

4 COMPONENTES

Descripción general

Asistencia en AP

QUÉ	1º. GESTIÓN DE CITA PARA MÉDICO DE FAMILIA
------------	---

QUIÉN	UAU de AP
--------------	-----------

CUÁNDO	Tras la demanda de asistencia
---------------	-------------------------------

DÓNDE	Centro de Salud
--------------	-----------------

CÓMO	Manual de Procedimientos
-------------	--------------------------

QUÉ	2º. VALORACIÓN MÉDICA: 1ª CONSULTA
QUIÉN	Médico de Familia
CUÁNDO	En 24 horas tras la solicitud de asistencia
DÓNDE	Centro de Salud
CÓMO	Guías de Práctica Clínica

QUÉ	3º. GESTIÓN DE CITA PARA PRUEBAS COMPLEMENTARIAS/ 2ª CONSULTA CON EL MÉDICO DE FAMILIA
QUIÉN	UAU de AP
CUÁNDO	Tras la indicación por el Médico de Familia
DÓNDE	Centro de Salud
CÓMO	Manual de Procedimientos

QUÉ	4º. VALORACIÓN MÉDICA: 2ª CONSULTA
QUIÉN	Médico de Familia
CUÁNDO	En un plazo de 15 días desde la 1ª consulta
DÓNDE	Centro de Salud
CÓMO	Guías de Práctica Clínica

QUÉ	5º. PLANES DE CUIDADOS
QUIÉN	Enfermera
CUÁNDO	Tras el diagnóstico
DÓNDE	Centro de Salud/Recursos Comunitarios
CÓMO	Programa de FM

QUÉ	6º. SEGUIMIENTO
QUIÉN	Médico de Familia
CUÁNDO	2 meses, salvo incidencias
DÓNDE	Centro de Salud
CÓMO	Guías de Práctica Clínica

QUÉ	7º. GESTIÓN DE CITA PARA CONSULTA DE REUMATÓLOGO/ REHABILITADOR/ PSICÓLOGO/ FISIOTERAPEUTA/ PRUEBAS COMPLEMENTARIAS
QUIÉN	UAU de AP
CUÁNDO	Tras la demanda de asistencia
DÓNDE	Centro de Salud
CÓMO	Manual de Procedimientos

QUÉ	8º. VALORACIÓN POR REUMATÓLOGO: 1ª CONSULTA
QUIÉN	Reumatólogo
CUÁNDO	Antes de 60 días desde la solicitud
DÓNDE	Centro Periférico de Especialidades/ Consultas Externas
CÓMO	Guías de Práctica Clínica, Protocolos

QUÉ	9º. VALORACIÓN POR REHABILITADOR: 1ª CONSULTA
QUIÉN	Rehabilitador
CUÁNDO	En los 60 días siguientes a la solicitud
DÓNDE	CPE/Hospital/Centro de Salud/Otros
CÓMO	Guías de Práctica Clínica, Procedimientos, Protocolos

QUÉ	10º. VALORACIÓN POR REHABILITADOR: 2ª CONSULTA
QUIÉN	Rehabilitador
CUÁNDO	En los 15 días posteriores al tratamiento aplicado
DÓNDE	CPE/Hospital/Centro de Salud/Otros
CÓMO	Guías de Práctica Clínica, Procedimientos, Protocolos

QUÉ	11º. VALORACIÓN E INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA
QUIÉN	Psicólogo
CUÁNDO	En los 30 días tras la solicitud
DÓNDE	Dispositivo de Apoyo de AP
CÓMO	Manual de Procedimientos

QUÉ	12º. VALORACIÓN E INTERVENCIÓN FISIOTERÁPICA
QUIÉN	Fisioterapeuta
CUÁNDO	En los 15 días tras la solicitud
DÓNDE	Sala de fisioterapia de AP-AE/Recursos Comunitarios
CÓMO	Manual de Procedimientos



Profesionales. Actividades. Características de calidad

Facultativo/Enfermera/Conductor/Administrativo	
Actividades	Características de calidad
1º Gestión de cita para Médico de Familia	<ol style="list-style-type: none">1. Unidad accesible telefónicamente para información y citas.2. Atención personalizada, amable y correcta.3. Registro informatizado de datos de filiación/administrativos de las pacientes.4. Identificación correcta de la paciente.

Facultativo/Enfermera	
Actividades	Características de calidad
2º Valoración médica: 1ª consulta	<ol style="list-style-type: none">1. Ante sospecha de FM (dolor crónico, generalizado o difuso en raquis y/o extremidades superiores o inferiores) se realizará historia clínica a la paciente que incluirá en todos los casos:<ol style="list-style-type: none">a) Anamnesis: con especial énfasis en las características de dolor (localización, duración, ritmo, factores agravantes y de mejora) y sintomatología acompañante como síndrome constitucional, lesiones dérmicas, procesos diarreicos, cansancio matutino y trastornos del sueño y del ánimo.b) Exploración física: incluye valoración del estado general de la paciente, de la estática corporal en bipedestación, existencia de puntos fibromiálgicos dolorosos (Anexo 1), movilidad del raquis, movilidad activa/pasiva de hombros, codos, manos, caderas, rodillas, tobillos y pies, y existencia de inflamación articular.2. Criterios diagnósticos de FM:<ol style="list-style-type: none">a) Paciente con dolor crónico generalizado, sin signos inflamatorios, que suele empeorar con el frío acompañado con frecuencia de astenia-fatigabilidad, rigidez matutina, trastornos del sueño, alteraciones del estado de ánimo y otros signos asociados (parestesias, cefaleas fronto-occipitales, dismenorrea, etc.).

