ESTRATEGIA SERGAS 2020

ESTRATEGIA SERGAS 2020

Contenido

ESTRATEGIA SERGAS 2020 3

Contenido 3

1- OBJETIVO: MEJORAR LA SALUD DE LA CIUDADANÍA. 9

2- METODOLOGÍA UTILIZADA EN LA ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA 11

3- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN 14

3.1- VISIÓN PARTICIPATIVA SOBRE LA ORGANIZACIÓN. 14

3.2. - PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS: BARÓMETRO SANITARIO: 16

3.3- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS POR LOS USUARIOS 17

3.4- ESTRATEGIAS DE ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONALES 17

3.5- EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA 2014. 18

4.- 10 RETOS PARA EL SERVICIO GALLEGO DE SALUD. 20

5.- ESTRATEGIA 2020: UN OBJETIVO, CUATRO EJES ESTRATÉGICOS. 21

5.1- MISIÓN Y EJES ESTRATÉGICOS. 21

5.2- LAS 20 LINEAS ESTRATÉGICAS PARA EL SERGAS 2020. 22

6- PROYECTOS POR EJES ESTRATÉGICOS. 25

6.1- Atención integral adaptada a las necesidades de los pacientes, familiares y cuidadores 26

6.2- Profesionales comprometidos y cuidados por la organización 35

6.3- Gestión eficiente que contribuya a la sostenibilidad del sistema sanitario. 39

6.4- Las infraestructuras, equipamientos sanitarios y sistemas de información adaptados a las necesidades de pacientes y profesionales. 42

7- SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA SERGAS 2020 44

8.1- ANEXO I. Relación de la documentación consultada 46

PRÓLOGO ESTRATEGIA SERGAS 2020

Jesús Vázquez Almuiña
Consejero de Sanidad

Los sistemas sanitarios nos encontramos en un momento crucial. Las nuevas demandas de servicios sanitarios, focalizadas fundamentalmente hacia pacientes mayores, con una o más enfermedades crónicas y polimedicados, requieren una reinvención de los servicios y una manera de mejorar los recursos existentes para que el sistema sea sostenible.

Presentamos ahora la Estrategia SERGAS 2020, nuestra agenda para estos próximos cinco años. Con ella, pretendemos conseguir mejoras en salud mediante acciones que disminuyan la carga de enfermedad a través de la prevención y de la prestación de servicios asistenciales eficientes y con la máxima calidad.

Trabajamos en su elaboración con la ilusión y el objetivo de hacer un sistema mejor, revisando todas las actuaciones puestas en marcha con espíritu crítico, con el afán de reforzar los aciertos y repensar todo aquello susceptible de mejora. Contamos con aportaciones tanto de agentes internos como externos. Invitamos a participar a profesionales, usuarios, estudiantes de medicina y enfermería, los Consejos Asesores, los miembros de la Comisión parlamentaria de sanidad y Sindicatos, y representantes de empresas. Con todas esas aportaciones queremos construir una auténtica guía para definir a donde queremos llegar, donde queremos que esté el sistema sanitario gallego dentro de otros cinco años.

Tenemos una sanidad que investiga, que innova, que se preocupa por la formación y la docencia, que previene enfermedades, promueve la salud y ofrece una atención primaria de calidad. Una sanidad que trabaja en soluciones eficientes para garantizar sus servicios a todas las personas, con independencia de sus recursos económicos.

Para enfrentar estos retos queremos contar tanto con nuestros excelentes profesionales como con los ciudadanos, de tal forma que podamos seguir avanzando de manera firme y segura hacia nuestro principal objetivo: prestar una atención de la máxima calidad a todos los gallegos.

PRÓLOGO ESTRATEGIA SERGAS 2020

Antonio Fernández-Campa García-Bernardo
Gerente del Servicio Gallego de Salud

Es evidente que cualquier organización necesita tener definida su dirección estratégica por su relación directa con los resultados, más aún en el caso del Servicio Gallego de Salud en el que la Estrategia 2020 debe concebirse como la hoja de ruta para el proceso de transformación y modernización cara a los nuevos retos del siglo XXI.

Debo comenzar por agradecer a todos aquellos agentes del sector sanitario gallego que colaboraron en la elaboración de este documento a través de encuestas, formularios, reuniones o sesiones de trabajo, en las que participaron más de 1.000 profesionales de la sanidad y otros expertos en este ámbito (parlamentarios, organizaciones sindicales, estudiantes…).

Pienso que es obligado hacer una mención expresa y especial al más importante, a los pacientes, que, por primera vez, han participado, a través de sus asociaciones, en la elaboración de la Estrategia del Sergas. Gracias, por vuestras importantes contribuciones.

Somos conscientes de que estamos señalando metas muy ambiciosas en muchos ámbitos. Pero es que el reto merece la pena: que los gallegos tengamos el mejor servicio sanitario posible y que contribuya a mejorar la salud de los ciudadanos.

Las complejidades inherentes a la gestión de un servicio público como este son evidentes, circunstancia que exigirá el esfuerzo, la implicación y el bueno hacer de profesionales y gestores, pacientes y ciudadanos, en el empeño de mantener y mejorar el excelente sistema público que tenemos.

Tenemos un excelente sistema sanitario, apreciado y valorado por ciudadanos y profesionales. Un servicio en el que podemos confiar y que nos ayuda a afrontar y solucionar problemas muy importantes, en momentos difíciles de nuestras vidas. Tenemos una sanidad pública de la que debemos sentirnos orgullosos y por la que debemos trabajar para mantenerla y mejorarla, por su presente y su futuro.

1- OBJETIVO: MEJORAR LA SALUD DE LA CIUDADANÍA.

Quisimos contar con la percepción y opinión de los usuarios, profesionales y otros agentes implicados para elaborar la nueva planificación del Sistema Sanitario Público de Galicia para el período 2015-2020.

Inicialmente realizamos un proceso de participación vía electrónica para identificar los aspectos o temas que consideraban que se deberían priorizar en la elaboración de la nueva Estrategia Sergas 2020.

A continuación se realizaron 5 sesiones grupales en las que participaron alumnos de medicina y enfermería, el Consello Asesor de la Consellería y el del Servizo Galego de Saúde, los miembros de la comisión quinta de sanidad y de las organizaciones sindicales, y representantes de empresas de tecnologías de la información y de la comunicación. En estas sesiones se revisaron los resultados obtenidos en el proceso on-line.

A partir de esta información, se definió la visión compartida del Sergas 2020 que comprende un objetivo (Mejorar la salud de la ciudadanía) y 4 ejes estratégicos, tal y como se observa en la siguiente figura:

20 LIÑAS ESTRATÉXICAS PARA O 2020

EJE	PRINCIPALES LINEAS ESTRATÉGICAS QUE LO DESARROLLAN
Atención integral adaptada a las necesidades de los usuarios, pacientes, familiares y cuidadores	1. Desarrollar intervenciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad con una visión integral. 2. Mejorar la "consideración" y "accesibilidad" en la prestación de los servicios. 3. Orientar la estructura de prestación de servicios en base a las necesidades de los pacientes. Atención a la cronicidad. 4. Avanzar en el empoderamiento de los pacientes. 5. Incrementar el sentimiento de propiedad y responsabilidad de los ciudadanos sobre el Servizo Galego de Saúde. 6. Impulsar la gestión del conocimiento y la investigación. 7. Mejorar la fiabilidad de los servicios reduciendo la variabilidad y mejorando la coordinación de los mismos.
Profesionales comprometidos y cuidados por la organización	8. Favorecer la comunicación con los profesionales, usuarios y sociedad. 9. Reforzar la credibilidad de los gestores del sistema. 10. Fortalecer la responsabilidad y capacidad de los directivos y mandos intermedios de la organización. 11. Cuidar a los buenos profesionales desde que entran en la organización. 12. Potenciar la versatilidad-polivalencia de los profesionales del sistema. 13. Implicar a los profesionales como criterio básico en el desarrollo y gestión de la organización.
Gestión eficiente que contribuya a la sostenibilidad del sistema sanitario	14. Emplear nuevos modelos de asignación de recursos para mejorar la equidad de acceso a los servicios. 15. Establecer medidas de mejora de la eficiencia del sistema para garantizar su sostenibilidad. 16. Ser un pilar fundamental del desarrollo sostenible de Galicia. 17. Ser un referente en la Responsabilidad Social Corporativa de Galicia e implicar a todos los agentes sociales en los proyectos.
Infraestructuras , equipamientos sanitarios y sistemas de información adaptados a las necesidades de pacientes y profesionales	18. Optimizar los sistemas de información. 19. Priorizar y asegurar la implantación de innovaciones tecnológicas que fueran evaluadas positivamente. 20. Adecuar las instalaciones y los equipamientos a las necesidades de los usuarios y trabajadores.

