

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL MINISTERIO DE DEFENSA Y LA COMUNIDAD DE MADRID, EN MATERIA DE ASISTENCIA SANITARIA Y PARA LA REALIZACIÓN DE DETERMINADAS ACUACIONES EN EL TERRENO DE LA FORMACIÓN, DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LA DEFENSA NACIONAL Y DE LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS.

REUNIÓN ORDINARIA DE 14 DE MAYO DE 2013

Acta Nº 2

ASISTENTES

D^a Patricia Flores Cerdán.- Viceconsejera de Asistencia Sanitaria.

D^a Elena Juárez Peláez.- Directora General de Atención al Paciente.

D. Jesús Vidart Anchia.- Director General de G. Económica y de Compras de Productos Sanitarios y Farmacéuticos.

D. Antonio Burgueño Carbonell.- Director General de Hospitales

D. Antonio Alemany López.- Director General de Atención Primaria.- En calidad de Asesor.

D^a Belén Alonso Durán.- Subdirectora de Análisis de Costes.- En calidad de asesora.

D. Santiago Sevilla Alonso.- Subdirector de Promoción de la Salud y Prevención.- En calidad de asesor.

D. Eduardo Santamarina Gazón.- Gerente del Hospital Central de la Defensa 'Gómez Ulla'

D. Santiago Coca Menchero.- Director del Hospital Central de la Defensa 'Gómez Ulla'

D. Jose Ramón Mendez Montes.- Jefe de Calidad del Hospital Central de la Defensa 'Gómez Ulla'

D. Julio Espinosa Urbina.- Jefe de Continuidad Asistencial del Hospital Central de la Defensa 'Gómez Ulla'

Secretaria: D^a. Yolanda Aguilar Olivares.- Secretaria General del Servicio Madrileño de Salud..

En Madrid, a las 11,30 horas del día 14 de mayo de 2013 en la Sala de Reuniones de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria, en la Plaza de Carlos Trías Bertrán, 7,7a planta, se reúnen las personas relacionadas al margen, como componentes de la Comisión de Seguimiento, prevista en la cláusula decimotercera del Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Defensa y la Comunidad de Madrid, en materia de asistencia sanitaria y para la realización de determinadas actuaciones en el terreno de la formación, de la participación de la sociedad civil en la defensa nacional y de la optimización de los recursos sanitarios, suscrito el 13 de abril de 2007.

Pasan a tratarse los asuntos del Orden del Día:

PRIMERO: Lectura y aprobación del acta de la reunión celebrada el 12 de abril de 2011.- Se aprueba el acta por acuerdo de los asistentes.

SEGUNDO: Propuesta de aprobación del reglamento de funcionamiento de la Comisión.- Los representantes del Hospital Central de la Defensa Gómez Ulla, proponen en lo que respecta al reglamento de funcionamiento de la comisión, una serie de modificaciones en los términos que se adjunta como **anexo 1 al acta**. Con las modificaciones mencionadas se aprueba el reglamento de funcionamiento de la Comisión.

TERCERO: Gestión de alertas internacionales.- La Viceconsejera de Asistencia Sanitaria señala que, hasta el momento, el Hospital Carlos III ha sido el hospital de referencia para la gestión de alertas internacionales. En este momento, el hospital se encuentra en fase de transformación para convertirse en un hospital de media estancia, por lo que no será posible que siga asumiendo esta actividad, motivo por el que se ha valorado la opción de que sea sustituido en este cometido por el Hospital Central de la Defensa Gómez Ulla.

Teniendo en cuenta lo señalado, se acuerda realizar una visita al hospital para ver la estructura y recursos de que dispone, y tramitar una adenda al Convenio vigente para incluir el servicio de la gestión de las alertas internacionales.

A continuación, el Subdirector de Promoción de la Salud y Prevención expone datos significativos relativos a la actividad desarrollada en materia de alertas internacionales, que se resume en el documento que se acompaña como **anexo al acta 2 al acta**.

CUARTO: Actividad derivada al Hospital Central de la Defensa Gómez Ulla no contemplada en el convenio.- Los miembros de la Comisión acuerdan la derivación de pacientes en lista de espera quirúrgica, de cualquier proceso de los que tenga en la cartera de servicios el Hospital Central de la Defensa Gómez Ulla, al precio medio de las ofertas presentadas al acuerdo marco.

El Director del hospital indica que, para este año, están de acuerdo en que se aplique por actividad y por proceso. Por su parte, los representantes del Hospital Central de la Defensa Gómez Ulla, proponen valorar la modificación del convenio y transformar el procedimiento al sistema capitativo.

QUINTO: Actualización de la cláusula adicional segunda para el periodo 2013.- Se aprueba la actualización de la cláusula adicional segunda para el periodo 2013 por el mismo crédito del año pasado.

SEXTO: Resultado de objetivos 2012 y presentación de objetivos 2013.- La Directora General de Atención al Paciente expone los resultados de objetivos 2012, que se recogen en el documento que se adjunta como **anexo 3 al acta**. A continuación, analiza los objetivos previstos para el año 2013 que se incluyen como **anexo 4 al acta**.

SÉPTIMO: Ruegos y preguntas.- No hay ruegos ni preguntas.

Y no habiendo más asunto que tratar, se levanta la sesión a las 13,00 horas, lo que como Secretaria certifico.

LA SECRETARIA


Yolanda Aguilar Olivares

VºBº
LA PRESIDENTA


Patricia Flores Cerdán

Anexo 1

Propuesta de modificación al borrador del Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Seguimiento (cláusula decimotercera del vigente convenio de colaboración entre el Ministerio de Defensa y la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid en materia de asistencia sanitaria).

En la composición de la Comisión de Seguimiento se propone la introducción de los siguientes cambios:

b) Por parte del Ministerio de Defensa:

El Inspector General de Sanidad del Ministerio de Defensa o persona en quien delegue.

El General Médico Director del Hospital Central de la Defensa «Gómez Ulla» o persona en quien delegue.

El Titular del órgano directivo que ostente la Jefatura de la División de Gestión del Hospital Central de la Defensa «Gómez Ulla» o persona en quien delegue.

El Titular del órgano directivo que ostente la Jefatura de los Servicios Asistenciales del Hospital Central de la Defensa «Gómez Ulla» (Director Médico) o persona en quien delegue.