- b) Dolor a la presión en al menos 11 de los 18 puntos sensibles definidos para el diagnóstico de esta enfermedad (Anexo 1). No es necesario detectar el total de los puntos requeridos si el cuadro clínico lo sugiere y se descartan otras patologías.
3. Pruebas complementarias: no existe ninguna prueba de laboratorio ni hallazgo radiológico específico de la FM. Las pruebas complementarias sirven para descartar otras enfermedades que puedan simularla o que puedan coexistir con ella. Su indicación será individualizada en función del cuadro clínico, la exploración física y la sospecha de enfermedad concomitante:
- a) Hemograma.
 - b) Velocidad de sedimentación globular (VSG).
 - c) Glucemia.
 - d) Creatinina.
 - e) Enzimas hepáticas: transaminasas (AST/ALT), gamma-glutamiltanspeptidasa, fosfatasa alcalina.
 - f) Calcio y fósforo.
 - g) Creatinina.
 - h) Proteína C reactiva.
 - i) Hormona estimuladora del tiroides.
 - j) No es preciso solicitar pruebas radiológicas a no ser que exista sospecha de patología articular u ósea concomitante.
4. Se registrarán en la historia clínica los datos obtenidos, la sospecha diagnóstica y las pruebas complementarias solicitadas.
5. Si el paciente cumple los criterios diagnósticos de FM:
- a) Se le realizará una evaluación del nivel sintomático para decisión terapéutica (Anexo 2).
 - b) Se le proporcionará información sobre la FM (Anexo 3).
 - c) Se iniciará el plan terapéutico en función del nivel sintomático (Anexo 4).
 - d) Se derivará a la enfermera para plan de cuidados (continúa en la actividad nº 5).

UAU de AP

Actividades	Características de calidad
3º Gestión de cita para pruebas complementarias/ 2ª consulta con el Médico de Familia/	<ol style="list-style-type: none">1. Cuando las características de las pruebas lo permitan, se adecuarán las citas para realizar las pruebas complementarias en el mismo día, para evitar desplazamientos innecesarios y duplicidad de consultas.2. Se informará de las condiciones especiales para la realización de pruebas complementarias en el caso de que se requiera.3. La cita para una 2ª valoración por el Médico de Familia se realizará teniendo en cuenta la disponibilidad de los resultados de las pruebas complementarias realizadas.

Médico de Familia

Actividades	Características de calidad
4º Valoración médica: 2ª consulta	<ol style="list-style-type: none">1. Se confirmará el diagnóstico si cumple los criterios diagnósticos de FM y, tras la valoración de las pruebas complementarias, se descarta la existencia de otras patologías (Anexo 5):<ol style="list-style-type: none">a) Lupus eritematoso sistémico.b) Artritis reumatoide.c) Espondiloartropatías.d) Esclerosis múltiple.e) Hipotiroidismo.f) Hiperparatiroidismo.g) Neuropatías periféricas.h) Alteraciones estructurales mecánicas o degenerativas del raquis.i) Miopatía (metabólica o inflamatoria).j) Polimialgia reumática.k) Trastornos somatomorfos.l) Trastorno depresivo mayor.2. Tras la confirmación diagnóstica se realizará:<ol style="list-style-type: none">a) Evaluación del nivel sintomático para decisión terapéutica (Anexo 2) e información sobre las distintas opciones terapéuticas en función de su situación clínica (Anexo 4).b) Información a la paciente sobre su enfermedad de acuerdo a su nivel cultural, evitando dramatizar y recurriendo a mensajes positivos (Anexo 3).

- c) Instauración de tratamiento de forma progresiva, que estará basado en tres pilares fundamentales:
- Tratamiento médico según la situación clínica de la paciente (Anexo 6)
 - Ejercicio físico (Anexo 7)
 - Terapia educativa (Anexo 8)
- d) Se derivará a la enfermera para plan de cuidados.
3. Se remitirá la paciente, en función de su situación clínica, a otros profesionales para abordaje específico en las siguientes situaciones:
- a) Reumatólogo cuando exista:
- Comorbilidad
 - Duda diagnóstica
 - Nivel sintomático alto, para orientación terapéutica
- b) Rehabilitador en aquellas pacientes en las que haya que valorar la aplicación de rehabilitación al ejercicio en casos especiales:
- Fracaso en el programa de ejercicios de AP
 - Comorbilidad que dificulte la realización de programas de ejercicio
 - Nivel sintomático alto, para orientación terapéutica
- c) Psicólogo cuando la paciente padece un fuerte estado de ansiedad, nerviosismo, incapacidad manifiesta para hacer frente adecuadamente a la enfermedad, o importante desajuste vital (emocional, relacional y social).
- d) Fisioterapeuta en caso de nivel sintomático alto, cuando el Médico de Familia lo considere necesario, para intervención.
4. La derivación se realizará acompañada de informe detallado en el que se incluyan, además de la correcta identificación del médico solicitante, los datos de filiación de la paciente, anamnesis, exploración, pruebas complementarias realizadas, juicio diagnóstico, tratamiento prescrito y motivo de la remisión.

Enfermera

Actividades	Características de calidad
<p style="text-align: center;">5º</p> <p>Planes de cuidados</p>	<p>1. Informar a la paciente sobre las actividades a desarrollar. Cuando la paciente no sea tributaria de plan de cuidados grupal se realizará un abordaje individualizado.</p>

2. Asignar a la paciente a un GAM. Inicialmente pueden reunirse en alguna sala del propio centro de salud, pero posteriormente conviene que lo hagan fuera de él (recursos comunitarios), con la finalidad de “desmedicalizar” la situación y de que pueda servir para que las pacientes “despeguen” en la creación de asociaciones propias.

3. Desarrollo del programa de FM:

a) Coordinado por la enfermera.

b) Número de personas aconsejado para cada grupo: entre 10 y 20.

c) Las actividades a realizar serán (Anexo 9):

- Educación para la salud. Los programas educativos tienen como objetivo la mejora en el afrontamiento del proceso, en la autoeficacia y las conductas de salud y por ello en la calidad de vida. El número de sesiones aconsejado oscila entre 10 y 20, de una hora de duración, 2 días a la semana, en horario adecuado a las necesidades del grupo. Incluye información sobre:

- Qué es la FM.

- Medidas no farmacológicas que favorezcan el alivio del dolor, importancia del ejercicio físico, y consejo ergonómico.

- Rol de la mujer en el entorno social. Cambio de actitudes.

- Información sobre aspectos emocionales inherentes:

- (a) Depresión

- (b) Ansiedad, tristeza, llanto...