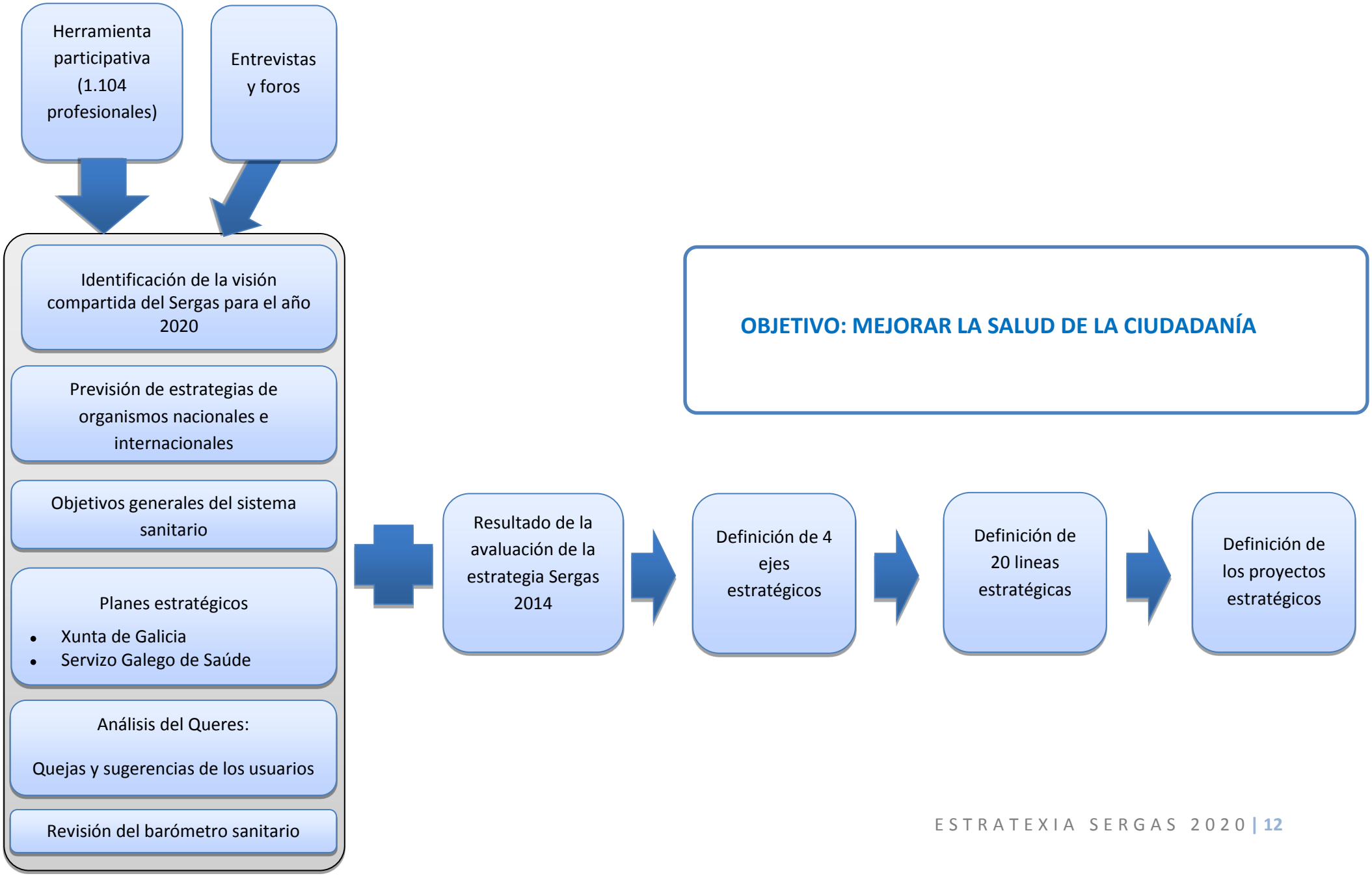
2- METODOLOGÍA UTILIZADA EN LA ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Los objetivos que se pretendieron conseguir con la metodología utilizada fueron:

- Generar una visión compartida: Definir una visión conjunta (profesionales, pacientes, usuarios, gestores,...) para el Servizo Galego de Saúde en el año 2020.
- Contar con la participación de todos los agentes implicados: Incluir la opinión y perspectiva de los principales grupos de interés para la gestión del Servizo Galego de Saúde (profesionales, pacientes, sindicatos, políticos, empresas del sector, directivos del sector, etc.).
- Establecer una línea de continuidad con la Estrategia Sergas 2014, incluyendo los resultados obtenidos en la evaluación de la Estrategia Sergas 2014.
- Incluir el actual pensamiento estratégico de los sistemas sanitarios y las principales experiencias en los distintos servicios de salud.
- Incorporar indicadores que nos permitan evaluar el avance da estrategia definida.

De acuerdo con estos objetivos, para la elaboración de la Estrategia Sergas 2020 la metodología utilizada se muestra en el siguiente gráfico.

METODOLOGÍA



Para la definición de los objetivos estratégicos del Servizo Galego de Saúde para el año 2020 se hicieron las siguientes actuaciones:

- Se definió una visión del Servizo Galego de Saúde compartida por los distintos agentes implicados. Se querían identificar las prioridades de las principales partes interesadas en la organización (profesionales, gestores, pacientes, empresas, interlocutores sociales, etc.) para contar con una visión conjunta de los distintos agentes que intervienen en el Servizo Galego de Saúde. Para eso, se utilizó una herramienta informática de alto alcance y se celebraron distintas sesiones grupales (grupos sindicales, políticos, estudiantes de los últimos cursos de enfermería y medicina, consejo asesor de la Consellería y del Servizo Galego de Saúde, empresas TICs, etc.).
- Se revisaron e incorporaron algunas de las buenas prácticas e intervenciones que se están poniendo en marcha en diferentes países y servicios sanitarios, y se tuvieron en cuenta el conocimiento científico existente.
- Se utilizó el modelo de la OMS de Murray sobre los objetivos básicos de los sistemas de salud.
- Se revisó la Estrategia de la Xunta de Galicia para el año 2020.
- Se revisaron los resultados de la evaluación de la Estrategia Sergas 2014.
- Se analizaron indicadores de percepción de pacientes.

Con toda esta información se definieron los principales ejes, y los objetivos e indicadores estratégicos. Una vez definidos estos indicadores, se hizo un análisis de la situación para determinar las líneas estratégicas necesarias para conseguir los objetivos definidos. A partir de ese momento se definieron, junto con las unidades gestoras del Servizo Galego de Saúde, los proyectos a realizar en el 2015-2020, incorporando también algunos de los de la Estrategia Sergas 2014.

3- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

3.1- VISIÓN PARTICIPATIVA SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Siguiendo uno de los objetivos fijados por el equipo de dirección del proyecto de la Consellería, se establecieron 2 procesos participativos.

En el primero se invitó a aportar su visión a 3.058 personas y entidades, de las cuales 2.248 eran profesionales, 168 entidades de pacientes y 644 partes interesadas (empresas, expertos, sindicatos, partidos políticos, etc.) En este proceso se utilizó una herramienta informática llamada integrador de inteligencia.

A todos los participantes se les hacía la siguiente pregunta: "¿Cuales son los 3 aspectos o temas que consideras que debería priorizar el SERGAS en los próximos años para mejorar el Sistema Sanitario Público de Galicia?".

En una segunda fase y, tras agrupar las más de 2.000 propuestas realizadas, se solicitó a los participantes que hicieran una priorización con un sistema de elección de pares.

Los resultados de esta consulta se pueden ver resumidos en los siguientes cuadros.

FICHA TÉCNICA			
Realizada durante el mes de mayo de 2015 en 2 oleadas			
Herramienta empleada		Agregador de inteligencia (iWarsM´aps)	
Colectivos	**Invitados**	**Participantes**	**% Participación**
Pacientes (entidades)	**168**	**65**	39%
Profesionales (67% jefes de servicio y supervisoras, 22% personal de servicios centrales y 11% profesionales de base	**2.246**	**889**	40 % 46% participación de los jefes de servicio y supervisoras, 39% de participación de personal de servicios centrales, 15% de los profesionales de base
Partes interesadas 39% empresas y organismos 29% centros públicos innovación, 11% universidad, 2% sindicatos, 2% prensa y 17% politicos	**644**	**150**	40 % 47% participación de las empresas, 23% organismos públicos innovadores, 16% universidad, 45% de los sindicatos, 18% prensa y 2% politicos
TOTAL	**3.058**	**1.104**	36%

2.004 propuestas de acción realizadas

Agrupación de las propuestas en 10 grupos

RESULTADO DE LAS VOTACIONES POR PARES - PRIORIZACIÓN

6	Centralidad del paciente	51%
7	Enfoque a los trabajadores del sistema	49%
8	Sistema Sanitario MÁS PÚBLICO	44%
9	Investigación e innovación en todo el sistema sanitario	37%
10	Aplicación de nuevas tecnologías	36%

RESULTADOS DAS VOTACIÓNS POR PARES - PRIORIZACIÓN

1	Mellora da xestión e sostibilidade do sistema	60%
2	Atención á cronicidade e envellecemento poboacional	59%
3	Prevención e promoción da saúde	56%
4	Accesibilidade aos servizos sanitarios	53%
5	Calidade asistencial e seguridade do paciente	52%

Estos resultados son las respuestas acumuladas de todos los participantes.

En este primer proceso se identificaron importantes divergencias entre los diferentes grupos, lo que refuerza la necesidad de contar con una visión común del sistema.

Los contenidos de las 5 primeras áreas priorizadas fueron los siguientes:

- Mejorar la gestión y sostenibilidad del sistema: coordinación asistencial, potenciar la atención primaria, mejorar la comunicación entre niveles y profesionales, garantizar la continuidad de cuidados, transparencia, medición de resultados en salud, rendición de cuentas, gestión clínica, autonomía de gestión, eficiencia, racionalización, optimización, profesionalidad de cuadros directivos, prioridades, modelos organizativos, recursos, mantenimiento, …

- Atención a la cronicidad y envejecimiento poblacional: sistemas específicos de atención a enfermos crónicos, pluripatológicos, polimedicados, desarrollo y coordinación sociosanitaria, cuidados paliativos, atención domiciliaria,…

- Prevención y promoción de la salud: prevención de las enfermedades, promoción de la salud, educación para la salud, detección precoz, vacunas, participación comunitaria, educación al paciente,…

- Accesibilidad a los servicios sanitarios: mejora de las listas de espera, equidad, cartera de servicios, garantía de servicios,...

- Calidad asistencial y seguridad del paciente: establecimiento de protocolos, procedimientos, coordinación asistencial, vías clínicas, auditorías, normas de calidad, control de la infección hospitalaria,…

En un segundo proceso participativo, se invitó a varios colectivos (estudiantes de medicina y enfermería, médicos internos residentes, consellos asesores de la Consellería y del Servizo Galego de Saúde, partidos políticos, representantes sindicales y de empresas tecnológicas) a participar en una reunión presencial en la que se presentaron los datos obtenidos en la consulta previa, y se debatieron con ellos para conocer su opinión y ahondar en estos conceptos.

