



# PROYECTOS ESTRATÉGICOS

## II PLAN DE CALIDAD (PROYECTOS ESTRATÉGICOS)

Los diferentes objetivos y líneas de acción planteados tienen un marcado carácter transversal. A su vez, están claramente interrelacionados, de tal manera que podemos producir agrupaciones que nos conduzcan a la definición de un conjunto de proyectos que, con un enfoque eminentemente operativo, permitan establecer los contenidos de trabajo desde una perspectiva integrada, estableciendo áreas de responsabilidad para cada uno de los mismos. Esto posibilita igualmente identificar claramente cuáles son los grandes proyectos de trabajo y, por lo tanto, las prioridades de actuación de la Consejería de Salud en cuanto a sus políticas de Calidad e Innovación en los próximos años.

Se han definido 25 proyectos estratégicos. Cada uno de ellos agrupa diferentes líneas de acción que desarrollan los objetivos de uno o más procesos estratégicos definidos en el Plan.

### PROYECTO 1: MEDIDAS DE PERSONALIZACIÓN

La creciente demanda de una atención personalizada y de calidad hace necesaria la implantación de medidas adaptadas a las necesidades individuales de los usuarios, desarrollando acciones que incluyan una atención diferenciada según segmentos específicos, mayor flexibilidad horaria, información útil y sencilla, etc. El desarrollo de una organización centrada en el ciudadano supone la evolución de una forma de atención sin diferenciaciones a otra que se adapte a los intereses y sensibilidades de los diferentes públicos.

#### Líneas de Acción:

- Adaptar la organización de los centros a las características sociales del entorno en cuanto a flexibilidad horaria y optimización de desplazamientos.
- Desarrollar una guía de arquitectura funcional de los centros que mira al ciudadano y aplicarla al diseño de los nuevos centros asistenciales.
- Adaptar los servicios a las necesidades de segmentos de población con necesidades específicas.
- Desarrollar sistemas de seguimiento de la adherencia al tratamiento en pacientes crónicos utilizando nuevas tecnologías.
- Editar y difundir los procesos asistenciales en lenguaje asequible y con perspectiva de género para ciudadanos.
- Adecuar el consentimiento informado centrado en el usuario para su toma de decisiones en un documento único (guía).
- Desarrollar guías de ayuda a la toma de decisiones.

### PROYECTO 2: MARCO INTEGRAL DE RELACIONES CON EL CIUDADANO (EVS)

Se pretende establecer un marco integral de relaciones con el ciudadano, de acceso sencillo a los servicios a tra-

vés de sistemas de comunicación multicanal y proactivos con una misma lógica de funcionamiento, que complementen los medios tradicionales de relación con los usuarios. Esto redundará en la mejora de la calidad del servicio y de la atención no presencial, así como en la disminución de barreras y trámites administrativos.

### Líneas de Acción:

- Definir, desarrollar e implantar el Marco Integral de Relación con el Ciudadano (EVS).
- Adaptar las unidades de atención al ciudadano a nuevos desarrollos organizativos y definición del modelo de coordinación con 'Salud Responde'.
- Definir el mapa de procesos administrativos del SSPA estableciendo prioridades de actuación sobre los mismos y adaptarlos al concepto de acto único.
- Generar una red de administración única con diversidad de accesos para el ciudadano: presencial, vía web y telefónica.
- Completar el proyecto del Banco de Expectativas de ciudadanos y ciudadanas del SSPA.
- Desarrollar e implementar el Foro Electrónico del Ciudadano.
- Establecer sistemas de recordatorio de actividades asistenciales en el marco del mapa de procesos asistenciales del sistema sanitario, utilizando nuevas tecnologías (SMS, MMS...)

### PROYECTO 3: NUEVA GENERACIÓN DE DERECHOS

Los derechos de los ciudadanos del Sistema Sanitario Público de Andalucía se encuentran en un proceso de impulso y fortalecimiento a través de la ampliación de los mismos y la definición de otros nuevos: derecho de garantías, ampliación del derecho a segunda opinión médica, derecho de acompañamiento y derechos del niño hospitalizado.

### Líneas de Acción:

- Definir y/o ampliar nuevos derechos para los ciudadanos del sistema sanitario: derecho de acompañamiento, derechos del niño hospitalizado, extensión del derecho a segunda opinión médica...
- Extender el derecho de garantías de forma progresiva al mapa de procesos asistenciales del sistema sanitario.