- (c) Estrategia de afrontamiento del dolor

- (d) Resolución de conflictos y fracasos

- (e) Control de ideas irracionales

- (f) Autoestima

- Importancia del asociacionismo en la vida de las personas:

- (a) Importancia del grupo

- (b) Compartir sentimientos

- (c) Abordaje de situaciones

- (d) Adhesión al tratamiento

- El ejercicio físico se puede realizar en sesiones de 30 a 60 minutos (2-4/semana), fundamentalmente de tipo aeróbico, ajustando la progresión de forma individual (Anexo 7).

4. Información sobre la disponibilidad de los recursos sanitarios (trabajador social, psicólogo, fisioterapeuta, especialistas, etc.) y de la comunidad, de los que se puedan beneficiar.
5. Evaluación del nivel sintomático de cada uno de los componentes del grupo al finalizar el programa (Anexo 2).

Médico de Familia/ Enfermera

Actividades	Características de calidad
<p>6^º</p> <p>Seguimiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitorización mediante entrevista personal en aquellas pacientes sin mejoría. 2. Se establecerá la periodicidad de las revisiones evaluando el grado de afectación vital, adherencia al tratamiento y respuesta al mismo. 3. Se valorará la pertinencia de posibles consultas a otros profesionales. 4. Derivación a atención especializada cuando se cumplan los criterios especificados en la actividad 4.3. 5. Modificación del tratamiento según el nivel sintomático de la paciente.

UAU-AP

Actividades	Características de calidad
<p>7^º</p> <p>Gestión de citas para consulta de Reumatólogo/ Rehabilitador/ Psicólogo/ Fisioterapeuta/ Pruebas complementarias</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se tendrá información a disposición de la paciente sobre la situación de la lista de espera para acceder a las consultas de especialidades. 2. Las citas de valoración, pruebas complementarias y seguimiento se obtienen mediante procedimientos automatizados y se realizan sin cambios ni demoras. 3. Cuando sea posible se facilitan citas coordinadas para las sucesivas consultas y las pruebas complementarias, procurando su agrupación en el mismo día.

Reumatólogo

Actividades	Características de calidad
8^e Valoración: 1 ^a consulta	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluación de pacientes que presenten comorbilidad, duda diagnóstica y nivel sintomático alto, para orientación terapéutica.2. En la recepción de la paciente, deben estar disponibles:<ol style="list-style-type: none">a) El documento de derivación en el que consten los datos de filiación actualizados, antecedentes personales, y un resumen de la anamnesis, exploración, pruebas complementarias solicitadas, juicio clínico de presunción y tratamientos efectuados.b) Las pruebas complementarias previamente realizadas.3. Si se realiza el diagnóstico de otras patologías reumáticas, se prescribirá el tratamiento específico e indicará el plan de seguimiento.4. En caso de confirmación diagnóstica de FM se realizará:<ol style="list-style-type: none">a) Evaluación del nivel sintomático (Anexo 2).b) Información, que puede ser oral o escrita, adaptada a la paciente sobre la FM (Anexo 3), evitando dramatizar la información y recurriendo a mensajes positivos.c) Prescripción individualizada del tratamiento, en función del nivel sintomático, que se realizará de forma progresiva e informando correctamente a la paciente sobre las ventajas y desventajas de las distintas opciones terapéuticas:<ul style="list-style-type: none">• Tratamiento médico (Anexo 6)• Ejercicio físico (Anexo 7)• Asesoramiento psicológico/tratamiento cognitivo-conductual/educacional (Anexo 8)d) Constancia documental y emisión de informe clínico, con indicaciones precisas del manejo de la paciente para seguimiento en Atención Primaria.

Rehabilitador

Actividades	Características de calidad
9^e Valoración: 1 ^a Consulta	<ol style="list-style-type: none">1. Pacientes en las que haya que valorar la aplicación de rehabilitación al ejercicio, sólo en casos especiales:<ol style="list-style-type: none">a) Fracaso en el programa de ejercicios de AP.

- b) Grado de FM o descondicionamiento tan avanzados (nivel sintomático alto) que hacen imposible el aprendizaje y realización de ejercicio en AP. Las contraindicaciones para realizar ejercicio son:
- Absolutas: IAM (3-5 días), angina inestable, arritmias no controladas, endocarditis activa, miocarditis o pericarditis aguda, estenosis aórtica severa sintomática, fallo cardíaco incontrolado, embolismo pulmonar agudo o infarto pulmonar, trastorno agudo tipo no cardíaco que se agrave con el ejercicio (p.ej., infección, fallo renal, tirotoxicosis), trombosis de MMII.
 - Relativas: Estenosis de la arteria coronaria izda. o su equivalente, estenosis valvular cardíaca moderada, alteraciones electrolíticas, hipertensión arterial severa no controlada, anemia, hipertensión pulmonar, taquiarritmias o bradiarritmias, cardiomiopatía hipertrófica, bloqueo AV grave, trastorno mental que inhabilite la cooperación.
- c) Pacientes con contraindicación absoluta al tratamiento farmacológico, y remitidas por el Reumatólogo o Médico de Familia.
- d) Pacientes con discapacidad avanzada que requieren apoyo especializado para hacer frente a las actividades de la vida cotidiana. Se valorará indicación de tratamiento de terapia ocupacional.
2. La valoración de la paciente incluirá:
- a) Anamnesis del dolor, de la capacidad funcional y del impacto del proceso sobre la calidad de vida de la paciente. Uso de escalas de valoración -hoja de evaluación, FIQ, EVA- (Anexo 2).
 - b) Exploración clínica: balance articular, muscular. Exploración de puntos fibromiálgicos.
 - c) Valoración de las pruebas complementarias realizadas (radiología, analítica) e indicación de pruebas complementarias adicionales, si fuese necesario: TC, RM, etc.
 - d) Valoración de la comorbilidad para establecer las particularidades del tratamiento, terapia ocupacional, ayudas técnicas, etc.
 - e) Confirmación de que la paciente conoce su enfermedad y recibe y maneja adecuadamente las medidas terapéuticas habituales.
3. Se informará a la paciente y la familia de forma clara y comprensible sobre las características de la enfermedad (croni-