3.2. - PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS: BARÓMETRO SANITARIO:

Otra fuente de información que se revisó por considerarla de gran interés fue el Barómetro Sanitario del año 2014. Entre las principales conclusiones extraídas del mismo destacar:

- Para la ciudadanía la **sanidad en Galicia**
    - Es un tema importante (siendo más importante para los gallegos con un 37% de nivel de importancia en Galicia con respecto al 28,30% de media en España).
    - Funciona bastante bien según un 26,90% de las personas y lo valoran con 6,22 puntos sobre 10.
    - El 80% de los ciudadanos prefieren acudir a los servicios de un centro público.
    - Los puntos débiles de un centro público son:
        - Rapidez
        - Información
        - Trato
        - Confort
- La valoración de la consulta de **atención primaria** es alta (92,10%).
    - Lo peor es el tiempo de diagnóstico (5,65 puntos sobre 10).
    - El 70% fueron una media de 4 veces al año.

- **A urgencias** acudieron el 26% de los gallegos encuestados, con una media de 1,67 veces al año.
    - Acudieron voluntariamente el 68,4% y por indicación médica 21,10%.
    - Utilizan la Urgencia de atención primaria el 30,17% y la Urgencia hospitalaria el 43%. Una de las principales razones para acudir a urgencia hospitalaria es que el momento de la necesidad de atención no coincide con el horario de primaria (según el 67,3% de los encuestados), mientras que el 25% acuden al hospital porque tiene más medios.
    - La valoración da rapidez de atención es alta, el 67% la valora como buena.
    - La atención la consideran buena un 75,7% de los encuestados.

- **Consulta del especialista**: de las personas encuestadas acudieron el 39,70%.
    - La valoración de la atención fue buena en el 82,6% de los encuestados.
    - Los problemas principales son: facilidad de la cita, tiempo de la cita, tiempo de las pruebas, tiempo de espera hasta entrar.

- **Hospitalización:** ingresaron un 9,10% de las personas que respondieron.
    - El principal problema identificado fue el número de personas en la habitación.
    - También la información del sistema tiene una deficiente puntuación al redor de 5 sobre 10
    - Y una gran parte de los encuestados no están seguros de que se haga algo para mejorar las listas de espera.

3.3- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS POR LOS USUARIOS

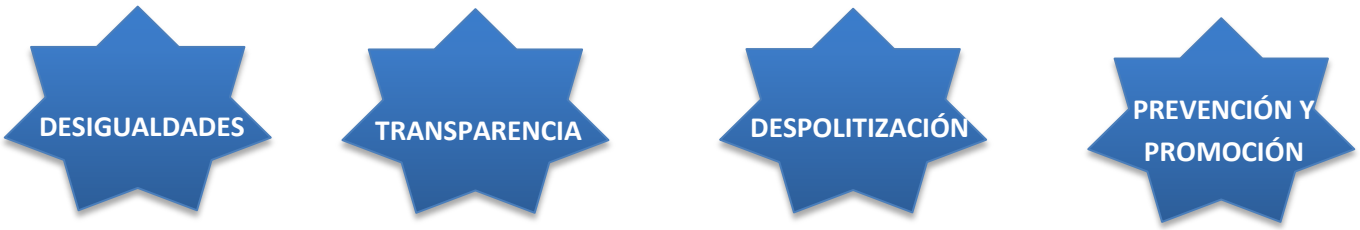
El sistema QUERES es un sistema de gestión único y homogéneo para todo el Sistema Público de Salud de Galicia que permite recoger, resolver e informar las reclamaciones y sugerencias que se presenten en relación a la prestación de servicios del Sistema Público de Saúde de Galicia, así como el análisis sistemático de la información que se desprende de ellas con la finalidad de desarrollar acciones de mejora.

Este sistema se encuentra implantado en la actualidad en las Estructuras Organizativas de Gestión Integrada (EOXIs) de Ourense, Vigo, Santiago e Ferrol, así como en los servicios de atención al paciente del Hospital Virxe da Xunqueira (EOXI de A Coruña) y del Hospital de Monforte (EOXI de Lugo, Monforte e Cervo) Cervo); el obxecto para el año 2016 es extenderlo en su totalidad a las siete estructuras de gestión integrada pues este sistema es considerado fundamental para la mejora continua en el funcionamiento de la organización.

3.4- ESTRATEGIAS DE ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONALES

Se revisaron los documentos más relevantes publicados en los últimos años (ver anexo 1). Los principales temas a tener en cuenta y que se repiten en varios documentos fueron:

- Reducir las desigualdades, hacer frente a las inequidades.
- Necesidad de liderado y gestión participativa.
- Aumentar el empoderamiento de las personas para mejorar su autonomía.
- Mejorar la comunicación y la colaboración con los pacientes.
- Orientar el sistema hacia el paciente. Orientar los servicios a los usuarios.
- Potenciar el trabajo en red. Compartir recursos con independencia del centro en el que se encuentren.
- Atención integral y coordinación socio sanitaria.
- Evaluación de tecnologías y considerar la desinversión.
- Hacer transparentes los datos del funcionamiento del sistema. Avanzar en los "Open Data".
- Incentivación por resultados no solo por actividad.
- Pacto político de salud y despolitización de la gestión sanitaria.
- Avanzar en la mejora de la atención domiciliaria.
- Mejorar el financiamiento.
- Fomentar la competencia interna.
- Hacer de la atención primaria el eje del sistema y que sea quien lidere la atención del enfermo crónico.
- Seguir aplicando las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, teniendo presente su interoperabilidad.
- Incluir a todos los agentes en la toma de decisiones.
- Dar más protagonismo a los profesionales. Hacer que los profesionales se sientan orgullosos y estén contentos de trabajar en el sistema sanitario.
- Mejorar la calidad de la atención.
- Invertir en investigación e innovación.
- Orientar más recursos de cara a la prevención de la enfermedad y promoción de la salud.
- Incorporar aspectos relacionados con la participación en salud.
- Invertir en valor en salud mejor que comprar actividad asistencial.



3.5- EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA 2014.

Los procesos estratégicos deben ser procesos continuos de tal forma que la evaluación del plan estratégico anterior se incorpora al nuevo plan en aquellos aspectos que precisan continuidad. Los principales temas que se continuarán desarrollando son:

- Sistema de financiación adaptado al modelo de gestión integrada.

- Sistema de evaluación de resultados en salud.
- Sistema de garantías en la prestación de servicios al paciente.
- Avanzar en el cuidado de los profesionales.
- Promover sistemas de desarrollo profesional.
- Mejora de los procesos asistenciales.
- Avanzar en sistemas de atención y cuidados del paciente.

4.- 10 RETOS PARA EL SERVICIO GALLEGO DE SALUD.

De las diferentes aportaciones y datos analizados se pueden identificar los siguientes retos e sugerencias para la Estrategia 2020 del Servizo Galego de Saúde:

1. **Establecer orientaciones y líneas estratégicas nuevas e innovadoras que contribuyan a solucionar los problemas más importantes de la organización** para evitar que se repitan los mismos problemas del sistema sanitario que en las pasadas décadas. Los problemas identificados no están cambiando en los últimos años y únicamente pueden agravarse si la situación económica es mala.
2. **Aumentar la eficiencia del sistema** para asumir el aumento de costo de los servicios sanitarios por:
    - Nuevos fármacos más caros
    - Aumento de la supervivencia que producirá un aumento de pacientes crónicos y poli medicados.
    - Nuevas tecnologías más costosas y nuevas realidades asistenciales (epigenética, biotecnología…).
    - Ciudadanía con un nivel de exigencia mayor que demanda inversiones en salud ilimitados, y que considera que la administración gasta en inversiones innecesarias.
3. **Cuidar a los buenos profesionales** para que se sientan partícipes de su organización**.** Poner en valor a los buenos profesionales dando mucha más importancia al desarrollo de la excelencia profesional.
4. **Mejorar la continuidad** asistencial, fomentando el trabajo conjunto entre niveles asistenciales y entre profesionales.
5. **Lograr la máxima credibilidad** de los responsables del sistema para mejorar la comunicación con los profesionales y con la ciudadanía, y favorecer la implantación de nuevos proyectos.
6. **Reducir la variabilidad clínica**, evitando comprometer la calidad asistencial.
7. **Reforzar los criterios organizativos y de gestión**, que sean homogéneos y coherentes con los objetivos de la organización.
8. **Organizar los servicios en función de las necesidades objetivables de los pacientes.** Se necesitan adaptar los flujos de atención a las diferentes necesidades según la tipología del paciente, porque no todos tienen las mismas necesidades. El sistema está organizado por especialidades médicas y categorías profesionales, no por las necesidades de los pacientes. Además es necesario mejorar el trato, agilizar la atención y favorecer la accesibilidad en general.
9. **Desarrollar sistemas de información que permitan la evaluación y la toma de decisiones.** Con el objetivo de responder a la escasez de sistemas de evaluación en todos los niveles (profesionales, directivos, unidades, innovaciones,...), será necesario analizar los datos para obtener información útil para mejorar la toma de decisiones en el sistema.
10. **Asignar los recursos en función de resultados en salud.** Es necesario asignar los recursos según las necesidades de los pacientes y reconociendo la buena gestión.

5.- ESTRATEGIA 2020: UN OBJETIVO, CUATRO EJES ESTRATÉGICOS.

5.1- MISIÓN Y EJES ESTRATÉGICOS.

Misión 2020: Mejorar la salud de la ciudadanía a través de la prestación de servicios sanitarios asistenciales efectivos, eficientes y de calidad de forma equitativa y sostenible garantizando los derechos y deberes de los pacientes.

OBJETIVO: **Mejorar la salud de la ciudadanía**

EJES ESTRATÉGICOS

5.2- LAS 20 LINEAS ESTRATÉGICAS PARA EL SERGAS 2020.

Partiendo de toda la información recogida en las secciones anteriores y teniendo presente los objetivos de todos los sistemas de salud, se establecen 20 objetivos estratégicos para el año 2020.

