanitaria son realizadas por las distintas unidades asistenciales de forma altruista.

Así mismo en nuestro Plan de Comunicación Externa (seguimiento de alianzas) se establecen las reuniones de seguimiento de objetivos establecidos con los distintos Grupos de Interés, a partir de las que se establecen y planifican acciones para la realización de estas actividades.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 62

INDICADORES

Indicador	2014	2015	2016	2017
Nº de actividades docentes desarrolladas	74	82	79	77

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

Adaptación del procedimiento de gestión de quejas, agradecimientos, sugerencias y felicitaciones a la Orden SAN/1368/2018, de 7 de agosto, por la que se regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud y el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios.

BUENAS PRÁCTICAS:

Desarrollo de un Plan de Comunicación Externa (Seguimiento de alianzas) que permite planificar así como realizar un seguimiento de las alianzas establecidas en coordinación con otras entidades participantes en la urgencia y emergencia extrahospitalaria.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 63

C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN

La comunicación interna constituye un pilar fundamental en la gestión del 061 ARAGÓN que incide directamente en el grado de participación e implicación de las personas de la organización en la asunción de responsabilidades.

Por ello el 061 ARAGÓN ha establecido los medios de comunicación interna (PC0502) necesarios para fomentar valores como la accesibilidad y el consenso necesarios para la consecución de profesionales competentes, satisfechos e implicados.

La comunicación interna se gestiona a través del proceso de soporte **PRS1 Gestión de Recursos Humanos** (subproceso PRS1-S3 Comunicación interna) para el que se ha nombrado un gestor de proceso y un propietario de subproceso. Anualmente el ED diseña un Plan de Comunicación Interna (PCI) en base a las necesidades detectadas a través de los medios de comunicación formal e informal establecidos.

En este PCI se establece un cronograma de las reuniones sistemáticas de los distintos elementos de participación y se remite a todas las unidades, departamentos, áreas y servicios de la organización a través de los distintos canales establecidos.

Desde el inicio, las notas interiores han constituido el principal medio de comunicación de los profesionales tanto ascendente como descendente. La puesta en marcha de la intranet supuso una gran mejora en la difusión de la información a todos los profesionales facilitando la comunicación interna entre todos los niveles de la organización.

Dada la importancia y la necesidad de mantener una comunicación interna fluida, el ED ha establecido una política de "puertas abiertas" que facilita la accesibilidad total de las personas de la organización a todos los directivos.

Los diversos acontecimientos sociales realizados también constituyen un foro para el intercambio de experiencias e impresiones entre las personas de la organización.

Medios de comunicación	
Comunicación formal	Reuniones elementos de participación Nota interior Intranet Encuesta de calidad de vida profesional
Comunicación informal	"Puertas abiertas"

El ED evalúa en las revisiones estratégicas anuales el grado de ejecución del PCI y en las encuestas de calidad de vida profesional el grado de satisfacción de las personas con el contenido y el grado de ejecución de dicho plan.

Fruto de la ejecución del Plan de Mejora basado en la revisión de los resultados de la autoevaluación EFQM, dentro del área de gestión y mejora de la comunicación se ha trabajado en la remodelación del PCI, la mejora de la intranet (con nuevos aplicativos para colgar actas de reuniones, informes y noticias) y el establecimiento de sistemáticas de las reuniones de equipo y de las reuniones entre el ED y los coordinadores y responsables de las unidades, departamentos, áreas y servicios para la mejora de la comunicación ascendente y descendente.

Estos mecanismos de evaluación y revisión han permitido implantar las siguientes mejoras (tabla 3 d - 2).

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 64

Indicador	2016	2017	2018
% Plan de Comunicación Interna ejecutado	100	100	100
% Seguimiento de alianzas ejecutado	100	100	100

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

Planificación de reuniones individuales del Equipo Directivo con coordinadores de unidades asistenciales, creación de grupos focales de comunicación interna.

BUENAS PRÁCTICAS

En este apartado destacamos como buena práctica la difusión de información a través de la Intranet 061 dada la dispersión geográfica de nuestras unidades asistenciales .

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 65

Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL

En nuestro primer Plan de Mejora, ya se plasman acciones enfocadas hacia la mejora del Medioambiente, en este sentido, el Equipo Directivo toma conciencia de la necesidad de desarrollar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, que se ocupe de políticas, planificación, implementación, control y revisión, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, optimizar el rendimiento de los recursos materiales, técnicos, humanos y económicos, siendo respetuosos con el Medioambiente y minimizando la accidentalidad, evaluando riesgos e introduciendo medidas preventivas tendentes a su eliminación o disminución.

En nuestro Plan Estratégico constituye un factor crítico de éxito el compromiso y la gestión medioambiental dentro del área de sostenibilidad.

C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

En el 061 ARAGÓN se dispone de un procedimiento para identificar los aspectos ambientales controlables directamente o sobre los que se puede influir, reales y potenciales, presentes en los procesos que integran el Sistema de Gestión, y definir la sistemática para evaluar su significancia, con el fin de plantear los indicadores y actuaciones que permitan controlarlos y minimizar/eliminar su impacto ambiental.