	<p>cidad), así como de los objetivos del tratamiento y de las expectativas razonables a esperar del mismo (entrenamiento al ejercicio y, en su caso, tratamiento fisioterápico).</p> <p>4. Se establecerá un plan terapéutico individualizado según las necesidades de la paciente:</p> <p>a) Indicación del tipo de entrenamiento al ejercicio a aplicar, dentro de un programa de readaptación a la vida cotidiana (Anexo 7).</p> <p>b) Se valorará la aplicación de técnicas que, individualmente, puedan reportar un beneficio a la paciente (Anexo 10).</p> <p>c) La indicación de terapia ocupacional puede ser de ayuda en caso de gran limitación de la paciente para las actividades de la vida diaria (AVD).</p> <p>d) Valoración de los aspectos socioeconómicos de la paciente y la familia. Remitir al trabajador social si se detecta un problema específico.</p>
--	---

Rehabilitador	
Actividades	Características de calidad
<p>10º</p> <p>Consulta de seguimiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> Control y evolución del tratamiento instaurado. Elaboración del informe para el Médico de Familia con indicación de la situación clínica de la paciente, valoración funcional mediante la utilización de escalas -hoja de evaluación, FIQ, EVA- (Anexo 2) y el tratamiento realizado. Indicar pautas de cuidados, plan de ejercicio para continuidad y seguimiento de los mismos en Atención Primaria. Coordinación y comunicación entre los profesionales de distintos niveles ante determinadas situaciones clínicas que se produzcan en el manejo de la paciente.

Psicólogo	
Actividades	Características de calidad
<p>11º</p> <p>Valoración e intervención psicológica</p>	<ol style="list-style-type: none"> La paciente será remitida para valoración e intervención psicológica cuando padezca un fuerte estado de ansiedad, nerviosismo, incapacidad manifiesta para hacer frente adecuadamente a la enfermedad e importante desajuste vital (emocional, relacional y social).

2. Se debe garantizar que si se percibe malestar psicológico importante pueda ser valorada antes de 30 días.
3. La actuación psicológica forma parte del tratamiento integral que se le ofrece a la paciente: farmacológico, planes de cuidados, ejercicio, etc.
4. Se realizará evaluación psicológica:
 - a) Anamnesis que recoja puntual y minuciosamente las quejas sobre el dolor, percepción del mismo, estado de ánimo, índices de depresión y ansiedad como factores independientes.
 - b) Detectar los factores que puedan influir en la percepción y el manejo del dolor.
 - c) Estado emocional de la paciente: niveles de ansiedad, depresión, etc.
 - d) Valoración de la situación psicosocial: familia, allegados, etc.
 - e) Capacidades de afrontamiento de la paciente. Locus de control.
 - f) Expectativas de autoeficacia.
5. Tratamiento:
 - a) Los psicólogos del programa de FM deben estar entrenados en la batería de técnicas derivadas de la psicología cognitivo-conductual que han demostrado capacidad de mejorar la percepción de dolor, el cansancio y el estado de ánimo.
 - b) El tratamiento debe basarse en una información veraz, amplia y exenta de dramatismo, sobre la importancia del control de la enfermedad por parte de la paciente, la adherencia al tratamiento, el buen pronóstico que tiene el locus de control interno y que el núcleo familiar se involucre en la comprensión y el tratamiento de la paciente.
 - c) Los tratamientos sobre los que existe evidencia de su efectividad son:
 - Terapias cognitivo-conductuales
 - Educación a través de materiales específicos
 - Combinación de los dos anteriores y ejercicio físico adecuado
 - Grupos de apoyo
 - Entrenamiento en manejo de la percepción de control y competencia percibida
6. Una vez concluidas las sesiones de trabajo que se le han prescrito, si la mejoría es suficiente y manifiesta, se remi-

tirá con informe al facultativo que derivó a la paciente. El tratamiento podrá ser suspendido cuando la paciente pida el alta voluntariamente, cuando no se ajuste a las pautas de trabajo y no existan razones justificadas, o cuando sea llevado de forma parcial e inconstante por falta de interés de la paciente.

Fisioterapeuta	
Actividades	Características de calidad
<p>12º</p> <p>Valoración e intervención fisioterápica</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La paciente será remitida por el MF cuando lo considere necesario o por los distintos profesionales para valoración e intervención fisioterápica cuando se encuentre en un nivel sintomático alto. 2. Se realizará valoración que se incluirá en todos los casos: <ol style="list-style-type: none"> a) Balance articular. b) Balance muscular. 3. El programa terapéutico debe cumplir los siguientes criterios: <ol style="list-style-type: none"> a) El tratamiento debe ser individualizado y adaptado a la paciente. b) Requiere la participación activa de la paciente. c) Es sintomático. d) El objetivo es paliar el dolor y mejorar la capacidad funcional. e) Realización de pautas específicas para adquirir patrones de movimiento adecuados. 4. Intervención fisioterápica.

Competencias Profesionales

Competencias Generales del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

La competencia es un concepto que hace referencia a la capacidad necesaria que ha de tener un profesional para realizar un trabajo eficazmente, es decir, para producir los resultados deseados, y lograr los objetivos previstos por la organización en la que desarrolla su labor. Así entendida, la competencia es un valor susceptible de ser cuantificado.

Las competencias se pueden clasificar en tres áreas:

- Conocimientos: el conjunto de saberes teórico-prácticos y la experiencia adquirida a lo largo de la trayectoria profesional, necesarios para el desempeño del puesto de trabajo.
- Habilidades: capacidades y destrezas, tanto genéricas como específicas, que permiten garantizar el éxito en el desempeño del puesto de trabajo.
- Actitudes: características o rasgos de personalidad del profesional que determinan su correcta actuación en el puesto de trabajo.

El Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía incluye entre sus objetivos la puesta en marcha de un Sistema de Gestión Profesional por Competencias. Con esta finalidad, se ha constituido un grupo de trabajo central de Gestión por Competencias y, tras diversas reuniones con profesionales del SSPA, se ha generado, para cuatro grupos profesionales (médicos, enfermeras, matronas y fisioterapeutas), un Mapa General de Competencias tipo, en el que se han establecido las competencias que son nucleares para el desempeño y desarrollo exitoso de cada puesto de trabajo en la organización sanitaria actual, con independencia del nivel o proceso asistencial en el que se ubiquen los respectivos profesionales.