ATENCIÓN INTEGRAL ADAPTADA A LAS NECEDIDADES DE LOS PACIENTES, FAMILIARES Y CUIDADORES

PRINCIPALES LINEAS QUE LO DESARROLLAN

1. **Desarrollar intervenciones de promoción de la salud y prevención de las enfermedades con una visión integral.** Realizando actuaciones dirigidas a mejorar los hábitos de vida saludables, las coberturas vacunales, y la implantación de nuevos cribados de enfermedades previsibles.
2. **Mejorar la "consideración" y "accesibilidad" en la prestación de los servicios.** Objetivo que intenta mejorar el trato, los tiempos de respuesta, los horarios de atención y la sistemática de citación. Con un objetivo secundario de evitar desplazamientos innecesarios a los usuarios.
3. **Orientar la estructura de prestación de servicios hacia las necesidades de los pacientes** y la **mejora de la atención a la cronicidad.** Significaría la definición de grupos de pacientes con necesidades similares y la adaptación de los diferentes servicios a sus necesidades y, sobre todo, los actuales servicios de urgencias.
4. **Avanzar en el empoderamiento de los pacientes**. Dando formación e información a los pacientes para ayudarlos a mejorar su estado de salud y la gestión de los determinantes de salud.
5. **Incrementar el sentimiento de propiedad y responsabilidad de los ciudadanos sobre el Servizo Galego de Saúde,** intentando que los usuarios del Servizo Galego de Saúde tengan un sentimiento de propiedad y corresponsabilidad en la gestión del sistema público.
6. **Impulsar la gestión del conocimiento y la investigación**, a través de innovaciones organizacionales, con lideradazgo en investigación, atracción de financiación para investigación y aprovechamiento de conocimientos particulares para la mejora común del sistema.
7. **Mejorar la fiabilidad de los servicios que se prestan,** reduciendo la variabilidad y mejorando la coordinación de los mismos, con intervenciones que incrementen la calidad asistencial y la seguridad del paciente.

PROFESIONALES COMPROMETIDOS Y CUIDADOS POR LA ORGANIZACIÓN

PRINCIPALES LINEAS QUE LO DESARROLLAN

8. **Favorecer la comunicación con los profesionales, usuarios y sociedad.** Hacer un esfuerzo de comunicación para agilizar la relación con los medios de comunicación y otros colectivos, aprovechando las ventajas que nos ofrecen las redes sociales.
9. **Reforzar la credibilidad de los gestores del sistema**. Mejorar la disponibilidad y fiabilidad de la información, aumentar la transparencia en la gestión, mejorar la coherencia en las decisiones, respetar las normas de la organización y poner en marcha sistemas abiertos de evaluación y comparación de resultados.
10. **Fortalecer la responsabilidad y capacidad de los directivos y mandos intermedios de la organización,** mejorando sus competencias directivas con una buena definición de las mismas y estableciendo sistemas de evaluación de competencias.
11. **Cuidar a los buenos profesionales desde que entran en la organización,** con iniciativas como la implantación de un sistema de acogida y cuidado de los profesionales recientemente incorporados, la puesta en marcha de sistema de evaluación de la excelencia profesional, la inclusión de objetivos de calidad y coherentes con los objetivos de la organización en el Acurdo de Gestión (ADX), la medición de la productividad y el rendimiento individual, la mejora del conocimiento de la propia organización y fomentando la ética profesional y el compromiso con la mejora del Sistema.
12. **Potenciar a versatilidad-polivalencia de los profesionales del sistema** acometiendo un proceso de planificación y ordenación que permita disponer de profesionales suficientes y con formación idónea para dar adecuada respuesta a los cambios que la organización necesita.
13. **Implicar a los profesionales en el desarrollo y gestión de la organización y** darle a los profesionales la oportunidad de aumentar su autonomía de gestión y mejora profesional.

GESTIÓN EFICIENTE QUE CONTRIBUYA A LA SOSTIBILIDAD DEL SISTEMA SANITARIO

PRINCIPALES LINEAS QUE LO DESARROLLAN

14. **Establecer nuevos modelos de asignación de recursos para mejorar la equidad de acceso a los servicios,** haciendo un reparto y asignación presupuestaria por necesidades asistenciales.
15. **Mejorar la eficiencia del sistema para garantizar su sostenibilidad**. Incluyendo la contratación de "valor" vs contratación de actividad, mejorando la eficiencia y disminuyendo las prácticas sin valor para los pacientes: 'Choosing Wisely' (Elegir sabiamente), y evitando prácticas innecesarias o que no estén suficientemente sustentadas por la evidencia científica.
16. **Ser un pilar fundamental del desarrollo sostenible de Galicia** estableciendo sistemas de compra centralizada, de logística avanzada, planes de ahorro energético, y creación de empleo.
17. **Ser un referente en la Responsabilidad Social Corporativa de Galicia e implicar a todos los agentes sociales.** A través de la mejora de su compromiso social, de la salud laboral de sus trabajadores, de la cooperación internacional, de la mejora de la coordinación socio-sanitaria, y estableciendo Pactos políticos para conseguir el consenso en la medición de resultados y de la gestión.

GESTIÓN EFICIENTE QUE CONTRIBUYA A LA SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA SANITARIO

PRINCIPALES LINEAS QUE LO DESARROLLAN

18. **Optimizar los <u>sistemas de información</u>** para que faciliten la toma de decisión. Mejorar los cuadros de mando de los distintos sistemas, los sistemas de evaluación y de codificación.
19. **Priorizar y asegurar la <u>implantación de las innovaciones tecnológicas</u> en desarrollo y que <u>fueron evaluadas positivamente</u>** desplegando en el sistema las innovaciones tecnológicas con probado impacto en la salud de la ciudadanía.
20. **Adecuar l<u>as instalaciones y el equipamiento</u> a las necesidades de usuarios y trabajadores,** con la mejora de los centros de trabajo y mantenimiento de sus instalaciones y equipos, y con la puesta en marcha de nuevos centros asistenciales.

6- PROYECTOS POR EJES ESTRATÉGICOS.

Para la elaboración da Estrategia 2020 se definió en primer lugar cual era la verdadera misión de la organización, así como su objetivo fundamental "mejorar la salud de los gallegos". Para continuar avanzando en ese objetivo se identificaron cuatro ejes u objetivos estratégicos que contribuirán a mejorar la salud de los gallegos.

Una vez definidos eses ejes generales se necesitaron las diferentes líneas estratégicas que los desarrollarían. Estas líneas estratégicas, pueden, en muchos casos, estar contribuyendo a desarrollar más de un eje estratégico pero por ordenar el documento cada línea estratégica la asignamos al eje en el que más impacto puede tener.

Una vez establecidas las líneas estratégicas se definieron los proyectos como herramientas operativas para el desarrollo de la estrategia. Como es normal cada proyecto puede desarrollar varias líneas estratégicas y por tanto varios ejes. Para el orden del plan, cada proyecto se asignó al eje estratégico en el que más impacta y a la línea estratégica que desarrolla principalmente.

El resumen final de esta estructuración se refleja en que, en una organización tan compleja como el SERGAS, todos los proyectos interaccionan con diferentes objetivos estratégicos y por tanto contribuyen a desarrollar varias líneas estratégicas, aunque en alguna tiene siempre un impacto mayor y así se ordenó la lista de proyectos que a continuación se enumeran.

A continuación se presentan los proyectos junto con su descripción ordenados siguiendo el principio estratégico en el que tienen más impacto.

6.1- Atención integral adaptada a las necesidades de los pacientes, familiares y cuidadores.

Línea estratégica 1:

DESARROLLAR INTERVENCIONES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD CON UNA VISIÓN INTEGRAL

PUESTA EN VALOR DE LA ATENCIÓN PRIMARIA EN LA COMUNIDAD.
Fomento de la participación de los profesionales sanitarios en las intervenciones comunitarias y refuerzo de la formación específica para conocer cómo se realizan acciones comunitarias y cómo se colabora con otros profesionales no sanitarios.

FORMACIÓN EN PROMOCIÓN Y DETERMINANTES DE LA SALUD
Incluir un programa específico en promoción y determinantes de la salud en la programación formativa de los médicos internos residentes (MIR). Desarrollar un programa de formación específico en educación nutricional para personal de enfermería de Atención Primaria en Pediatría (medidas antropométricas, períodos críticos en el desarrollo de la obesidad, factores de riesgo, recomendaciones nutricionales y habilidades sociales).

EVALUACIÓN DE LA COMPOSICIÓN CORPORAL
Incorporar métodos de evaluación de la composición corporal como apoyo a la prevención y promoción de la salud: - Formación específica en técnicas antropométricas para personal de enfermería (medición de circunferencias, pliegues cutáneos,...) para hacer valoración y seguimiento de la composición corporal del paciente pediátrico. -Dotar de materiales de medición (tallímetro, balanza, cinta métrica, calibre antropométrico, adipómetros, etc.)

PROTECCIÓN DE LA LACTANCIA MATERNA
Establecer e implantar un sistema de control sobre el cumplimiento de la normativa vigente de protección da lactancia materna.

AMPLIACIÓN CRIBADO COLORRECTAL
Extender el programa de cribado de cáncer colorrectal a toda Galicia.

Línea estratégica 2:

MEJORAR LA CONSIDERACIÓN Y ACCESIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

CONTINUIDAD ASISTENCIAL
Identificar e integrar aspectos para mejorar el trayecto asistencial del paciente en todos los procesos de transición: Procesos Asistenciales Integrados, Programas de conciliación de la medicación, consulta telefónica, conecta-72, utilización de una plataforma de comunicación.

CÓDIGO AMABLE
Elaborar un Manual de Evaluación que mida el trato y la información que se da a los usuarios en los servicios asistenciales del Servizo Galego de Saúde. Este manual incorporará un sistema de indicadores que permita la certificación como "centro código amable".

AGENDAS DE ATENCIÓN PRIMARIA
Establecer criterios para la utilización de las agendas de atención primaria para reducir los tiempos de espera optimizando los tiempos de trabajo del profesional.