Y El General Jefe de la Unidad Militar de Emergencias (UME) o persona en quien delegue, o el Titular del órgano directivo que ostente la Jefatura de Continuidad Asistencial del Hospital Central de la Defensa «Gómez Ulla» o persona en quien delegue, en función de los asuntos a tratar, por la Comisión.

Se propone la periodicidad anual de las reuniones (en lugar de semestral), y siempre que se considere necesaria su convocatoria a instancia de cualquiera de las partes.

A continuación se incorpora el texto de la cláusula decimotercera del vigente convenio que hace referencia a la Comisión Permanente de la Comisión de Seguimiento, con las propuestas de modificación en cuanto a los miembros por parte del Ministerio de Defensa.

“Para el mejor cumplimiento de las funciones encomendadas a la Comisión de Seguimiento, se crea una Subcomisión que se constituye en Comisión Permanente de la Comisión de Seguimiento. Estará formada por seis miembros, tres de cada una de las partes:

a) Por parte de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, tres funcionarios con categoría, al menos, de Jefe de Servicio, de las siguientes Direcciones Generales:

Uno del Servicio Madrileño de Salud, que actuará como secretario.

Uno de la Dirección General de Atención al Paciente y Relaciones Institucionales.

Uno de la Dirección General de Seguimiento Presupuestario y Régimen Económico y Financiero”.

b) Por parte del Ministerio de Defensa:

El General Médico Director del Hospital Central de la Defensa «Gómez Ulla» o persona en quien delegue.

El Titular del órgano directivo que ostente la Jefatura de la División de Gestión del Hospital Central de la Defensa «Gómez Ulla» o persona en quien delegue.

El Titular del órgano directivo que ostente la Jefatura de Continuidad Asistencial del Hospital Central de la Defensa «Gómez Ulla» o persona en quien delegue.

La presidencia de la Comisión Permanente corresponderá a la parte que ostente la presidencia de la Comisión de Seguimiento.

La Comisión Permanente se reunirá con la periodicidad que las circunstancias aconsejen y, al menos, cuatro veces al año, en la primera quincena de los meses de febrero, mayo, septiembre y diciembre.

Los acuerdos se tomarán por mayoría de votos. De no alcanzarse dicho acuerdo, dirimirá el voto del Presidente. De forma supletoria, se estará, en las cuestiones relativas a deliberaciones, acuerdos y funcionamiento de la Comisión Permanente, a lo dispuesto para los órganos colegiados en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común. De los acuerdos adoptados se dará traslado a la Comisión de Seguimiento.

El cometido fundamental de la Comisión Permanente será la elaboración de propuestas en relación con las materias objeto de este Convenio y en particular para la:

- a) Adecuación de la cartera de servicios a las necesidades.
- b) Determinación del alcance de las prestaciones.
- c) Determinar el alcance de las actividades de Cooperación y Colaboración.
- d) Determinación consensuada de los precios que no estén previstos en la normativa vigente.
- e) Decisión operativa sobre casos singulares.
- f) Preparación de las reuniones del Pleno de la Comisión de Seguimiento.
- g) Cuantas otras funciones le sean encomendadas por la Comisión de Seguimiento.

Anexo 2

CARACTERÍSTICAS QUE DEBE REUNIR EL HOSPITAL DE REFERENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA LA GESTIÓN DE ALERTAS INTERNACIONALES Y OTRAS ALERTAS Y EMERGENCIAS DE SALUD PÚBLICA

Una de las funciones de la Subdirección de Promoción de la Salud y Prevención asignada al Servicio de Alertas en Salud Pública es la gestión de alertas internacionales, definidas como las situaciones de riesgo apremiante para la salud de la población frente a las que es necesario el desarrollo de acciones de salud pública urgentes y que afectan o pueden afectar a nivel mundial.

Desde la primera alerta internacional gestionada por este Servicio, que fue la declarada en relación al Síndrome Respiratorio Agudo Severo SRAS iniciada el 12 de marzo de 2003, la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid ha contado con un hospital de referencia, el Hospital Carlos III, para el aislamiento, diagnóstico y tratamiento de los casos sospechosos de enfermedades, como parte del dispositivo específico para su control.

Desde el año 2005, cuando se materializó el Plan de Preparación y Respuesta a una Pandemia de Gripe, el hospital de referencia, además de para estas funciones, cumplía un papel esencial en la planificación de la respuesta a la emergencia en el periodo de alerta pandémica. En estas fases previas a la declaración de la pandemia por la OMS, es fundamental, centralizar en un único centro sanitario la atención de los casos y de sus contactos, para garantizar al máximo las medidas de aislamiento y control de la infección; medidas que dejan de ser efectivas y viables cuando se pasa al periodo pandémico por el elevado número de casos. El Hospital Carlos III, centro sanitario designado para tal fin para el Plan de Pandemia, desarrolló un plan específico para la ocupación progresiva de las camas por plantas hasta alcanzar su capacidad máxima, así como un plan de formación a sus trabajadores y participó en los ejercicios de simulación del Plan (<https://saluda.salud.madrid.org/atematica/Informacion%20Gripe/Plan%20de%20respuesta/08-respuestaemergencia.pdf>).

El Reglamento Sanitario Internacional (2005), que entró en vigor en junio de 2007, refuerza la importancia de disponer de un hospital de referencia para la evaluación y confirmación de los eventos que puedan constituir una emergencia de salud pública de importancia internacional, ya que nos permite cumplir con las necesidades básicas para la detección y respuesta a estos eventos formando parte del procedimiento de los procedimientos de gestión y garantizando su atención las 24 horas de los 365 días del año.

En base a lo anteriormente expuesto, se considera que las características que debe cumplir un hospital de referencia para la gestión de alertas internacionales y otras alertas y emergencias de salud pública en la Comunidad de Madrid son:

- Disponer de al menos seis **habitaciones de aislamiento con presión negativa**, manteniendo siempre al menos una de ellas libre y preparada para la atención de los casos sospechosos.