Se aplica a la totalidad de las actividades y servicios que conforman los procesos desarrollados por la organización, tanto en la actualidad como en un futuro previsible, relacionados con nuevos desarrollos, planificaciones y/o modificación de los existentes, y ya sea en condiciones normales y anormales, o en situaciones razonablemente previsibles de emergencia.

Para la identificación de los aspectos ambientales ligados a la actividad de 061 ARAGÓN, se utiliza el método de inputs/outputs, que es aplicado a cada uno de los subprocesos, y para cada una de las condiciones de operación. Los aspectos ambientales pueden ser identificados tanto en forma de elemento individual, como en forma de categorías o agrupaciones, en función de las posibilidades de la organización de acceder a niveles de mayor o menor detalle, o como resultado de la revisión del sistema y de la evolución de su significancia. Una vez identificados todos los aspectos ambientales presentes en cada uno de los subprocesos de 061 ARAGÓN, se realiza una evaluación de los mismos basada en una serie de parámetros, distintos en función de las condiciones de operación. Los resultados de la evaluación constituyen un elemento de entrada de la revisión del sistema por el ED, estableciendo acciones que contribuyan a la mejora del medioambiente. Ejemplo de ello son el establecimiento de un procedimiento para la minimización de la contaminación acústica por las sirenas de las ambulancias, la participación en el plan de gestión de residuos de Aragón, la elaboración de un procedimiento de gestión de residuos integrado con los centros sanitarios en los que están ubicadas nuestras unidades asistenciales o el protocolo de limpieza y desinfección de material y productos sanitarios que garantice el uso de productos respetuosos con el medio ambiente, o acciones encaminadas a la minimización del consumo de energía eléctrica, agua y papel, el control de stocks de almacenes en las bases de

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 66

nuestras unidades para la minimización de material fungible y medicamentos caducados y por tanto minimización del gasto y de los residuos generados.

Así mismo en el 061 ARAGÓN se han elaborado Instrucciones Técnicas para la gestión de residuos, su manejo y su reciclaje (IT070613) así como para la limpieza y desinfección de material y vehículos sanitarios (IT070611).

Indicador	2016	2017	2018
% de stocks revisados unidades asistenciales de SVA	100	100	100
% de papel reciclado respecto al total	100	100	100
% de unidades asistenciales SVA integradas en la gestión de caducidades	100	100	100

Tanto las acciones medioambientales desarrolladas como los resultados de indicadores constituyen un elemento de entrada de la revisión de nuestro Sistema de Gestión por el ED con el objetivo de su evaluación así como del establecimiento de acciones correctivas y preventivas y acciones de mejora.

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

En 2017 se constituyó la Comisión de Calidad, Innovación y Medioambiente a la que se atribuyen entre otras las siguientes funciones relacionadas con el Medioambiente:

- Realizar el seguimiento de la gestión de residuos y de las actividades de limpieza y desinfección de material y vehículos sanitarios.
- Promover el establecimiento de actividades en el marco de la gestión medioambiental de la organización.

Otra de nuestras acciones es el establecimiento de un Plan de residuos de la Sede Central del 061 ARAGÓN. Todos los puntos de generación de residuos disponen de contenedores de papel, tóners y pilas. La gestión de estos residuos como los generados en el SUAP se ha integrado en el plan de gestión de residuos del edificio Inocencio Giménez en el que estamos ubicados actualmente.

Elección de productos para la limpieza y desinfección de material y vehículos sanitarios respetuosos con el medioambiente.

Desarrollo de un Proyecto de Mejora para el control de caducidades a través de un aplicativo de acceso en nuestra Intranet así como el desarrollo de un Proyecto de Mejora para el estudio de nuevos combustibles respetuosos con el medioambiente en la flota de vehículos del SUAP.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 67

BUENAS PRÁCTICAS

Destacamos como buena práctica la implantación en todas nuestras unidades asistenciales de un sistema de control de caducidades en el que se identifica el medicamento o material próximo a caducar previamente al mes de caducidad correspondiente, optimizando su consumo y por lo tanto minimizando la generación de residuos; así como la implantación en todas nuestras unidades asistenciales del Plan de Gestión de Residuos del Gobierno de Aragón.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 68

C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

La Dirección del 061 ARAGÓN es consciente del impacto ambiental que pueden generar sus actividades, por tanto ha integrado en su Sistema de Gestión, la protección del medio ambiente y los requisitos legales y normativos vigentes.