HABITACIÓN INTELIGENTE
Mejora del confort y diseño de las áreas de hospitalización, proporcionando un entorno de conectividad que permita la identificación segura del paciente y su trazabilidad, la monitorización automática de constantes diarias y la comunicación del paciente con sus familiares y profesionales sanitarios. Incluye también servicios de ocio y domótica.

PUNTO DE ATENCIÓN MÓVIL (PAM)
El punto de atención móvil- PAM- es un dispositivo de utilidad cuando un centro de salud está en obras, cuando sea preciso resolver aumentos de las demandas estacionales, realizar programas especiales para completar procesos asistenciales que no dispongan en el centro y para dar formación a profesionales o pacientes. Son 2 unidades con capacidad para ser conectadas entre sí.

MEDICAMENTO ESTRANJERO EN El ÁMBITO AMBULATORIO
Mejora de la accesibilidad de los pacientes a los medicamentos extranjeros en el ámbito ambulatorio. Integración asistencial de los circuitos en el ámbito ambulatorio.

Línea estratégica 3:

ORIENTAR LA ESTRUCTURA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARA A LAS NECESIDADES DE LOS PACIENTES. ATENCIÓN A LA CRONICIDAD.

PLAN DE ENFERMEDADES CRÓNICAS
Elaboración e implantación de un Plan integral de atención sanitaria a los pacientes crónicos.

PLAN ESTRATÉGICO DE SALUD MENTAL 2017-2020
Elaboración del Plan Estratégico de Salud Mental 2017-2020, estableciendo las líneas de actuación en materia de salud mental.

PLAN DE TRASTORNOS ADICTIVOS 2017-2020
Elaboración del Plan de trastornos adictivos 2017-2020, en colaboración con la Dirección General de Salud Pública, e incorporar, de acuerdo con las lineas establecidas por el plan nacional de Drogas, los programas asistenciales adecuados a los actuales perfiles de consumo incluyendo el juego patológico como patología emergente.

ESTRATIFICACIÓN DE RIESCO DE LOS PACIENTES
Facilitar al profesional de atención primaria las herramientas de estratificación de riesgo que les permitan mejorar la atención prestada y el nivel de salud de sus pacientes.

MEJORA DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CON INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA
Elaboración e implantación de un Procedimiento Asistencial Integrado (PAI) de Insuficiencia Renal Crónica y reestructuración de los recursos asistenciales.

MEJORA DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CON INSUFICIENCIA CARDÍACA
Elaboración e implantación de un Procedimiento Asistencial Integrado de Insuficiencia Cardíaca.

MEJORA DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CON DEPRESIÓN
Elaboración e implantación de un Procedimiento Asistencial Integrado de Depresión.

PONTENCIAR LA ATENCIÓN A PROBLEMAS DE SALUD MENTAL INFANTO-JUVENIL
Mejorar la atención de las complicaciones agudas derivadas del padecimiento de un trastorno mental.

PROGRAMAS DE PSICOGERIATRIA
Dotación a cada área sanitaria de una Unidad de Saúde Mental de referencia para la atención a las enfermedades mentales de especial complejidad en mayores de 65 años, con criterios unificados de derivación, y desarrollo de programas específicos de atención en centros sociosanitarios concertados bien presencialmente o mediante teleasistencia, a fin de disminuir la frecuentación a urgencias y los reingresos hospitalarios por complicaciones derivadas de la patología psiquiátrica.

MEJORA DE LA ATENCIÓN Y EL DIAGNÓSTICO PRECOZ DE LOS TRASTORNOS DE DESARROLLO.
Elaboración de un protocolo de actuación multidisciplinar. Mejora de la calidad de la atención , disminuyendo la variabilidad y mejorando la equidad.

MEJORA DE LA ATENCIÓN INTEGRAL A LOS TRASTORNOS DE LA ALIMENTACIÓN
Mejorar los recursos disponibles y la atención integral a los Trastornos de la Alimentación

REDUCCIÓN DEL DAÑO PSICOLÓXICO EN LAS CATÁSTROFES
Creación de un protocolo de actuación donde quede reflejadass tanto las vías de actuación en el momento crítico (primeras 72h) como el seguimiento realizado, designando los niveles de intervención y los profesionales encargados de los mismos, contemplando la instauración de recursos suplementarios extraordinarios e el caso de que sea necesaria su aplicación. Inclusión de una comisión de seguimiento de salud mental de los profesionales implicados.

MEJORA DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CON ENFERMEDADES NEURODEGENERATIVAS
Elaboración e implantación de un Procedimiento Asistencial Integrado de Enfermedades neurodegenerativas.

MEJORA DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CON ICTUS
Elaboración e implantación de un Procedimiento Asistencial Integrado de ICTUS (CODIGO ICTUS).

MEJORA DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CON ENFERMEDADES REUMÁTICAS INFLAMATORIAS
Favorecer el diagnóstico y abordaje precoz de las enfermedades reumáticas inflamatorias para actuar terapéuticamente antes de que se produzca el daño estructural permanente e irreversible y facilitar, de este modo, la remisión de la enfermedad que permita al paciente tener una buena calidad de vida.

MEJORA DE LOS CUIDADOS PALIATIVOS
Establecimiento y diseño de nuevos circuitos y mejora de los medios del programa favoreciendo la conexión con el resto de servicios.

HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO
Mejorar y extender la hospitalización a domicilio**,** estableciendo criterios homogéneos y definiendo los procesos comunes para todas las EOXIs**.**

CONECTA PLUS
Mejora del seguimiento de pacientes crónicos a través de programas específicos de seguimiento para patologías crónicas.

MEJORA DE LA ATENCIÓN AL EMBARAZO, PARTO Y PUERPERIO
Desarrollo de un plan integral de atención al parto y mejora de las unidades de reproducción humana asistida.

ESTRATEGIA DE ABORDAJE INTEGRAL AL DOLOR. DOLOR INFANTIL
Puesta en marcha del programa "Tolerancia Zero al Dolor Infantil": sistematización, consenso, documentación e implantación de los procedimientos de atención al paciente que sufre dolor en edad pediátrica. Sistematizar e implantar un procedimiento de atención al dolor agudo, y un procedimiento específico para el dolor post quirúrgico.

DETECCIÓN E INTERVENCIÓN ANTE EL MALTRATO INFANTIL
Elaboración e implantación de un procedimiento corporativo de detección e intervención ante el maltrato infantil con indicadores que ayuden al profesional sanitario a identificar los casos de maltrato infantil, tanto físico como emocional, las negligencias o abusos sexuales.

MEJORA DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CON OBESIDAD INFANTIL
Elaboración e implantación de un procedimiento asistencial integrado de atención a la obesidad infantil.

DETECCIÓN E INTERVENCIÓN ANTE VIOLENCIA DE GÉNERO
Homogeneizar las actuaciones en todo el Sistema Sanitario Público de Galicia para mejorar la atención sanitaria en estos casos.

PLAN AUTONÓMICO DE ENFERMEDADES RARAS
Desarrollo coordinado, multidisciplinar y relacional de la estrategia de abordaje de las Enfermedades Raras del Sistema Nacional de Salud en Galicia.

PROGRAMA DE POLIMEDICADOS AMPLIADO
Realizar las acciones necesarias para : ▪ Elaborar un protocolo detallado de actuaciones, incorporando el seguimiento farmacoterapéutico del paciente. ▪ Crear un Sistema de indicadores cuantitativos (de rendimiento y de proceso). ▪ Incorporar a IANUS las herramientas que faciliten la detección automática de problemas relacionados con la medicación (interacciones, medicamentos inadecuados, contraindicaciones,...). ▪ Participación en el programa de todos los profesionales implicados en la atención del paciente.

Línea estratégica 4:
AVANZAR EN EL EMPODERAMIENTO DE LOS PACIENTES

PACIENTE EXPERTO Y PACIENTE COMPETENTE
Formar de manera reglada a pacientes expertos/competentes que se conviertan en referencia para garantizar la formación por pares, de paciente a paciente.

SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
Implantación de un sistema homologado e integrado de información y gestión que permita dar respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones de la ciudadanía, con el fin de mejorar la atención, satisfacción y los procedimientos de información y comunicación con los usuarios.

Línea estratégica 5:
INCREMENTAR EL SENTIMIENTO DE PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE LOS CIUDADANOS SOBRE EL SERVICIO GALLEGO DE SALUD

ESCUELA GALLEGA DE SALUD PARA CIUDADANOS
Impulso a la Escuela y realización de actividades formativas e informativas presenciales, dirigidas a los pacientes, familiares y cuidadores, miembros de asociaciones y ciudadanos en general, para dotarlos de conocimientos y habilidades sobre cuidados que permitan mejorar el manejo de su enfermedad a los pacientes con procesos crónicos.

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Diseño y realización de encuestas periódicas de satisfacción a los usuarios del Servizo Galego de Saúde.

CONSELLO ASESOR DE PACIENTES
Operativizar la función de asesoramiento del Consello Asesor de pacientes, añadiendo su participación en el diseño y mejora de las infraestructuras sanitarias.

Línea estratégica 6:
IMPULSAR LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y la INNOVACIÓN.

RETORNO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN
Desarrollar un modelo normativo que permita acelerar estos procesos de transferencia y al mismo tiempo generar un retorno económico de la I+D al propio sistema. Continuar con el programa PRIS2 para seguir atrayendo proyectos de alto potencial, guiarlos y transferirlos a la sociedad.

INVESTIGACIÓN CLÍNICA
Simplificar y agilizar los trámites de realización de los ensayos clínicos (EECC) y su presentación/aprobación por parte del Comité Autonómico de Ética de la Investigación de Galicia (CAEIC). Unificar los trámites, documentos, y procedimientos de presentación de ensayos clínicos.

PLATAFORMA DE INNOVACIÓN: INNOVAR PARA MEJORAR
Enfocar la organización de cara a la utilización de metodologías que posibiliten la resolución de problemas o retos de forma innovadora, ayudando a los profesionales a redefinir los problemas que se encuentren, generando nuevas ideas y nuevas formas de trabajo para mejorar la atención que prestamos. Consolidar el modelo corporativo de innovación y la red de nodos.