- Disponer de **habitaciones**, en la misma planta de las de presión negativa, para poder realizar un **aislamiento de cohortes**. El número de estas habitaciones deberá ser de al menos 20, y se debe garantizar la posibilidad de ser desocupadas en un breve plazo de tiempo si se necesitan. Estas camas podrán habilitarse para la ampliación de la capacidad hospitalaria en el control de situaciones de emergencia de salud pública y definirán la máxima capacidad de atención del hospital de referencia en los planes de preparación y respuesta.
- El hospital debe habilitar una **puerta de entrada específica**, distinta de las de uso habitual para urgencias o de entrada de pacientes, para acceder directamente a la planta donde estén las habitaciones con presión negativa.
- **Personal suficiente** en número para la atención de estos pacientes, **formado** y entrenado para la atención de enfermos infecciosos.
- **Capacidades básicas de laboratorio**, nivel de bioseguridad N2, y servicios básicos para el diagnóstico de las enfermedades sujetas a RSI y otras enfermedades infecciosas
- **Capacidad de envío de muestras** en condiciones de bioseguridad al laboratorio de referencia estatal del Instituto de Salud Carlos III.
- **Disponibilidad de UCI**, con posibilidad de realizar aislamiento de los pacientes.

Además de estas características, y dada la imprescindible coordinación con los responsables de salud pública en su función de máxima autoridad sanitaria en la gestión de alertas y emergencias, no solo internacionales, sino también de importancia nacional o regional

Madrid, 13 de mayo de 2013

Resultados 2012 Indicadores de Calidad



Servicio Madrileño de Salud
Dirección General de
Atención al Paciente

Comunidad de Madrid

INDICADOR	META	Hospital Gómez Ulla	GRUPO 2 (media)	SERVICIO MADRILEÑO SALUD (media)
a) Calidad percibida				
3.a.1.-Grado de Satisfacción global de los usuarios con la atención recibida en hospitalización, consultas, CMA y urgencias	Máx. valor del grupo (95,0%)	91,3%	92,6%	92,4%
3.a.2.- Implantación de acciones de mejora en las áreas priorizadas según resultado encuesta de satisfacción 2011	Al menos 5 acciones	5	6	6 (total: 206)
3.a.3.- Desarrollo de líneas de actuación del Comité de Calidad Percibida (al menos una de participación de profesionales de primaria y otra para mejorar la satisfacción de urgencias)	Al menos 4 líneas de actuación	5 <i>(pendiente incorporación profesional primaria)</i>	5	5 (total:176)
b) Seguridad paciente y gestión de calidad				
3.b.1.- Implantación de objetivos de seguridad del paciente en cada centro (al menos 1 sobre informar y promover participación del paciente en seguridad)	Al menos 5 objetivos	6 <i>(sin objetivo de participación del paciente)</i>	8	7 (total: 259)
3.b.2.- Implantación de responsables de seguridad del paciente por Servicios/ Unidades. (Prioritarios: UCI, urgencias, cirugía, anestesia, obstetricia, neonatología y farmacia)	100% Servicios prioritarios	85,7%	98,8%	98,4%
3.b.3.- Promover la seguridad clínica en los servicios	>70% servicios clínicos con sesiones SP	75,0%	84,2%	63,9%
3.b.4.-Participación activa de directivos en reuniones o visitas a las unidades: "Rondas de seguridad".	Al menos 3 (2 de ellas en UCI)	4	3	3 (total: 107)
3.b.5.- Densidad de incidencia de neumonía asociada a ventilación mecánica (NAV)	<9 episodios de NAV por 1000 días de ventilación mecánica	5,06	5,11	5,49
3.b.6.-Grado de implantación del sistema de identificación inequívoca de pacientes mediante pulseras.	>85% y mantiene al menos cifras de 2011.	93,3%	92,3%	97,0%
3.b.7.-Desarrollo de planes de mejora de higiene de manos	Al menos 2	7	3	3 (total: 114)
3.b.8.-Realización de actividades de formación sobre higiene de manos (En: UCI, Urgencias, Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia, Hospital de día)	>60% profesionales de las unidades o servicios especificados	51,9%	62,6%	65,1%

3.b.9.-Utilización de la hoja de verificación quirúrgica	>80% de intervenciones con LVQ	81,2%	78,1%	77,8%
3.b.10.-Porcentaje de pacientes en los que se conoce el riesgo de úlceras según escalas validadas.	>90% y mantiene al menos cifras de 2011	69,0%	93,9%	97,7%
3.b.11.-Existencia de protocolos de seguridad del paciente establecidos como prioritarios (dolor, caídas, TVP y TEP)	Los 3 establecidos	2 (sin protocolo dolor)	3	3
3.b.12.- Prevención de riesgos en la atención al paciente psiquiátrico Procedimiento normalizado de Inmovilización Terapéutica Protocolo de prevención de conductas suicidas hospitalización psiquiátrica % pacientes con potencial riesgo suicida con cita en SSM máx. 1 semana	Disponible	NA	Ver datos globales	96% (n=25 hospitales)
	Disponible	NA	Ver datos globales	88% (n=25 hospitales)
	100%	NA	Ver datos globales	83,5%
3.b.13.-Consolidar el desarrollo de planes de acción derivados de la autoevaluación EFQM	Al menos 3	NA	4	4 (total:126)
3.b.14.-Desarrollar actuaciones para la implantación y verificación de Sistemas de Gestión Ambiental.	Avanzar una fase completa, respecto a la que se encontraban a cierre 2011.	Certificación de alcance total. Grupo de trabajo de indicadores	Ver datos globales SIRMAS	Nº hospitales en: Fase I: 3; Fase II: 11; Fase III: 1; Certificación parcial:8; Certificación total: 11
3.b.15.-Desarrollo de líneas de actuación del Comité de Lactancia Materna	Al menos 3 líneas	4	7	6
3.b.16.-Constitución de un Comité de Atención al dolor	Constituido	Sí	En 92% hospitales	En 94% hospitales
3.b.17.-Elaboración de un Plan de acogida a profesionales de nueva incorporación	Sí	Sí	En 100% hospitales	En 100% hospitales
d) Indicadores de comparación hospitalaria				
Tasa ajustada de mortalidad	< media grupo	Pendiente cierre CMBD 2012	Pendiente cierre CMBD 2012	Pendiente cierre CMBD 2012
Tasa ajustada de complicaciones	<media grupo	Pendiente cierre CMBD 2012	Pendiente cierre CMBD 2012	Pendiente cierre CMBD 2012
Infección nosocomial (Prevalencia)	Meta IN <=6,6%	5,9%	6,7%	6,3%
Incidencia de ILQ en cirugía de prótesis de cadera en pacientes con índice de riesgo NHSN 0 y 1	2-2,7	NE	1,8%	1,9%