En una segunda fase, se han categorizado dichas competencias nucleares para cada grado de desarrollo (avanzado, óptimo, excelente), de acuerdo a dos categorías: imprescindible (I) y deseable (D).

En el nivel de excelencia, todas las competencias identificadas tienen el carácter de imprescindible. Sin embargo, no son entre sí de igual valor relativo. Para esta discriminación, se ha dado un valor relativo a cada competencia, siendo 1 el valor de menor prioridad y 4 el de la máxima. Se ha generado así el perfil relativo de competencias para el nivel de excelencia que, por término medio, se alcanza entre los 3 y 5 años de incorporación al puesto de trabajo.

Con toda esta información, se han construido los Mapas de Competencias tipo de los profesionales del SSPA, en los que no se incluyen las Competencias Específicas de cada proceso o nivel asistencial.

A partir de este punto, y para la adecuada puesta en marcha de la Gestión por Competencias, resulta necesario definir específicamente las competencias de los distintos niveles, tal y como se ha hecho, por ejemplo, para los profesionales de los servicios de urgencia, para los de las empresas públicas de reciente constitución, etc.

Competencias Específicas del Proceso

En el caso concreto del diseño de los procesos asistenciales, resulta también necesario definir las competencias que deben poseer los profesionales para el desempeño de su labor en el desarrollo de dichos procesos.

No obstante, no es pertinente detenerse en la definición de las Competencias Específicas de cada una de las especialidades o titulaciones, puesto que éstas se encuentran ya estandarizadas y definidas muy detalladamente en los planes específicos de formación correspondientes a cada una de las mismas.

Sin embargo, sí resulta de mucha mayor utilidad definir concretamente aquellas otras competencias que, si bien son consideradas necesarias para el desarrollo de los Procesos Asistenciales, no se incluyen habitualmente, o de manera estándar, en los planes de formación especializada, o bien, aún estando contempladas en éstos, requieren de un énfasis especial en su definición.

Esto, además, representa un desafío importante para el SSPA, pues debe diseñar y gestionar las actividades de formación adecuadas y necesarias para conseguir que los profesionales que participan en los procesos, que ya cuentan con determinados conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas durante su formación académica en orden a lograr su titulación, puedan incorporar ahora esas otras competencias que facilitarán que el desarrollo de los mismos se realice con el nivel de calidad que el SSPA quiere ofrecer al ciudadano, eje central del sistema.

De esta forma, y una vez definidos los Mapas de Competencias Generales (Competencias tipo) de médicos/as y enfermeros/as, se han establecido las Competencias Específicas por Procesos Asistenciales, focalizando la atención básicamente en las competencias que no están incluidas habitualmente (o no lo están con detalle) en la titulación oficial exigible para el desempeño profesional en cada uno de los niveles asistenciales. Para determinar estas competencias, se ha utilizado una metodología de paneles de expertos formados por algunos de los miembros de los grupos encargados de diseñar cada proceso asistencial, pues son ellos quienes más y mejor conocen los requisitos necesarios para su desarrollo. El trabajo final de elaboración global de los mapas ha sido desarrollado por el grupo central de competencias.

A continuación, se presenta el Mapa de Competencias para el proceso, que incluye tanto la relación de Competencias Generales para médicos/as y enfermeros/as del SSPA (Competencias tipo) como las Competencias Específicas de este proceso, las cuales, como ya se ha mencionado a lo largo de esta introducción, no están incluidas con el suficiente énfasis en los requisitos de titulación.

Así, los diferentes profesionales implicados en los procesos, junto con los correspondientes órganos de gestión y desarrollo de personas, podrán valorar, según su titulación específica y las competencias acreditadas, cuáles son las actividades de formación y de desarrollo profesional que les resultan necesarias para adquirir las nuevas competencias en aras de lograr un mayor nivel de éxito en el desarrollo de los procesos asistenciales.

COMPETENCIAS PROFESIONALES: MÉDICOS

CONOCIMIENTOS		GRADO DE DESARROLLO			PRIORIDAD			
		Avanzado	Óptimo	Excelente	1	2	3	4
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL							
C-0023	Tecnologías para la información y las comunicaciones	D	D	I				
C-0024	Informática, nivel usuario	I	I	I				
C-0032	Metodología de la investigación nivel básico (elaboración de protocolos; recogida, tratamiento y análisis de datos; escritura científica, búsquedas bibliográficas, normas de publicación)	D	I	I				
C-0060	Dirección de equipos de trabajo. Gestión de personas	D	D	I				
C-0069	Metodología en gestión por procesos	D	D	I				
C-0077	Soprote vital avanzado cardiológico	I	I	I				
C-0082	Inglés, nivel básico	D	I	I				
C-0085	Formación básica en prevención de riesgos laborales	I	I	I				
C-0107	Sistemas de evaluación sanitaria	D	I	I				
C-0161	Organización y legislación sanitaria (conocer la organización sanitaria de España y Andalucía, prestaciones del SNS y específicas de Andalucía, así como la cartera de servicios del SSPA)	I	I	I				
C-0167	Medicina basada en la evidencia: aplicabilidad	D	I	I				
C-0168	Planificación, programación de actividad asistencial	D	I	I				
C-0169	Prestaciones del SNS y específicas de Andalucía	D	I	I				
C-0173	Metodología de calidad	D	I	I				
C-0175	Bioética de las decisiones clínicas y de la investigación	D	I	I				
C-0176	Cartera de servicios del Sistema Sanitario Público de Andalucía	D	I	I				
C-0180	Definición de objetivos y resultados: dirección por objetivos (DPO)	D	D	I				
C-0181	Derechos y deberes de los usuarios	I	I	I				
C-0184	Educación para la salud, consejo médico, estilos de vida	I	I	I				
C-0497	Conocimientos de sistemas de red social y recursos extrasanitarios (autoayuda)	D	I	I				
C-0526	Efectos secundarios e interacciones de fármacos	I	I	I				
C-0527	Conocimiento de escalas de valoración de discapacidad	D	I	I				
C-0531	Conocimiento de medicinas alternativas	D	D	I				
C-0532	Conocimiento de terapia ocupacional, hidroterapia, etc.	D	D	I				
C-0533	Conocimiento de las técnicas diagnóstico-terapéuticas "de su ámbito de responsabilidad"	I	I	I				
C-0534	Exploración psicopatológica	I	I	I				
C-0535	Otras instituciones no sanitarias, relacionadas "con el proceso"	D	I	I				