En el 061 ARAGÓN se han implantado Instrucciones Técnicas cuyos objetivos son:

- Definir el proceso que rige la gestión integral y control de la producción de residuos.
- Establecer las normas e indicaciones necesarias para disminuir la cantidad de residuos y aumentar su reciclado.
- Definir las obligaciones y responsabilidades del personal del 061 ARAGÓN, tanto de la dirección como de los profesionales.
- Informar al personal del 061 ARAGÓN de la normativa existente sobre la gestión de residuos.
- Dar a conocer al personal del 061 ARAGÓN los procedimientos necesarios para gestionar correctamente los residuos generados tanto en la actividad asistencial como en la no asistencial.
- Concienciar de la importancia que tiene la correcta gestión de los residuos para la salud de los trabajadores y de los usuarios: *"Porque las actividades de gestión de los residuos generados por los centros sanitarios, si se realizan de forma inadecuada, son susceptibles de generar riesgos para la salud y para la calidad del medio ambiente"* (DECRETO 29/1995, de 21 de febrero, de la Diputación General de Aragón, de gestión de los residuos sanitarios en la Comunidad Autónoma de Aragón).
- Mejorar la sensibilización del personal del 061 ARAGÓN respecto al medio ambiente y a la disminución del gasto energético, concienciándonos sobre la importancia que tiene el comportamiento individual.
- Dar a conocer el impacto que generan nuestras actividades sobre el medio ambiente, aportando medidas a tomar para disminuirlo o minimizarlo.
- Proporcionar consejos al personal del 061 ARAGÓN para poder desarrollar buenas prácticas que ayuden a disminuir el gasto energético, conseguir un ahorro en los recursos naturales y disminuir la contaminación del medio ambiente, contribuyendo a la lucha contra el cambio climático y por consiguiente a la mejora en nuestra calidad de vida.

En este sentido, se incluyen en el Acuerdo de Gestión con el SALUD objetivos relacionados con la gestión del control de caducidades y gestión de residuos, control de temperaturas de medicamentos y control del aparataje electromédico.

Los resultados de estos objetivos son utilizados como elemento de entrada en la revisión del Sistema de Gestión por el Equipo Directivo para el establecimiento de acciones correctivas/preventivas y de mejora de la organización.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 69

C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

En nuestro Plan Estratégico, dentro del área de sostenibilidad, uno de nuestros factores críticos de éxito es el compromiso y la gestión medioambiental. Por ello, en el Acuerdo de Gestión con el Departamento de Sanidad así como en los Contratos de Gestión con nuestras unidades, departamentos, áreas y servicios se establecen acciones y objetivos que garanticen el buen uso así como la reducción del consumo de energía, materiales y residuos.

Ejemplo de ello son los objetivos establecidos para el control de caducidades de material fungible y medicamentos en nuestras unidades asistenciales y los relativos al mantenimiento de instalaciones e infraestructura.

Así mismo, la Comisión de Calidad y Medioambiente es la responsable de la evaluación de los procedimientos de gestión de residuos y limpieza y desinfección de materiales y vehículos sanitarios, informando de los resultados obtenidos a la Comisión de Dirección para la revisión del sistema y el establecimiento de acciones de mejora.

Indicador	2014	2015	2016	2017
% compra papel reciclado	100	100	100	100

ACCIONES DESARROLLADAS 2017-2018

Revisión de stocks de medicamentos y material fungible de todas las unidades asistenciales para su adecuación al consumo real.

Adecuación del equipamiento de las unidades asistenciales a través del pliego del concierto de transporte sanitario urgente en Aragón.

Evaluación y revisión de la Instrucción Técnica de Limpieza y desinfección de material y vehículos sanitarios (IT070611) y de la Instrucción Técnica para el manejo de residuos, su gestión y su reciclaje, consejos para un desarrollo sostenible (IT070613).

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 70

C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Todas las actuaciones en materia ambiental se comunican a los distintos grupos de interés utilizando para ello los canales de comunicación interna y externa establecidos en los planes anuales.

Los procedimientos de gestión de residuos, limpieza y control de caducidades son comunicados a nuestros profesionales a través de la intranet y a las empresas concertadas que participan en la prestación del servicio.

El grado de implantación de estos procedimientos se evalúa en las distintas auditorías internas y externas del Sistema de Gestión y los resultados se revisan en las reuniones de seguimiento de los conciertos con empresas contratadas así como en las reuniones anuales de la Dirección (ver objetivos de estos procedimientos en el apartado c.6.2)

Así mismo la gestión integrada de los residuos generados por nuestras unidades asistenciales han sido difundidas a los centros sanitarios donde están ubicadas a través del Plan Integral de Residuos del Gobierno de Aragón.

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
% de unidades integradas en el Plan de Gestión de residuos de Aragón	100	100	100	100	100

ACCIONES DESARROLLADAS 2018-2019

Desarrollo de Proyectos de mejora relativos al control de caducidades a través de una aplicación informática en las unidades asistenciales de SVA del 061 ARAGÓN.

	MEMORIA RSA ARAGÓN	Código: MRSA061
		Revisión:03
		Página 71

8.MODIFICACIONES

REVISIÓN	MODIFICACIÓN	FECHA
00	Realización de la documentación	31/10/16
01	Datos tablas y gráficos de indicadores (integración año 2016) y actualización de las acciones implantadas y buenas prácticas realizadas.	27/10/17
02	Datos tablas y gráficos de indicadores (integración año 2017) y actualización de las acciones implantadas y buenas prácticas realizadas	29/10/18
03	Datos tablas y gráficos de indicadores (integración año 2018) y actualización de las acciones implantadas y buenas prácticas realizadas	30/09/19