NOTAS:

- En color rojo resultados que no alcanzan la meta anual establecida
- NA: No aplica
- NE: No evaluado

Anexo 4

DIRECTIVOS 2013 HOSPITAL GÓMEZ ULLA			Anexo Descripción de Indicadores	
INDICADOR	FORMULA	META	ACLARACIONES	CUMPLIMIENTO
I) INDICADORES DE SEGURIDAD Y CALIDAD				
I.1.- Seguridad del paciente				
Implantación de objetivos de seguridad del paciente en cada centro	Nº de objetivos establecidos	Al menos 5	Al menos uno sobre Seguridad en el área de urgencias y otro sobre Conciliación de la medicación. En el resto se podrá abordar identificación mediante pulseras; Listado de verificación del parto (en los hospitales con maternidad su valoración si es obligatoria) coordinación interniveles, otros. En el supuesto de no incluir el LV del Parto se deberá al menos haber valorado y justificar la razón de su no inclusión.	Alcanzado si se han desarrollado al menos 5 objetivos, siendo obligatorios urgencias y conciliación, junto con al menos la valoración del LV del Parto, y también línea de promover participación de pacientes si no se cumplió en 2012. Fuente: Informe UFGR. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.
Implantación de responsables de seguridad del paciente por Servicios/ Unidades.	Nº de servicios clínicos con responsables de SP/ Nº total de servicios clínicos	90% Servicios clínicos	De acuerdo a la Estrategia de seguridad del paciente, para promover la participación e implicación de los profesionales. Se consideran servicios prioritarios los servicios clínicos	Alcanzado si se han implantado en 90% servicios clínicos (siendo obligatorios los prioritarios en 2012) y Farmacia (este último también prioritario en 2012). Fuente: Informe del centro. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.
Promoción de la seguridad clínica en los servicios	Nº de servicios clínicos en los que se han impartido sesiones de seguridad/Nº total servicios clínicos	>75%	Sesiones de seguridad en cada uno de los servicios clínicos	Alcanzado si >75%. Fuente: Informe del centro. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.
Participación activa de directivos en reuniones o visitas a las unidades: "Rondas de seguridad".	Nº de reuniones o visitas realizadas	Al menos 4 (1 de ellas en UCI y otra en urgencias)	Reuniones o visitas a unidades con temática vinculada a la seguridad del paciente, en las que participe algún miembro del equipo directivo (Gerentes y/o Directores) y que se realicen de acuerdo al documento de recomendaciones remitido desde la DG. de Atención al Paciente.	Alcanzado si se realizado al menos 4 "rondas" de seguridad, debiendo ser 1 de ellas en UCI y otra en urgencias. Fuente: Informe del centro. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora

INDICADOR	FORMULA	META	ACLARACIONES	CUMPLIMIENTO
Prevención de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en pacientes críticos (UCI)	Densidad de incidencia de bacteriemias relacionadas con catéter venoso central (CVC) y Neumonía asociada a ventilación mecánica (NAV)	≤ 8 NAV y < 3 bacteriemias	De aplicación en aquellos hospitales que tengan UCI de adultos	Alcanzado si ≤ 8 NAV/ 1000 días y < 3 bacteriemias CVC/1000días. Dato global del hospital (incluye todas las unidades que participen). Fuente: ENVIN HELICS. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
Autoevaluación y planes de mejora de higiene de manos	Nº de planes de mejora implantados	Al menos 2 (1 de ellos de formación)	Realización de la autoevaluación con herramientas de OMS y desarrollo de planes de acción que aborden las áreas de mejora detectadas (componentes con puntuación < 80).	Alcanzado si se realiza autoevaluación y puesta en marcha de ≥ 2 planes de mejora, uno de ellos sobre formación de profesionales. Fuente: informe del centro. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
Utilización de la hoja de verificación quirúrgica	Nº de intervenciones quirúrgicas programadas en que se ha utilizado la lista de verificación quirúrgica / Nº total de intervenciones quirúrgicas*100	>85%	A través de un "corte" o estudio específico con una muestra de historias clínicas	Alcanzado si $> 85\%$ intervenciones con check-list. Fuente: informe del centro. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
Porcentaje de pacientes en los que se conoce el riesgo de úlceras según escalas validadas.	Nº de pacientes en los que se conoce el riesgo de úlceras/ Nº total de pacientes estudiados*100	>95%	Se incluirán los que utilicen escalas Norton u otras validadas (Braden o Emima).	Alcanzado si $> 95\%$. Fuente: informe del centro. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
Existencia de protocolos de seguridad del paciente (SP) establecidos como prioritarios	Nº protocolos de SP prioritarios disponibles	2	Protocolos de seguridad establecidos como prioritarios. 1. Protocolo/normas para asegurar la comprensión de órdenes verbales. 2. Protocolo de profilaxis antibiótica.	Alcanzado si el hospital dispone de los 2 protocolos actualizados (elaborados y/o revisados en 3 últimos años). También los prioritarios de dolor y TVP/TEP si no se cumplieron en 2012. Fuente: Informe del centro. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora

INDICADOR	FORMULA	META	ACLARACIONES	CUMPLIMIENTO
Prevención de riesgos en la atención al paciente psiquiátrico	Nº protocolos de salud mental prioritarios disponibles	1	Protocolo establecido como prioritarios: Protocolo de evaluación del riesgo suicida para pacientes atendidos en urgencias psiquiátricas.	Alcanzado si el hospital dispone del protocolo. Fuente: informe del centro. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
	Pacientes con potencial riesgo suicida con cita en SSM en un plazo máx. de 1 semana tras el alta hospitalaria / Total pacientes que han realizado tentativa de suicidio	100%	Numerador: Pacientes citados ARSUC en plazo inferior a una semana. Tiempo transcurrido entre la fecha de alta hospitalaria (urgencias, URB o interconsulta), y la fecha efectiva de citación en el Centro de Salud Mental correspondiente, o consulta específica para pacientes con riesgo suicida. Denominador: Total de pacientes que ha realizado tentativa autolítica	Alcanzado si=100%, valorando otros niveles de cumplimiento si 70-99% y <70%. Fuente: informe del centro. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
1.2.- Indicadores de comparación hospitalaria				
Mortalidad	Ratio de mortalidad estandarizada	<=1	Fuente: CMBD. Dirección General de Sistemas de Información	Alcanzado si <=1. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
Reingresos	Reingresos quirúrgicos (ajustado)	<=1	Fuente: CMBD. Dirección General de Sistemas de Información	Alcanzado si <=1. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
Complicaciones	Complicaciones médicas y quirúrgicas (ajustado)	<=1	Fuente: CMBD. Dirección General de Sistemas de Información	Alcanzado si <=1. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
Infección nosocomial	Prevalencia de infección nosocomial (valor puntual con IC 95%)	<=6,6	Fuente: EPINE u otros estudios de prevalencia del centro	Alcanzado si por debajo de la meta grupo. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
	Incidencia de IUQ en cirugía de prótesis de cadera en pacientes con índice de riesgo NHSN 0 y 1	2-2,7	Fuente: VIRAS	Alcanzado si <meta grupo. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
	Bacteriemias por <i>Stafilococcus aureus</i> resistente a metilicina/100.000 estancias	7 bacteriemias/100000 estancias	En numerador: Cualquier episodio de bacteriemia adquirida en el hospital (1 episodio por paciente), sea cual sea el foco de origen, identificado por Microbiología	Alcanzado si <meta. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora

Indicadores 2013

HOSPITAL GÓMEZ ULLA

INDICADOR	FORMULA	META	ACLARACIONES	CUMPLIMIENTO
1.3.- Calidad percibida				
Grado de Satisfacción global de los usuarios con la atención recibida en los segmentos estudiados	% de pacientes satisfechos y muy satisfechos con el conjunto de la atención recibida en los segmentos estudiados	>=Media grupo	Segmentos: Hospitalización, cirugía ambulatoria, consultas externas y urgencias	Si >=Media grupo o >90%. Fuente: Encuesta de satisfacción 2013 SERMAS. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.
Implantación de acciones de mejora en las áreas priorizadas según el resultado de la encuesta de satisfacción 2012	Nº de acciones implantadas	Al menos 5	Establecer áreas de mejora, con la participación del Comité de Calidad Percibida y que serán ratificadas por la DG. de Atención al Paciente.	Alcanzado si se han implantado al menos 5 acciones. Fuente: informe del centro de los proyectos de mejora con descripción de las actividades, cronograma e indicadores. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.
Desarrollo de líneas de actuación del Comité de Calidad Percibida	Nº de líneas de actuación puestas en marcha	Al menos 4 líneas	Una de estas líneas será: Conocer la opinión de pacientes y/o familiares sobre aspectos de la atención sanitaria a través de la realización de técnicas cualitativas grupales. Se darán recomendaciones desde la DG. de Atención al Paciente. En el resto de líneas se podrá abordar: Difusión de las actividades del comité; Formación de profesionales; Colaboración/participación con la comunidad; Mejora de la información a pacientes y familiares y Otras.	Alcanzado si se han desarrollado al menos 4 líneas de actuación, valorando específicamente la línea sobre Conocer la opinión de pacientes con técnicas grupales y también líneas de participación de profesionales de atención primaria y mejora en urgencias si no se cumplieron en 2012. Fuente: Informe del centro. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.
1.4.- Gestión de Calidad				
Realización de la autoevaluación de acuerdo al Modelo EFQM	Informe de autoevaluación	Informe disponible	Planificación y realización de autoevaluación de acuerdo al Modelo EFQM vs 2013, siguiendo pautas de la DG. de Atención al Paciente, en el segundo semestre del año	Alcanzado si informe de autoevaluación disponible u al menos realizada la planificación y fijada la fecha de la autoevaluación con el visto bueno de la Subdirección. Fuente: informe del centro. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora

Indicadores 2013

HOSPITAL GÓMEZ ULLA

INDICADOR	FORMULA	META	ACLARACIONES	CUMPLIMIENTO
Desarrollo de actuaciones para la implantación, verificación y mantenimiento de Sistemas de Gestión Ambiental.	Nº de actuaciones realizadas/actuaciones previstas	Avanzar una fase completa, respecto a la que se encontraban a cierre del 2012	Desarrollar actuaciones para la implantación de los Sistemas de Gestión Ambiental, de acuerdo al despliegue de las fases contempladas I, II, III y IV en el cuestionario de Revisión Ambiental En los Hospitales que ya tengan Implantada la Gestión Ambiental, desarrollar acciones de mejora y actuaciones dirigidas al desarrollo sostenible.	Alcanzado si avance de fase. Fuente: informe del centro. <i>Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora</i>
Monitorización de indicadores de gestión ambiental	Consumo de agua (m3/semestre/estancia) Consumo de electricidad (Kg/semestre/m2)	p25-p75	Se remitirán fichas desde la DG. de Atención al Paciente con la descripción del indicador, fórmula y rango establecido (percentiles 25 y 75 de los valores del Servicio Madrileño Salud)	Alcanzado si dentro del rango establecido. <i>Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora</i>
Desarrollo de líneas de actuación del Comité de Lactancia Materna	Nº de líneas de actuación puestas en marcha	Al menos 4 líneas	Líneas de actuación contempladas en el documento Recomendaciones implantación de Comités del Servicio Madrileño de Salud	Alcanzado si >=4 líneas de actuación. Fuente: informe del centro. <i>Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora</i>
Desarrollo de líneas de actuación Comité de Atención al dolor	Nº de líneas de actuación puestas en marcha	Al menos 5 líneas	Entre estas líneas de actuación al menos contemplar: Evaluación del dolor; Atención al dolor agudo; Atención al dolor crónico.	Alcanzado si >=5 líneas de actuación, 3 de las cuales hacen referencia a evaluación del dolor, atención dolor agudo y atención dolor crónico. Fuente: informe del centro. <i>Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora</i>