COMPETENCIAS PROFESIONALES: MÉDICOS

HABILIDADES		GRADO DE DESARROLLO			PRIORIDAD			
		Avanzado	Óptimo	Excelente	1	2	3	4
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL							
H-0005	Capacidad de análisis y síntesis	I	I	I				
H-0010	Capacidad de ilusionar, incorporar adeptos y estimular el compromiso, Capacidad de motivar	D	D	I				
H-0019	Adecuada utilización de los recursos disponibles	I	I	I				
H-0021	Habilidad negociadora y diplomática	D	D	I				
H-0023	Capacidad para tomar decisiones	I	I	I				
H-0024	Capacidad de relación interpersonal (asertividad, empatía, sensibilidad interpersonal, capacidad de construir relaciones)	D	I	I				
H-0025	Capacidad de liderazgo	D	D	I				
H-0026	Capacidad para delegar	D	I	I				
H-0031	Gestión del tiempo	D	I	I				
H-0032	Comunicación oral y escrita	D	I	I				
H-0035	Técnicas de comunicación, presentación y exposición audiovisual	D	D	I				
H-0042	Manejo Telemedicina	D	I	I				
H-0054	Informática nivel usuario	I	I	I				
H-0055	Capacidad docente	D	I	I				
H-0059	Capacidad de trabajo en equipo	I	I	I				
H-0078	Afrontamiento del estrés	D	I	I				
H-0080	Aplicación de técnicas básicas de investigación	D	I	I				
H-0083	Capacidad de promover y adaptarse al cambio	D	I	I				
H-0085	Dar apoyo	D	I	I				
H-0087	Entrevista clínica	I	I	I				
H-0094	Visión continuada e integral de los procesos	I	I	I				
H-0096	Capacidad de asumir riesgos y vivir en entornos de incertidumbre	D	I	I				
H-0332	Desarrollo de grupos psicoeducativos; psicoterapéuticos	D	D	I				
H-0333	Técnicas de ayuda psicológica no reglada	D	I	I				
H-0334	Supervisión, interconsulta y coterapia	D	D	I				

COMPETENCIAS PROFESIONALES: MÉDICOS

ACTITUDES		GRADO DE DESARROLLO			PRIORIDAD			
		Avanzado	Óptimo	Excelente	1	2	3	4
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL							
A-0001	Actitud de aprendizaje y mejora continua	I	I	I				
A-0009	Dialogante, negociador	I	I	I				
A-0018	Honestidad, sinceridad	I	I	I				
A-0020	Proactivo	D	I	I				
A-0024	Juicio crítico	I	I	I				
A-0027	Orientación al cliente (el ciudadano como centro), respeto de los derechos de los pacientes	I	I	I				
A-0038	Resolutivo	D	D	I				
A-0040	Orientación a resultados	I	I	I				
A-0041	Capacidad de asumir compromisos	I	I	I				
A-0043	Discreción	I	I	I				
A-0044	Autocontrol, autoestima, autoimagen	D	I	I				
A-0045	Colaborador, cooperador	D	I	I				
A-0046	Flexible, adaptable al cambio, accesible,	I	I	I				
A-0047	Generar valor añadido a su trabajo	I	I	I				
A-0048	Positivo	I	I	I				
A-0049	Respeto y valoración del trabajo de los demás, sensibilidad a las necesidades de los demás, disponibilidad y accesibilidad	I	I	I				
A-0050	Responsabilidad	I	I	I				
A-0051	Sensatez	I	I	I				
A-0052	Visión de futuro	D	D	I				
A-0075	Creatividad	D	I	I				

COMPETENCIAS PROFESIONALES: ENFERMERAS

CONOCIMIENTOS		GRADO DE DESARROLLO			PRIORIDAD			
		Avanzado	Óptimo	Excelente	1	2	3	4
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL							
C-0004	Conocimientos básicos de calidad (Indicadores, estándares, documentación clínica, acreditación, guías de práctica clínica)	D	I	I				
C-0023	Tecnologías para la información y las comunicaciones	D	D	I				
C-0032	Metodología de la investigación nivel básico (elaboración de protocolos; recogida, tratamiento y análisis de datos; escritura científica, búsquedas bibliográficas, normas de publicación)	D	I	I				
C-0060	Dirección de equipos de trabajo. Gestión de personas	D	D	I				
C-0069	Metodología en gestión de procesos	D	D	I				
C-0077	Soporte vital avanzado cardiológico	I	I	I				
C-0082	Inglés, nivel básico	D	D	I				
C-0085	Formación básica en prevención de riesgos laborales	I	I	I				
C-0161	Organización y legislación sanitaria (conocer la organización sanitaria de España y Andalucía, prestaciones del SNS y específicas de Andalucía, así como la cartera de servicios del SSPA)	I	I	I				
C-0165	Metodología de cuidados (procedimientos, protocolos, guías de práctica clínica, mapas de cuidados, planificación de alta y continuidad de cuidados)	I	I	I				
C-0171	Promoción de la salud (educación para la salud, consejos sanitarios)	I	I	I				
C-0174	Bioética	D	D	I				
C-0179	Conocimientos básicos de gestión recursos (planificación, programación de actividad asistencial, indicadores de eficiencia, control del gasto...)	D	I	I				
C-0181	Derechos y deberes de los usuarios	I	I	I				
C-0497	Conocimientos de sistemas de red social y recursos extrasanitarios (autoayuda)	D	I	I				
C-0525	Manejo de la ansiedad	D	D	I				
C-0526	Efectos secundarios e interacciones de fármacos	I	I	I				
C-0527	Conocimiento de escalas de valoración de discapacidad	D	I	I				
C-0563	Protocolos, procedimientos y guías prácticas para la enfermera "según proceso"	D	I	I				
C-0570	Diagnósticos enfermeros e intervenciones en el proceso	D	I	I				
C-0597	Promoción de la enseñanza de los autocuidados a la paciente y a su entorno familiar	I	I	I				
C-0619	Conocimiento avanzado del proceso asistencial	D	I	I				
C-0643	Enfermería basada en la evidencia	D	D	I				