INVESTIGACIÓN EN EL CAMPO DE LAS ADICIONES
MeJorar el conocimiento del daño asociado al consumo de sustancias ilícitas y al alcohol potenciando la investigación en el campo de las adiciones.

Línea estratégica 7:
MEJORAR LA FIABILIDAD DE LOS SERVICIOS REDUCIENDO LA VARIABILIDAD Y MEJORANDO LA COORDINACIÓN DE LOS MISMOS.

BUENAS PRÁCTICAS ASISTENCIALES
Diseñar, desarrollar e implantar un sistemática de evaluación de las prácticas asistenciales basada en los datos recogidos en los indicadores y en los resultados de las auditorías de los procesos “in situ”. Consolidar la red de auditores/evaluadores internos de Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad en el ámbito del Servizo Galego de Saúde. Difusión de los resultados de la evaluación de la calidad y seguridad, que garantice la transparencia en la información, con la excelencia como objetivo.

MEJORA DE LA ASISTENCIA EN LAS URGENCIAS
Definir e implantar un sistema integrado de gestión de las urgencias (SIGUR) para la resolución de los picos de alta demanda (planes de contingencia), y para la integración de todo el sistema incluyendo todos los puntos de atención a las urgencias, Puntos de Atención Continuada (PAC), 061, Hospital, Ambulancias musicalizadas. Incluyendo una App de información para pacientes con recomendaciones y un sistema de información de la situación del paciente para familiares.

ESTRATEGIA DE HIGIENE DE MANOS
Desarrollo de la estrategia de higiene de manos. Elaboración de un Plan para mejorar la adherencia a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Formación de los profesionales y equipos directivos de los centros asistenciales en la importancia de la higiene de las manos en la prevención de la infección, en la técnica de higiene de manos con agua y jabón y con productos de base alcohólica. Formación de los ciudadanos, pacientes y cuidadores en higiene das manos. Seguimiento y monitorización del desarrollo de la Estrategia.

INFECCIÓN ZERO EN LAS UNIDADES DE CUIDADOS CRÍTICOS (UCC)
Implantar los programas Neumonía Zero (NZ), Bacteriemia Zero (BZ) y Resistencia Zero (RZ) en todas las unidades de críticos del Servizo Galego de Saúde: UCI adultos, UCI Pediatría, Unidades de Reanimación, de Cuidados Coronarios y de Quemados.

SISTEMA DE NOTIFICACIÓN DE EVENTOS ADVERSOS
El SiNASP es un Sistema de Notificación y Aprendizaje para la Seguridad del Paciente, que se extenderá a la atención primaria. Se trata de una importante herramienta para la mejora continua de los centros.

EVALUACIÓN DE LA CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE
Implementar el cuestionario común del Sistema Nacional de Salud, en el marco de la Estrategia de Seguridad del Paciente del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

ITINERARIOS FORMATIVOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE
Diseño y puesta en marcha de itinerarios formativos sobre gestión de la calidad, gestión de riesgos para la seguridad del paciente, Responsabilidad Social Corporativa, gestión ambiental. Establecer alianzas con la Universidad y Colegios Profesionales para mejorar la cultura de Calidad y Seguridad del Paciente en el pregrado y posgrado. También incluye la realización de Benchmarking entre centros.

HOSPITAL EN CASA
Diseño e implantación de un sistema que posibilite que los profesionales dispongan de toda la información y la actividad realizada en la casa del paciente.

GUÍA DE ACOGIDA DEL PACIENTE
Elaboración de una guía de acogida de paciente homogénea para todos los centros del SERGAS que promuevan una mejor estancia de los usuarios en los centros.

IANUS POR PROCESOS
Actualización del sistema IANUS basado en procesos. Se incluirá a través de los procesos de INSSIS. Incluirá todos los profesionales de atención primaria y además incluirá los proyectos asistenciales integrados para facilitar a los facultativos su aplicación. La información clínica se agrupa en torno al problema de salud, integrando toda la información generada por los profesionales intervinientes en la atención, e incorpora la enfermería de hospital (Gacela).

DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN CLÍNICA
Crear una plataforma de custodia de la documentación digitalizada, un sistema que permita incorporar información a la Historia Clínica Electrónica (HCE), independientemente del formato de origen, que permita extraer información de la historia clínica electrónica y exportarla a un soporte externo, si el paciente lo precisa. Se trata de un sistema integrado de digitalización, indexación, custodia y gestión de la información clínica.

ALERTAS CLÍNICAS
Sistema para alertar a los profesionales de los resultados de sus pacientes en los que exista un dato clínico de relevancia o en los que se requiera una actuación inmediata. Plataforma informática (ALERTAS) que permite definir alertas y tomar decisiones. Las alertas se definen con el objetivo de, en caso necesario, realizar una acción.

AYUDA A LA PRESCRIPCIÓN
Mejora de las herramientas de ayuda a la prescripción con la incorporación de las fórmulas magistrales y extractos alergénicos, sistema de alertas sobre medicamentos, e información y novedades sobre medicamentos.

BASE DE MEDICAMENTOS COMÚN EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO
Creación y mantenimiento de una base de medicamentos común en el módulo de prescripción de medicamentos en el ámbito hospitalario (pacientes ingresados, pacientes externos y hospital de día). Creación de protocolos comunes de tratamiento. Normalización de la información de consejos de administración, interacciones, etc. Base única de datos de prescripción electrónica en los hospitales en SILICON.

ROBOTIZACIÓN DE LA DISPENSACIÓN DE FÁRMACOS
Automatización del proceso de entradas de medicamentos en el sistema, dispensación por monodosis, y dispositivos en planta para comprobar las etiquetas de los medicamentos antes de su administración.

Línea estratégica 8:
FAVORECER LA COMUNICACIÓN CON LOS PROFESIONALES, USUARIOS Y SOCIEDAD.

PLATAFORMA E-SAUDE
Plataforma que permitirá mejorar la información y comunicación con las personas. Acceso a todos los servicios existentes y a toda la información para que las personas puedan tomar decisiones que mejoren su salud. Plataforma con Teleasistencia. Puesta en marcha de una escuela on-line para formar e informar a los pacientes y a la ciudadanía en general.

HOGAR DIGITAL
Creación de una plataforma de comunicación que permita comunicar a los pacientes con sus profesionales.

FIRMA DIXITAL E BIOMÉDICA DO PACIENTE
Establecimiento de los sistemas que garanticen la identificación unívoca de los usuarios del sistema para poder acceder a su información sanitaria a través de la firma electrónica y biomédica.

MANUAL DE PREGUNTAS FRECUENTES
El manual, actualizado periódicamente, constituye una guía donde se recogen modelos de respuesta homologados y validados que permiten ofrecer una información consensuada y rápida a los usuarios. Contienen preguntas y respuestas, organizadas por áreas temáticas y con enlaces mediante hipervínculos a formularios, procedimientos y otra información de interés.

INTEROPERABILIDADE DE LA RECETA ELECTRÓNICA
Realización de las tareas necesarias según indicaciones del Ministerio. El proyecto de interoperabilidad de receta electrónica liderado por el Ministerio incluye la adaptación de la base de datos de medicamentos del Servizo Galego de Saúde a este lenguaje común que permita la transmisión de información entre las distintas Comunidades Autónomas para poder obtener

los medicamentos en cualquier farmacia del Estado.

6.2- Profesionales comprometidos y cuidados por la organización

Línea estratégica 6.
IMPULSAR LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN.

VALOR DEL PAPEL DE LOS INVESTIGADORES
Promover la figura del investigador, y garantizar la estabilidad necesaria para que pueda desarrollar su actividad en un entorno seguro. Fomentar el impacto social de la investigación e innovación.

Línea estratégica 8:
FAVORECER LA COMUNICACIÓN CON LOS PROFESIONALES, USUARIOS Y SOCIEDAD.

ACREDITACIÓN PROFESIONAL
Instauración de procesos de acreditación y reacreditación profesional, basados en la evaluación de competencias.

OFICINA VIRTUAL DEL PROFESIONAL (FIDES)
Mejora de FIDES facilitando su accesibilidad a través de dispositivos portátiles y generando nuevos servicios para los profesionales y demandantes de empleo, incorporando todos los subprocesos del proceso de selección en FIDES e implantando la firma electrónica.

CONCURSO ABIERTO Y PERMANENTE
Elaborar la normativa de regulación necesaria y realizar la adaptación técnica en FIDES**.**

UNIDADES DE ATENCIÓN A LOS PROFESIONALES
Aumentar el número de puntos de atención a los profesionales, cubriendo a todas las EOXIs. Redefinición y homogeneización de la cartera de servicios de estos puntos con el objetivo de prestar soporte, información y ayuda personalizada a los profesionales.

GESTIÓN DE TURNOS Y PERMISOS
Creación de una plataforma de comunicación con el profesional para gestionar sus turnos y permisos.

Línea estratégica 9:

REFORZAR LA CREDIBILIDAD DE LOS GESTORES DEL SISTEMA.

NORMAS INTERNAS DE LA ORGANIZACIÓN
Plan de promoción del cumplimiento de las normas internas de la organización**.** Desarrollar una serie de instrucciones internas y un sistema de auditoría que permita disminuir la variabilidad del cumplimiento de las normas internas de la organización (horarios, gestión guardas, permisos,...) fomentando un trato justo para todos los profesionales.

Línea estratégica 10:

FORTALECER LA RESPONSABILIDAD Y CAPACIDAD DE LOS DIRECTIVOS Y MANDOS INTERMEDIOS DE LA ORGANIZACIÓN.

POTENCIAR EL PAPEL DE LOS MANDOS INTERMEDIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA.
Programa especial de formación para potenciar las habilidades directivas de los mandos intermedios de atención primaria de cara a la asunción de nuevas funciones.

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS
Este proyecto tratará de reorientar la explotación y evaluación de los datos recogidos por los sistemas de información del Sistema Sanitario Público de Galicia, de forma que posibilite medir los resultados obtenidos por cada centro y/o servicio en aquellas áreas que se consideren de mayor relevancia.