Indicadores 2013

HOSPITAL GÓMEZ ULLA



INDICADOR	FORMULA	META	ACLARACIONES	CUMPLIMIENTO
2) INDICADORES DE FARMACIA				
Coste del tratamiento por paciente VIH adulto	Ver Manual de Indicadores de Farmacia del año 2013.	≤ 8.200 €	Ver Manual de Indicadores de Farmacia del año 2013.	
% pacientes distintos con Hepatitis C tratados con fármacos IP y grado de fibrosis < 2	Ver Manual de Indicadores de Farmacia del año 2013.		Ver Manual de Indicadores de Farmacia del año 2013.	
Cumplimiento de una selección de indicadores 2013 del manual de farmacia	Ver Manual de Indicadores de Farmacia del año 2013.	Ver cumplimiento	Se incluyen los siguientes indicadores: % Omeprazol; Coste biológicos en artropatías; Coste biológicos en psoriasis; Coste biológicos en EII. Ver Manual de Indicadores de Farmacia y tarifas del año 2013.	Artropatías (t. biológica) objetivo anual ≤ 9.600 € objetivo mensual ≤ 800 €; Psoriasis en placa (t. biológica) objetivo anual ≤ 12.050 € objetivo mensual < 1.004 €; EnfInflamatoria intestinal (t. biológica) objetivo anual ≤ 13.205 € objetivo mensual ≤ 1.100 €

Indicadores 2013

HOSPITAL GÓMEZ ULLA



INDICADOR	FORMULA	META	ACLARACIONES	CUMPLIMIENTO
3) INDICADORES DE CONTINUIDAD ASISTENCIAL				
Nº especialidades con especialista consultor	Nº de Especialidades con especialista consultor implantado	≥ 25% de las especialidades con agendas abiertas a AP con Especialista Consultor	Deberá constar un Procedimiento escrito, consensuado con AP, en el que conste los canales de comunicación y sistema de evaluación	Se considera alcanzado cuando conste registro ≥ 25% de las especialidades con agendas abiertas a AP con Especialista Consultor
Porcentaje sospecha malignidad (SM) evaluadas	Número de SM remitidas sin cita, que se han evaluado / Número de SM sin cita remitidas *100	100%	Del total de "SM" sólo se consideran para el análisis las "Remitidas al Hospital sin cita"	Se considera alcanzado si la cifra es igual al 100%.
Porcentaje valoración previa especialista evaluadas	Número de VPE remitidas con cita de más de 15 días que se han evaluado / Número de VPE con cita de más de 15 días remitidas	≥ 90%	Del total de "VPE" sólo se consideran para el análisis las "Remitidas al Hospital con cita en más de 15 días"	Se considera alcanzado si la cifra es igual o superior al 90%.
Existencia de procedimiento de continuidad de cuidados enfermeros	Sí/No	Sí	Deberá constar un Procedimiento escrito y consensuado con AP.	Alcanzado con registro de documento. Fuente: Informe del Centro.
Implantación del informe al alta de enfermería y procedimiento de envío	% de implantación	100%	Deberá constar documento donde se especifique el procedimiento de envío.	Alcanzado si=100% o cumplimiento > 80% con propuesta de Plan de Mejora. Fuente: informe del centro.
Constitución del grupo de Coordinación Asistencial en Farmacoterapia	Sí/No	Sí	Incluirá el registro de un mínimos de tres reuniones anuales y al menos un protocolo común en un área de interés a definir por el grupo.	Alcanzado con registro de la Constitución del grupo. Fuente: informe del centro.
Conciliación de medicación	Implantación de una de las prácticas prioritarias que se establezcan por el Servicio Madrileño de Salud.			
% DDD Ara II + Aliskiren sobre el total de medicamentos para el Sistema Renina Angiotensina	Ver Manual de Indicadores de Farmacia del año 2013.		Ver Manual de Indicadores de Farmacia del año 2013.	
% DDD Nuevos anticoagulantes orales sobre el total de anticoagulantes orales	Ver Manual de Indicadores de Farmacia del año 2013.		Ver Manual de Indicadores de Farmacia del año 2013.	

Indicadores 2013

HOSPITAL GÓMEZ ULLA

INDICADOR	FORMULA	META	ACLARACIONES	CUMPLIMIENTO
4) INDICADORES DE ESPERA				
Demora máxima de los pacientes en espera estructural	Nº de pacientes en espera estructural con demora > 30 días el último día de cada mes	0		
5) INDICADORES DE ATENCIÓN AL PACIENTE				
Acciones de mejora desarrolladas en las áreas prioritizadas según el resultado de las deficiencias detectadas por las sugerencias, quejas y reclamaciones.	Nº de acciones de mejora desarrolladas.	Al menos 3	Al menos 3 áreas de mejora en activo durante 2013. La información será ratificada por la DG. Atención al Paciente.	Alcanzado si al menos 3 acciones. Fuente: informe del centro que incluirá, como mínimo áreas prioritizadas y las acciones de mejora propuestas. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
Porcentaje de reclamaciones contestadas en menos de 30 días hábiles.	Nº de reclamaciones contestadas <30 días hábiles/ Nº total de reclamaciones	95%	Fuente: CESTRAK.	Alcanzado si>95%; valorando otros niveles de cumplimiento si 70-95%. No cumplido: <70%. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
Porcentaje de reclamaciones adecuadas al manual de estilo. Grupo de trabajo.	Nº de reclamaciones contestadas según el manual de estilo elaborado por DG. Atención al Paciente/ Nº total de reclamaciones	95%	Fuente: Estudio Transversal realizado por la Dirección General de Atención al Paciente.	Alcanzado si>95%; valorando otros niveles de cumplimiento si 70-95%. No cumplido: <70%. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
Porcentaje de entrega de Guías de Acogida para pacientes hospitalizados y acompañantes.	Nº de Guías de Acogida puestas a disposición de pacientes ingresado/Nº total pacientes ingresados.	95%	Deberá existir registro específico. El registro se realizará por cada unidad o servicio asistencial con hospitalización. La información registrada será contrastada por la DG. Atención al Paciente.	Alcanzado si>95%; valorando otros niveles de cumplimiento si 80-95%. No cumplido: <80%. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
Porcentaje de implantación de protocolos de información asistencial.	Nº servicios médicos y quirúrgicos con protocolos de información clínica implantados en los que conste: ubicación, horario y profesionales responsables por cada servicio médico y quirúrgico en hospitalización en relación con el total de servicios médicos y quirúrgicos con hospitalización	95%	La Gerencia deberá contar con un informe de situación. El informe deberá incluir al menos el protocolo con los procedimientos a seguir y recoger los puntos contemplados en la fórmula por cada servicio médico y quirúrgico con hospitalización. La información registrada será contrastada por la DG de Atención al Paciente.	Alcanzado si>95%; valorando otros niveles de cumplimiento si 80-95%. No cumplido: <80%. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora

Indicadores 2013

HOSPITAL GÓMEZ ULLA

INDICADOR	FORMULA	META	ACLARACIONES	CUMPLIMIENTO
Porcentaje de entrega de Guías de Información al Alta para pacientes hospitalizados y acompañantes.	Nº de Guías de Información al Alta entregadas y cumplimentadas de acuerdo al procedimiento establecido por la DG de Atención al Paciente, en relación con el total de altas de hospitalizaciones producidas.	95%	La Gerencia deberá contar con un registro específico. El registro se realizará por cada unidad o servicio asistencial con hospitalización. La Información registrada será contrastada por la DG de Atención al Paciente.	Alcanzado si >95%; valorando otros niveles de cumplimiento si 80-95%. No cumplido: <80%. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
Porcentaje de entrega de Guías de Atención al Duelo dirigida a familiares y allegados de pacientes fallecidos.	Nº de Guías de Atención al Duelo entregadas y cumplimentadas de acuerdo al procedimiento establecido por la DG de Atención al Paciente, en relación al nº total de éxitus producidos.	95%	Deberá existir un registro específico. El registro se realizará por cada unidad o servicio asistencial con hospitalización. La información registrada será contrastada por la DG. de Atención al Paciente.	Alcanzado si >95%; valorando otros niveles de cumplimiento si 80-95%. No cumplido: <80%. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora
Creación de un registro de documentos informativos para pacientes (poster, folletos, guías....) existentes en el centro hospitalario.	Si/No	Creación del registro	Se cumplimentará Registro de Información dirigido a pacientes. El registro al menos incluirá las siguientes variables: 1. nombre del documento; 2. objetivos del documento (ejemplos: incrementar la cobertura vacunal, mejorar el conocimiento de recursos...); 3. tipo de soporte: póster, díptico...; 4. servicio promotor; 5. Visto bueno de la Comisión Técnica de Coordinación de la Información *, ya sea central o local (sí o no). Fecha del visto bueno, en su caso; 6. fecha de inicio de difusión; 7. fecha de retirada o revisión. * La Comisión Técnica de Coordinación de la Información se constituirá en los hospitales a lo largo del año 2013; ya sea incluida en la Comisión de Calidad Percibida (preferiblemente), ya sea como Comisión independiente, según decida el centro sanitario.	Alcanzado si registro creado, contemplando las variables establecidas Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora

Indicadores 2013

HOSPITAL GÓMEZ ULLA

INDICADOR	FORMULA	META	ACLARACIONES	CUMPLIMIENTO
Implementación de acciones de mejora en relación con el Proceso de Atención Integral al Paciente Oncológico (PAIPO)	Nº de acciones de mejora implementadas. Debe constar, para cada una de ellas: Problema detectado - Acción de mejora implementada - Objetivo de la acción de mejora - Explicitar cómo se va a evaluar la acción de mejora	Al menos 3 acciones de mejora	Las acciones de mejora se referirán a los siguientes ámbitos en cuanto a la atención al paciente oncológico: 1. Gestión de citas. 2. Consejo nutricional. 3. Continuidad asistencial. 4. Autocuidado. 5. Voluntariado, etc.. aspectos que contribuyen a mejorar la calidad percibida por el paciente y sus allegados	Alcanzado si se han implementado al menos 3 acciones, valorando otros niveles de cumplimiento si <3. Si objetivo no cumplido: elaborar propuesta de mejora.

Indicadores 2013

HOSPITAL GÓMEZ ULLA

INDICADOR	FORMULA	META	ACLARACIONES	CUMPLIMIENTO
6) INDICADORES DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN				
6.1.- Actualización del PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO				
Realización del diagnóstico de seguridad 2013	Sí/No	Sí	Análisis de riesgos de acuerdo a las directrices de la OSSI (Oficina de Seguridad de Sistemas de Información de la DGSIS)	Alcanzado 100% si realizado el diagnóstico
Definición tiempos recuperación (RTO/RPO) para nuevos sistemas	% sistemas	>90% sistemas	El ámbito serán los "nuevos sistemas", respecto de los sistemas para los que ya se definieron tiempos de recuperación en el 2012, en ese caso. Si en el 2012 no se cumplió con este objetivo, el ámbito serán todos los sistemas.	50% de ponderación si >30% sistemas. Alcanzado 100% ponderación si >90% sistemas.
Actualización del Plan de Contingencia	Sí/No	Sí	Inclusión al menos de los tres protocolos y procedimientos contingencia básicos (urgencia - consulta y hospitalización) y Completado y verificado DGSIS. Los servicios críticos deben disponer del plan completo y en todo caso al menos el 70% de los sistemas deben tenerlo	Si inclusión de al menos los tres protocolos y procedimientos de contingencia básicos establecidos: 50% de la ponderación. Si además completado y verificado.DGSIS 100% de la ponderación
Aprobación y comunicación de nuevas versiones de los planes	Sí/No	Sí	Las versiones actualizadas deben ser firmadas por dirección y comunicadas a todo el personal del centro	Si firmado por dirección: 50% de la ponderación. Si además comunicado a todo el personal del centro: 100% ponderación.
Pruebas del Plan	Nº pruebas	2	1 prueba semestral	Alcanzado 50% si 1 prueba; 100% si >= 2 pruebas/año
Presentación en sesión de la Junta Técnico Asistencial	Sí/No	Sí	En su caso se presentarán las modificaciones realizadas para actualizar el Plan al 2013	Alcanzado 100% si presentación
6.2.- Mejoras en el ámbito de la Seguridad de la Información				
Auditorías de accesos a los sistemas	% de auditorías	>90% sistemas	Supervisión accesos a los sistemas de información	Alcanzado 100% si >90% sistemas
b.2) Unidad independiente gestión seguridad	Sí/No	Sí	Independiente de la función TIC. Responsable de seguridad nombrado.	Alcanzado 100% si responsable seguridad
Presentación del Plan de Seguridad TIC en sesión de la Junta Técnico Asistencial	Sí/No	Sí		Alcanzado 100% si plan presentado
Conformidades en las auditorías LOPD	Sí/No	<= 4	Las no conformidades se refieren a las resultantes de auditorías LOPD realizadas durante el año.	Alcanzado si el nº de no conformidades es <= que la meta.