COMPETENCIAS PROFESIONALES: ENFERMERAS

HABILIDADES		GRADO DE DESARROLLO			PRIORIDAD			
		Avanzado	Óptimo	Excelente	1	2	3	4
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL							
H-0005	Capacidad de análisis y síntesis	I	I	I				
H-0010	Capacidad de ilusionar, incorporar adeptos y estimular el compromiso, capacidad de motivar	D	D	I				
H-0019	Adecuada utilización de los recursos disponibles	D	I	I				
H-0021	Habilidad negociadora y diplomática	D	D	I				
H-0022	Resolución de problemas	D	I	I				
H-0023	Capacidad para tomar decisiones	D	I	I				
H-0024	Capacidad de relación interpersonal (asertividad, empatía, sensibilidad interpersonal, capacidad de construir relaciones)	D	I	I				
H-0026	Capacidad para delegar	D	I	I				
H-0028	Habilidad de comunicación, transmisión	D	D	I				
H-0031	Gestión del tiempo	D	I	I				
H-0032	Comunicación oral y escrita	I	I	I				
H-0035	Técnicas de comunicación, presentación y exposición audiovisual	D	D	I				
H-0054	Informática nivel usuario	D	I	I				
H-0055	Capacidad docente	D	I	I				
H-0059	Capacidad de trabajo en equipo	I	I	I				
H-0069	Facilidad para la comunicación	I	I	I				
H-0078	Afrontamiento del estrés	D	I	I				
H-0080	Aplicación de técnicas básicas de investigación	D	I	I				
H-0083	Capacidad de promover y adaptarse al cambio	D	I	I				
H-0087	Entrevista clínica	I	I	I				
H-0089	Individualización de cuidados	I	I	I				
H-0094	Visión continuada e integral de los procesos	D	I	I				
H-0096	Capacidad de asumir riesgos y vivir en entornos de incertidumbre	D	D	I				
H-0270	Dinámica de grupos	D	D	I				
H-0331	Capacidad para adiestrar y apoyar a la familia en su rol cuidador	D	I	I				
H-0332	Desarrollo de grupos psicoeducativos, psicoterapéuticos	D	D	I				
H-0333	Técnicas de ayuda psicológica no reglada	D	D	I				
H-0338	Capacidad de aplicar criterios de calidad en la práctica habitual	D	D	I				
H-0373	Registros de enfermería (plan de acogida, valoración inicial, plan de cuidados, informe de alta, recomendaciones cuidados,...)	I	I	I				
H-0394	Detectar complicaciones	I	I	I				
H-0413	Educación de la paciente en el manejo de su enfermedad y promoción del autocuidado	I	I	I				
H-0417	Capacidad de establecer relaciones entre las diferentes áreas/líneas de la organización	D	I	I				
H-0419	Elaboración de planes de cuidados según proceso	D	I	I				
H-0420	Cuidados específicos según proceso	D	I	I				

COMPETENCIAS PROFESIONALES: ENFERMERAS

ACTITUDES		GRADO DE DESARROLLO			PRIORIDAD			
		Avanzado	Óptimo	Excelente	1	2	3	4
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL							
A-0001	Actitud de aprendizaje y mejora continua	I	I	I				
A-0009	Dialogante, negociador	I	I	I				
A-0018	Honestidad, sinceridad	I	I	I				
A-0024	Juicio crítico	I	I	I				
A-0027	Orientación al cliente (el ciudadano como centro), respeto de los derechos, de las pacientes	I	I	I				
A-0040	Orientación a resultados	I	I	I				
A-0041	Capacidad de asumir compromisos	I	I	I				
A-0043	Discreción	I	I	I				
A-0046	Flexible, adaptable al cambio, accesible	I	I	I				
A-0047	Generar valor añadido a su trabajo	I	I	I				
A-0048	Positivo	I	I	I				
A-0049	Respeto y valoración del trabajo de los demás, sensibilidad a las necesidades de los demás, disponibilidad y accesibilidad	I	I	I				
A-0050	Responsabilidad	I	I	I				
A-0051	Sensatez	I	I	I				
A-0007	Creatividad	D	I	I				
A-0044	Autocontrol, autoestima, autoimagen	D	I	I				
A-0045	Colaborador, cooperador	D	I	I				
A-0038	Resolutivo	D	D	I				
A-0052	Visión de futuro	D	D	I				

COMPETENCIAS PROFESIONALES: FISIOTERAPEUTAS

CONOCIMIENTOS		GRADO DE DESARROLLO			PRIORIDAD			
		Avanzado	Óptimo	Excelente	1	2	3	4
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL							
C-0004	Conocimientos básicos de calidad (indicadores, estándares, documentación clínica, acreditación, guías de práctica clínica)	D	I	I				
C-0023	Tecnologías para la información y las comunicaciones	D	D	I				
C-0032	Metodología de la investigación nivel básico (elaboración de protocolos; recogida, tratamiento y análisis de datos; escritura científica, búsquedas bibliográficas, normas de publicación)	D	I	I				
C-0060	Dirección de equipos de trabajo. Gestión de personas	D	D	I				
C-0069	Metodología en gestión de procesos	D	D	I				
C-0077	SopORTE vital avanzado cardiológico	D	I	I				
C-0082	Inglés, nivel básico	D	D	I				
C-0085	Formación básica en prevención de riesgos laborales	I	I	I				
C-0110	Conocimiento de las técnicas básicas de imagen	D	D	I				
C-0161	Organización y legislación sanitaria (conocer la organización sanitaria de España y Andalucía, prestaciones del SNS y específicas de Andalucía, así como la cartera de servicios del SSPA)	I	I	I				
C-0171	Promoción de la salud (educación para la salud, consejos sanitarios)	I	I	I				
C-0174	Bioética	D	D	I				
C-0179	Conocimientos básicos de gestión de recursos (planificación, programación de actividad asistencial, indicadores de eficiencia, control del gasto...)	D	I	I				
C-0181	Derechos y deberes de los usuarios	I	I	I				
C-0490	Procedimientos, protocolos, guías de práctica clínica del fisioterapeuta	I	I	I				
C-0493	Conocimientos básicos de los apoyos ortésicos y protésicos	D	I	I				
C-0497	Conocimientos de sistemas de red social y recursos extrasanitarios (autoayuda)	D	I	I				
C-0528	Conocimientos de biomecánica	I	I	I				