Línea estratégica 11:

CUIDAR A LOS BUENOS PROFESIONALES DESDE QUE ENTRAN EN LA ORGANIZACIÓN.

DESARROLLO PROFESIONAL
Crear Los procesos necesarios para ejecutar el sistema de desarrollo profesional, entendido como el reconocimiento público, expreso e individualizado de desarrollo conseguido por el profesional en cuanto a la experiencia y competencia profesional, conocimientos y formación, actividad docente e investigador y compromiso con la organización.

COMPETENCIAS DE LOS PROFESIONALES
Definición del mapa de competencias del personal del Servizo Galego de Saúde previo análisis del contexto organizacional y la identificación de las competencias del conocimiento, habilidades y actitudes de los profesionales del SERGAS para un correcto desempeño de sus puestos de trabajo.

ITINERARIOS PROFESIONALES
Facilitar la movilidad de los profesionales con experiencia de ciertas áreas al desempeño de puestos de trabajo de otras categorías.

ESPECIALIDADES DE ENFERMERÍA
Adaptación de los puestos de trabajo a las especialidades de Enfermería. Definir los puestos de trabajo en función de las especialidades que van a poder ser desempeñadas por los diplomados sanitarios que acrediten estar en posesión de alguna de las especialidades previstas en la normativa vigente.

ACUDE (PROTECCIÓN DE LOS PROFESIONALES ANTE VIOLENCIA DE USUARIOS)
Ampliación del Proyecto ACUDE reforzando la protección de los profesionales ante violencia de usuarios a través del desarrollo y extensión a todos los centros asistenciales de los sistemas de protección frente a la violencia laboral externa.

FLEXIBILIZACIÓN DE HORARIOS Y JORNADAS
Elaboración e implantación de medidas para avanzar en la flexibilización de horarios y jornadas de los profesionales del Servizo Galego de Saúde de forma compatible con los procesos y unidades existentes en una organización caracterizada por prestar asistencia sanitaria continuada.

SISTEMA RETRIBUTIVO
Diseño de un nuevo sistema retributivo para los profesionales que responda a la evaluación de rendimiento, objetivos de calidad asistencial y elección por el paciente.

FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
Desarrollar iniciativas para mejorar el Plan de formación de profesionales en prevención de riesgos laborales.

CENTROS DE SIMULACIÓN PARA A FORMACIÓN
Aumentar la disponibilidad y accesibilidad a los Centros de Simulación para la Formación de los profesionales del Servizo Galego de Saúde. Contamos con un aula de simulación en la Agencia Gallega para la Gestión del Conocimiento en Salud y, gracias al subproyecto de InnovaSaúde (IS-8), se acondicionaron y dotaron dos nuevas aulas de simulación en los hospitales de Lugo y Vigo. El proyecto tiene por objetivo optimizar el uso de todos estos recursos y ponerlos a disposición de los profesionales para mejorar su capacitación. Además, se unificaran bajo un modelo de colaboración y gestión coordinada, otros recursos similares del entorno SERGAS, siempre con la filosofía de sumar iniciativas y fomentar la visibilidad de Galicia en este ámbito.

PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN
Utilización de los diferentes canales de comunicación existentes y la integración de los mismos en una sola plataforma. La plataforma de videoconferencia permite la comunicación profesional-profesional en todos los ámbitos sanitarios, y profesional-paciente, con integración directa con el sistema de historia clínica electrónica, la gestión de la actividad clínica y la plataforma de hogar digital. Además, proporciona un sistema de telemedicina "en tiempo real", por voz, mensajería o videoconferencia, que permite al profesional conocer la disponibilidad de otros profesionales y solicitar una consulta para resolver una duda o recibir asesoramiento sobre un tratamiento, una impresión diagnóstica, o la indicación de pruebas para resolver o agilizar parte del proceso mientras atiende a un paciente.

Línea estratégica 12.

POTENCIAR LA VERSATILIDAD-POLIVALENCIA DE LOS PROFESIONALES DEL SISTEMA.

SELECCIÓN E INCORPORACIÓN DE PROFESIONAIS
Establecer los criterios que permitan incorporar profesionales según las necesidades de la organización, mejorando la sistemática de selección.

REORDENACIÓN DE CATEGORÍAS PROFESIONALES
Elaborar un instrumento normativo que sirva para la reordenación de categorías profesionales adaptada a las nuevas necesidades de la organización.

PROFESIONALES CUALIFICADOS PARA PUESTOS DE RESPONSABILIDAD
Selección de profesionales cualificados para puestos asistenciales de responsabilidad mediante la realización de las adaptaciones normativas que permitan la captación y recuperación de los profesionales que presten servicios en otros sistemas sanitarios con el objeto de vincularlos a puestos asistenciales de responsabilidad en el Servizo Galego de Saúde y entidades públicas adscritas.

Linea estratégica 13.

IMPLICAR A LOS PROFESIONALES COMO CRITERIO BÁSICO EN EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

ESTABILIDAD EN EL EMPLEO
Impulso y garantía de estabilidad en el empleo a través de convocatorias periódicas de procesos selectivos para la adquisición de la condición de personal estatutario fijo en las diversas categorías, con pruebas y baremos adaptados a las nuevas necesidades asistenciales y organizativas del Sistema Público de Saúde de Galicia.

PLAN DE DINAMIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DE ATENCIÓN PRIMARIA
Diseño y aplicación de herramientas de gestión de equipos de trabajo en el ámbito da atención primaria. Aplicación de herramientas como el coaching, gestión visual, técnicas outdoor, técnicas de comunicación con la posibilidade de obtener un sello de equipo excelente.

PERSONAL EMÉRITO
Puesta en valor de la figura del personal emérito**.** Aumentar la participación del personal emérito dentro del Servizo Galego de Saúde asignándole nuevas funciones orientadas al aprovechamiento de su experiencia.

6.3- Gestión eficiente que contribuya a la sostenibilidad del sistema sanitario.

Línea estratégica 14:
EMPLEAR MODELOS DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA MEJORAR LA EQUIDADE DE ACCESO A LOS SERVICIOS.

PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS
Elaborar un plan de ordenación de recursos humanos como instrumento básico para la planificación eficiente de las necesidades asistenciales.

REORDENACIÓN DE LOS RECURSOS
Definir las variables y criterios que permitan una adecuada asignación de recursos a los centros de trabajo adaptándolos a las necesidades asistenciales objetivas.

PLATAFORMA DE INTEGRACIÓN DE ACTIVIDAD Y RECURSOS (INSIS)
Crear una plataforma informática de integración de toda la información sobre la actividad de gestión (INSIS) que pretende incluir en un único sistema los registros de actividad de las modalidades asistenciales y su gestión como las áreas de servicio compartido. Su objetivo es asegurar que se realice la actividad programada.

TRAZABILIDAD DE LOS PACIENTES, RECURSOS Y PROFESIONALES
Crear una plataforma informática (TRAZA) que permita la trazabilidad en tiempo real de pacientes, recursos y profesionales. Este sistema permite mejora la planificación de las actividades y de los recursos a emplear.

PLATAFORMA DE IMAGEN
Crear una central de imagen que facilite el trabajo de los radiólogos, la visualización con calidad desde cualquier localización y la automatización de lectura. Incluye un sistema de medición de dosimetría a los pacientes.

GESTIÓN DE QUIRÓFANOS
Crear una plataforma de gestión de quirófanos (SABAC) que recogerá y facilitará su gestión, para mejorar la planificación quirúrgica. Incluye todas las fases desde la indicación hasta toda la actividad que se hace en prequirófano y post, incluido el check list. Estará enlazado con SISEN (variables do paciente digitalizadas). Habrá estaciones de trabajo para cada profesional.

TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN Y DE GASTO
Conseguir la tramitación electrónica completa del mayor número de expedientes de contratación y de gasto. Posibilidad de anexar al expediente el documento contable elaborado, la firma por el órgano competente para la ordenación de los gastos y el envío para fiscalización y contabilización. Transformar las notificaciones por correo electrónico en notificaciones firmadas y registradas electrónicamente. Implantar la licitación electrónica.

CONTABILIDAD ANALÍTICA
Implantación de la contabilidad analítica en el Servizo Galego de Saúde, con el objetivo en una primera etapa de obtener el coste medio del proceso por servizo médico y en una segunda el coste por cada una de las prestaciones que incorpora cada Servizo para mejorar la eficiencia de los mismos.

Línea estratégica 15:
ESTABLECER MEDIDAS DE MEJORA DE LA EFICIENCIA DEL SISTEMA PARA GARANTIZAR SU SOSTIBILIDAD

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS COMPLEJO (SIAC) DE FARMACIA HOSPITALARIA
Desarrollo de un Sistema de información y análisis complejo (SIAC) de farmacia hospitalaria para disponer de información homogénea, normalizada y de calidad respecto al consumo y utilización de medicamentos en el ámbito hospitalario. Dicha información es necesaria para establecer indicadores que permitan realizar comparaciones entre distintos centros hospitalarios y que sean de utilidad para facultativos y gestores.

GESTIÓN DE APROVISIONAMENTO Y CONTROL DE GASTO (LOGAS) EN FARMACIA
Implantación del Sistema de Gestión de Aprovisionamiento y Control de Gasto en los servicios de farmacia de los centros**.** Sistema para gestionar las compras, la logística y el control del gasto.

GESTIÓN DE LOS MEDICAMENTOS EN LOS HOSPITALES DE DÍA
Implantación de una aplicación corporativa para la prescripción, dispensación y administración de medicamentos en hospitales de día**.** Implantación del módulo SILICON hospital de día para disponer de información normalizada de consumo y utilización de medicamentos en estos centros, y poder realizar comparaciones entre centros.

GUÍA FARMACOTERAPÉUTICA PARA RESIDENCIAS SOCIOSANITARIAS
Elaboración de una guía farmacoterapéutica para residencias e implantación de la misma para mejorar y optimizar la atención farmacéutica en las residencias sociosanitarias.