Indicadores 2013

HOSPITAL GÓMEZ ULLA

INDICADOR	FORMULA	META	ACLARACIONES	CUMPLIMIENTO
Actuaciones de seguridad en Puesto de Trabajo	Sí/No	>=2	Se considerará toda actuación durante el año que contemple si menos el 80% de la base instalada de Puestos de Trabajo en activo.	Alcanzado si se cumple la meta.
Iniciativas Comité de Seguridad	Sí/No	>=3	Nº de iniciativas promovidas o ejecutadas por el Comité de Seguridad con conocimiento y aceptación por parte de la Gerencia del Centro	Alcanzado si se cumple la meta.
6.3.- Actualización del PLAN DE ACTUACIONES TIC 2013				
Completar y entregar la planificación de actuaciones 2013	Sí/No	Sí	De acuerdo al modelo establecido por la DGSIS y validado por el Comité de Dirección del Centro	Alcanzado 100% si planificación de actuaciones
Previsión/planificación de necesidades de inversión/gasto del Plan de Actuaciones	Sí/No	Sí	Cumplimentar la información sobre previsiones de gasto e inversión en TIC 2013 en el Plan de Actuaciones TIC del año	Alcanzado 100% si cumplimentada
Implementación de los proyectos corporativos	Sí/No	Sí	Se valora la preparación y presentación de los planes de los proyectos TIC del hospital que se deriven de los proyectos corporativos del SERMAS en materia de Sistemas de Información.	Se considerará cumplido si se han presentado a la DGSIS todos los planes para los proyectos TIC del hospital que se deriven de los proyectos TIC corporativos del SERMAS
Número de iniciativas de mejora e innovación.	Nº de iniciativas	3	Mínimo 3 iniciativas de mejora.	Alcanzado 100% si >= 3, y se realizará un cálculo lineal para valores inferiores
Número de acciones formativas personal técnico.	Nº de acciones	3	Mínimo 2 acciones formativas hospitales pequeños y 3 hospitales medios y grandes.Garantizar la asistencia a jornadas/cursos promovidos desde la DGSIS. Actuaciones promovidas por el Centro	Alcanzado 100% si >= 3, y se realizará un cálculo lineal para valores inferiores
Presentación en sesión de la Junta Técnico Asistencial y en comisiones clínicas	Nº de sesiones	4	En la Junta y en al menos 3 Comisiones clínicas	Alcanzado 100% si >= 4, y se realizará un cálculo lineal para valores inferiores
Participar desde el ámbito TIC en grupos de trabajo de los Planes Estratégicos de Especialidades.	Sí/No	Sí	Participar desde el ámbito TIC en grupos de trabajo de los Planes Estratégicos de Especialidades	Alcanzado 100% si se ha participado
Revisión anual del nivel de adopción del EMRAM ("HIMSS Analytics Europe").	Sí/No	Sí	Historial Clínico Electrónico (EMRAM)	Alcanzado 100% si cumplimentación evaluación

Indicadores 2013

HOSPITAL GÓMEZ ULLA

INDICADOR	PARÁMETRO	META	ACLARACIONES	COMPLIMIENTO
6.4.- Control y administración de la actividad TIC y uso de los sistemas de información				
Mantenimiento periódico del inventario de Puestos de Trabajo, Servidores, Comunicaciones, Sistemas de Información, y Contratos de Mantenimiento	% de comunicaciones formales a la DGSIS del inventario indicado, convenientemente actualizado a la fecha, respecto de la meta	Enviar inventario actualizado de cada mes del año	Se considerará enviado el inventario del mes si se hace (a la DGSIS) durante la primera semana del mes siguiente	Si se ha enviado todos los meses en plazo se considera alcanzado. En otro caso, se ponderará por el nº de veces enviado en plazo dividido entre 12 mensualidades.
Gestión correcta de los usuarios de los sistemas de información	En base al % de problemas relativos a una incorrecta gestión de usuarios, respecto de la meta (máximo permitido)	Máximo permitido: 12 al año	Se considera "problema relativo a una incorrecta gestión de usuarios" todo aquel conocido por la Oficina de Seguridad, y cuyo diagnóstico conforme a las reglas establecidas o buenas prácticas dictadas por la DGSIS, determine que se trata de un problema derivado del incumplimiento de dichas reglas o buenas prácticas.	Si durante el año no se ha identificado ningún problema relativo a una incorrecta gestión de usuarios, se considera alcanzada la meta. La puntuación será cero si se ha superado el tope máximo de problemas permitidos. Entre cero y dicho máximo permitido, la puntuación obtenida será lineal.
Despliegue y uso de certificados digitales	En base al % de extensión de los certificados digitales en las aplicaciones que lo requieran.	100% en aplicaciones que lo requieran	No se considerarán en el cómputo los certificados necesarios que no hayan sido proporcionados por terceras partes según los acuerdos a los que se llegue en cuanto al suministro de los certificados digitales	Si la extensión es el 100% se considera alcanzado. En otro caso, el % de cumplimiento es lineal hasta cero puntos (no se ha implantado ningún certificado).
Utilización de los sistemas por los usuarios que potencialmente deben tener acceso a los mismos	SI/No	80% para Horus. 100% para Cuadros de Mando	Se mide el % de usuarios efectivos de las aplicaciones seleccionadas, respecto de los usuarios potenciales de las mismas.	Pesos: Horus 50%, Cuadros de Mando 50%. Se considera cumplido si el % de usuarios efectivos respecto de los potenciales supera la meta.