COMPETENCIAS PROFESIONALES: FISIOTERAPEUTAS

HABILIDADES		GRADO DE DESARROLLO			PRIORIDAD			
		Avanzado	Óptimo	Excelente	1	2	3	4
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL							
H-0005	Capacidad de análisis y síntesis	I	I	I				
H-0009	Capacidad de asumir riesgos y vivir en entornos de incertidumbre	D	D	I				
H-0010	Capacidad de ilusionar, motivar, incorporar adeptos y estimular el compromiso	D	D	I				
H-0019	Adecuada utilización de los recursos disponibles	D	I	I				
H-0021	Habilidad negociadora y diplomática	D	D	I				
H-0022	Resolución de problemas	D	I	I				
H-0023	Capacidad para tomar decisiones	D	I	I				
H-0024	Capacidad de relación interpersonal	D	I	I				
H-0026	Capacidad para delegar	D	I	I				
H-0031	Gestión del tiempo	D	I	I				
H-0032	Comunicación oral y escrita	I	I	I				
H-0035	Técnicas de comunicación, presentación y exposición audiovisual	D	D	I				
H-0054	Informática nivel usuario	D	I	I				
H-0055	Capacidad docente	D	I	I				
H-0059	Capacidad de trabajo en equipo	I	I	I				
H-0078	Afrontamiento del estrés	D	I	I				
H-0080	Aplicación de técnicas básicas de investigación	D	I	I				
H-0083	Capacidad de promover y adaptarse al cambio	D	I	I				
H-0089	Individualización de cuidados	I	I	I				
H-0094	Visión continuada e integral de los procesos	D	I	I				
H-0235	Manejo de vendaje funcional	D	I	I				
H-0290	Movilización bajo anestesia	D	I	I				
H-0291	Manejo de heridas	D	I	I				
H-0292	Ergonomía (escuela de la espalda, higiene postural...)	D	I	I				
H-0293	Manejo técnicas específicas: respiración, drenaje linfático, cardiovascular	D	I	I				

COMPETENCIAS PROFESIONALES: FISIOTERAPEUTAS

ACTITUDES		GRADO DE DESARROLLO			PRIORIDAD			
		Avanzado	Óptimo	Excelente	1	2	3	4
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL							
A-0001	Actitud de aprendizaje y mejora continua	I	I	I				
A-0007	Creatividad	D	I	I				
A-0009	Dialogante, negociador	I	I	I				
A-0018	Honestidad, sinceridad	I	I	I				
A-0024	Juicio crítico	I	I	I				
A-0027	Orientación al cliente (el ciudadano como centro), respeto de los derechos de las pacientes	I	I	I				
A-0038	Resolutivo	D	D	I				
A-0040	Orientación a resultados	I	I	I				
A-0041	Capacidad de asumir compromisos	I	I	I				
A-0043	Discreción	I	I	I				
A-0044	Autocontrol, autoestima, autoimagen	D	I	I				
A-0045	Colaborador, cooperador	D	I	I				
A-0046	Flexible, adaptable al cambio, accesible	I	I	I				
A-0047	Generar valor añadido a su trabajo	I	I	I				
A-0048	Positivo	I	I	I				
A-0049	Respeto y valoración del trabajo de los demás, sensibilidad a las necesidades de los demás, disponibilidad y accesibilidad)	I	I	I				
A-0050	Responsabilidad	I	I	I				
A-0051	Sensatez	I	I	I				
A-0052	Visión de futuro	D	D	I				



Recursos. Características generales. Requisitos

RECURSOS	NECESIDADES	
Humanos	Dotación suficiente para el adecuado desarrollo del proceso	Cada nivel asistencial deberá establecer el perfil profesional necesario (habilidades, conocimiento y actitudes) para el ejercicio profesional
Papelería/ Soporte lógico	<ul style="list-style-type: none">– Documentos estandarizados para seguimiento de las pacientes, la relación con los distintos profesionales y servicios de soporte– Hojas de evaluación del nivel sintomático– Documentos informativos para la paciente:<ul style="list-style-type: none">• Sobre la enfermedad y el tratamiento• Hojas informativas sobre ejercicio físico• Folletos educativos sobre hábitos de vida saludable– Material didáctico para las consultas y sesiones de educación sanitaria individual y grupal	
Sistemas de información	<ul style="list-style-type: none">– Soporte informático– Soporte de telefonía y fax– Intranet/Internet/Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none">– Historia clínica informatizada con módulo específico– Capacidad para recoger toda la información requerida para el adecuado desarrollo del proceso– Facilidad de manejo y accesibilidad– Información estructurada por paciente, diagnóstico, servicio, etc.

		– Conexión entre los centros de Atención Primaria y acceso a bases de datos.
Equipamientos	<ul style="list-style-type: none"> – Aula para talleres – Sala de fisioterapia – Equipo de proyección audiovisual 	Dotación para la realización de las actividades planificadas.

Unidades de soporte

UNIDADES DE SOPORTE	ENTRADAS
Servicio de Laboratorio	Determinaciones analíticas que permitan el diagnóstico diferencial con otras enfermedades
Servicio de Diagnóstico por Imagen	Estudios específicos para el diagnóstico diferencial
Recursos comunitarios (entidades locales, asociaciones)	<ul style="list-style-type: none"> Aula para talleres Piscina Gimnasio para ejercicio no supervisado