MEDICAMENTOS BIOSIMILARES
Fomento del uso de los medicamentos biosimilares. Realización de una campaña y formación específica a profesionales y pacientes para aumentar el conocimiento y la utilización de los medicamentos biosimilares en el Servizo Galego de Saúde.

MEDICAMENTOS ESTUPEFACIENTES
Automatización de los procesos de dispensación y control de los medicamentos estupefacientes en el ámbito hospitalario, de la oficina de farmacia, almacenes de distribución y delegaciones territoriales que eviten el registro manual de los movimientos de los medicamentos estupefacientes y aumente su control.

PAGO A PROVEEDORES FARMACÉUTICOS
Establecer nuevas fórmulas de pago a proveedores farmacéuticos en función de los resultados**.** Realizar el pago por compra en base al resultado clínico en la patología y calidad de vida en patologías que dispongan de variables de efectividad sobre el curso de la enfermedad fácilmente medibles y objetivas.

LOGÍSTICA AVANZADA
Poner a disposición de los profesionales los materiales necesarios y adecuados, en tiempo y forma, para su uso. Aumentar la eficiencia logística al contar con un único almacén en Galicia de material almacenable para todos los centros sanitarios.

CENTRAL DE COMPRAS
Disponer de un único stock de productos para todas las EOXIs del Servizo Galego de Saúde, unificando y homogeneizando el material empleado. Contratar de forma integral los productos sanitarios, no sanitarios y los servicios generales de mayor valor impacto económico para el sistema, garantizando su calidad y homogeneidad. Reorganizar las estructuras organizativas, los sistemas de trabajo (tareas distribuidas) y el sistema de información**.**

IMPLANTES
Disminuir la variabilidad de los implantes que se emplean, mejorar la equidad y aumentar la eficiencia.

Línea estratégica 16.

PILAR FUNDAMENTAL DEL DESARROLLO SOSTENIBLE DE GALICIA

EFICIENCIA ENERGÉTICA
Incrementar la eficiencia energética de las infraestruturas para reducir los consumos de energías no renovables, a través de la renovación de las fachadas, ventanas y cubiertas, y de los sistemas de alumbrado. Sustitución de sistemas térmicos con combustibles fósiles por sistemas que usen la biomasa como combustible. Para este proyecto contaremos con la colaboración del Instituto Energético de Galicia (INEGA).

Línea estratégica 17.

REFERENTE EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE GALICIA

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
Impulsar el modelo de responsabilidad social corporativa.

ORGANIZACIÓN SEGURA, SALUDABLE y SOSTENIBLE PARA SUS TRABAJADORES.
Desarrollar un plan de acción que nos acredite como una organización segura, saludable y sostenible para los trabajadores. Elaborar la documentación necesaria e implantarla para alcanzar la acreditación de la organización.

POLÍTICAS DE GÉNERO
Identificar oportunidades y líneas de acción para avanzar en las políticas de género.

INTERNACIONALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN
Promover la participación de los profesionales en iniciativas y proyectos de ámbito internacional.

6.4- Las infraestructuras, equipamientos sanitarios y sistemas de información adaptados a las necesidades de pacientes y profesionales.

Línea estratégica 18.
OPTIMIZAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

SISTEMA DE VIGILANCIA DE ENFERMEDADES CRÓNICAS DE GALICIA (SVEC-G)
Poner en marcha un sistema de vigilancia de las principales enfermedades crónicas de Galicia que permitan conocer la situación en un momento determinado y la evolución en el tiempo.

SISTEMA DE VIGILANCIA DE LAS INFECCIONES RELACIONADAS CON LA ASISTENCIA (IRAS)
Desarrollar un sistema de vigilancia con información homogénea y sistemática que permita conocer y comparar la incidencia y la prevalencia de las infecciones relacionadas con la asistencia, para promover la prevención y control de estas infecciones.

INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN NO ESTRUCTURADA
Sistema informático HEXIN, para obtener información estructurada a partir de información no estructurada (texto libre), de los textos incluidos en IANUS. El proyecto se inicia con Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica, Diabetes, Pluripatológicos, Enfermedades Raras e infección Nosocomial.

CODIFICACIÓN CIE-10
Codificación de las altas hospitalarias y de toda la actividad ambulatoria, tanto quirúrgica como de urgencias, y de pruebas y procedimientos de alto consumo de recursos empleando como base la Clasificación Internacional de Enfermedades 10 ES. Esto supone que la codificaron en CIE 10 de toda la actividad hospitalaria, la creación de nuevos sistemas de registro y adaptación de nuestros sistemas de información, operacionales y diseño de indicadores para su registro y explotación de esta información.

Línea estratégica 19.
IMPLANTACIÓN DE LAS INNOVACIONES TECNOLÓGICAS

RENOVACIÓN TECNOLÓGICA
Modernización de los equipamientos de los centros sanitarios para conseguir una mayor eficiencia diagnóstica y terapéutica, y prestar una mejor atención a los pacientes.

ASISTENTE POR VOZ
Sistema CMDVOZ que permite la realización de las tareas diarias del profesional a través de su voz.

AVALIA-T
Consolidar el papel de Avalia-t como garantía da calidad en la implantación de innovación tecnológica en el sistema.

Línea estratégica 20.

ADECUAR LAS INSTALACIONES Y EL EQUIPAMENTO A LAS NECESIDADES DE USUARIOS Y TRABAJADORES

CENTROS HOSPITALARIOS
Actuaciones de reforma, modernización y ampliación de centros hospitalarios para adecuar las infraestructuras, instalaciones y equipamientos a las necesidades y requerimientos que exige una atención sanitaria de calidad.

CENTROS DE SALUD
Reforma, ampliación y modernización de centros de salud de la Comunidad Autónoma de Galicia para la mejora de la atención sanitaria prestada a los usuarios del sistema y las condiciones y medios de trabajo de los profesionales.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

El sistema de seguimiento y evaluación de esta Estrategia, se basa en la utilización de indicadores estratégicos y de proyectos.

Los indicadores estratégicos se encargan de medir y por tanto evaluar el avance en la estrategia, es decir mide si "vamos mejorando en los aspectos que consideramos importantes en la estrategia 2020".

Los indicadores de proyectos, identifican el nivel de ejecución de las tareas o "de los proyectos" que fueron definidos para poder avanzar en la estrategia.

Con la medición de este tipo de indicadores, se puede evaluar el "proceso" y el "resultado" y permite ir adaptando los proyectos y estrategias a la situación real.

Para adaptar la estrategia a la realidad es necesario evaluar y modificar los aspectos que deban ser variados, por lo que se define un proceso cíclico cada año.

El sistema de indicadores de seguimiento y evaluación de la estrategia, será publicado en un documento a parte.

PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Este proceso será realizado anualmente entre enero y febrero por la Gerencia del Sergas.

8- ANEXOS:

8.1- ANEXO I. Relación de la documentación consultada

- "Health 2020. A European policy framework and strategy for the 21st century". WHO Regional Office for Europe. 2013.
- "Sistema sanitario: Trabajar en Red": "Atención integral y continuada en procesos asistenciales" Consejo Asesor de Sanidad. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad Borrador. 2 de Junio de 2015.
- "Sanidad Privada, Aportando Valor" Análisis de Situación 2015 Informe Instituto para el Desarrollo y la Integración de la Sanidad IDIS.
- "100 perspectivas para mejorar el Futuro del Sector Salud" Fundación Economía y Salud 2015.
- "Decálogo de los Objetivos del Foro de la Atención Primaria". Para una AP de Calidad. 2015.
- "Redesigning health in Europe for 2020". eHealth Task Force Report. European Union, 2012.
- "Socially Sustainable Finland 2020 Strategy for social and health policy". Ministry of Social Affairs and Health. Finland 2011.
- "A Route Map to the 2020 Vision for Health and Social Care" National Health Service. Scotlan.
- "Stratégie Nationale de Santé, ce qu'il faut retenir " - Ministère des Affaires Sociales et de la Santé. Francia 23 septembre 2013.
- "National equity-oriented public health strategy for Sweden" Ministry of Health and Social Affairs Sweden.
- Líneas estratégicas y Planes de Acción 2013-2016. Osakidetza. Departamento de Salud. Gobierno Vasco. 1ª Junio 2013.
- "Health and social care priorities for the Government: 2015–2020" Nuffield Trust- Policy Briefing June 2015.
- "Building the NHS of the Five Year Forward View England" The NHS England Business Plan 2015-2016. NHS England / Transformation & Corporate Operations / Business Planning Team 27 March 2015.
- "Health Service Strategy 2015-2020". State of Queensland, Metro North Hospital and Health Service 2014 .
- "Federal Health IT Strategic Plan 2015 – 2020" The Office of the National Coordinator for Health Information Technology (ONC) Office of the Secretary, United States Department of Health and Human Services.
- Redesigning Primary Care: A Strategic Vision To Improve Value By Organizing Around Patients' Needs. Michael E. Porter, Erika A. Pabo, and Thomas H. Lee Health Affairs 32,No. 3 (2013): 516–525.
- Barómetro Sanitario 2014. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- La santé, bien commun de la société numérique. Construire le réseau du soin et du prendre soin. Rapport remis à la Ministre des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes. Octobre 2015.
- Sanidad 2020, un futuro incierto. Círculo de la Sanidad.2013.
- ¿Qué hacemos con el Modelo sanitario?. La opinión de los expertos. 50 propuestas para el futuro. 2015.
- Pursuing the Triple Aim: The First 7 Years John W. Whittington, Kevin Nolan, Ninon Lewis, And Trissa Torres Institute for Healthcare Improvement. The Milbank Quarterly, Vol. 93, No. 2, 2015 (pp. 263-300).
- Triple Aim – Concept Design Institute for healthcare improvement. 2009.
- International Profiles Of Health Care Systems edited by Elias Mossialos and Martin Wenzl London School of Economics and Political Science Robin Osborn and Chloe Anderson The Commonwealth Fund JANUARY 2015.