### PROYECTO 4: NUEVOS ÁMBITOS Y CANALES DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO

El desarrollo de nuevos ámbitos de información implica asegurar una completa y adecuada transmisión de información de calidad a los ciudadanos y ciudadanas, potenciando diversos canales de difusión y proporcionando contenidos adap-

tados a sus necesidades, que garanticen su utilidad para la toma de decisiones, para la participación de los usuarios, para el buen uso de los servicios y para dar a conocer cualquier tipo de información que se considere pertinente.

### Líneas de Acción:

- Mejorar y diversificar las formas de acceso a la información a los ciudadanos y ciudadanas.
- Proporcionar información accesible sobre el funcionamiento de los centros y sobre resultados.
- Establecer puntos de información automáticos sobre la naturaleza, finalidad, prioridades de los servicios del sistema sanitario.
- Potenciar la vía Internet para adquirir conocimiento sobre servicios y modo de acceso a los mismos.
- Disponer de materiales formativos e informativos en diferentes soportes para la educación del usuario en el buen uso de los diferentes servicios de atención ofrecidos por el sistema sanitario.
- Proporcionar información accesible sobre “productos milagro”.
- Desarrollar un sistema de acreditación y evaluación de la información que se ofrece al ciudadano.
- Publicar las mejoras o medidas implantadas a partir de la información aportada por los ciudadanos a través de los canales adecuados.

### PROYECTO 5: ATENCIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

En el nuevo marco de relación del sistema con los ciudadanos se plantea la necesidad de diversificar y facilitar el acceso a la prestación de servicios, a través de canales ágiles y cómodos que eliminen al máximo las barreras físicas y las restricciones horarias.

### Líneas de Acción:

- Desarrollar un servicio de atención médica telefónica 24 horas.

### PROYECTO 6: NUEVAS FORMAS ORGANIZATIVAS Y DE GESTIÓN

El desarrollo de nuevos modelos de organización y gestión, más autónomos y descentralizados, permite que el Sistema Sanitario Público de Andalucía continúe avanzando hacia una mayor eficiencia en la utilización de sus recursos y eficacia en la prestación de servicios, manteniendo su posición de liderazgo en innovaciones organizativas en el conjunto del Sistema Nacional de Salud.

### Líneas de Acción:

- Extender modelos de gestión más descentralizados, dotando de mayor capacidad y autonomía a los centros y unidades, a través de la utilización de las herramientas de gestión clínica, gestión por procesos y gestión por competencias.
- Progresar en la integración de niveles asistenciales, mediante la extensión del modelo de Área Integrada de Gestión y la incorporación de nuevos modelos organizativos como los CHARES.
- Establecer el Modelo de Unidades Clínicas de Gestión del sistema sanitario como núcleo de desarrollo organizacional.
- Definir el Modelo de Gestión para Unidades Clínicas y un nuevo marco organizativo en el entorno hospitalario.
- Vincular el desarrollo de las Unidades de Gestión Clínica a la implantación y gestión de los Procesos Asistenciales Integrados.
- Identificar y desarrollar elementos de mejora de las Áreas de Gestión.

### PROYECTO 7. GESTIÓN DE LA CALIDAD A LOS CENTROS Y PROFESIONALES

La Calidad, entendida como una visión estratégica global de todo el sistema, debe estar presente en todos los niveles y ámbitos de la organización (centros, profesionales, objetivos, acuerdos,...), a través de la adecuación y gestión de herramientas de calidad homogéneas y consistentes.

### Líneas de Acción:

- Establecer sistemas de gestión de la Calidad por centros con un esquema estructural común: estrategia, misión, visión, valores, documentación de procesos, procedimientos de revisión de procesos, estándares, evaluación de resultados, satisfacción de clientes...
- Incorporar el Sistema de Gestión de la Calidad del centro al Contrato-Programa junto a objetivos, recursos y actividades.
- Incluir en los Acuerdos de Gestión objetivos de Calidad de los servicios.
- Apoyar y potenciar de forma continua y reglada, desde las estructuras existentes (Agencia de Calidad, EASP, etc.) las dinámicas de mejora continua desarrolladas por los centros e instituciones del sistema sanitario.
- Incorporar la Cartera de Servicios por Procesos Asistenciales a los diferentes servicios y Unidades Clínicas de Gestión del sistema sanitario.
- Incorporar de forma sistemática las normas de calidad de los Procesos Asistenciales Integrados a los Acuerdos de Gestión y su medición conjunta entre los diferentes niveles asistenciales.

### PROYECTO 8. ACREDITACIÓN DEL SISTEMA SANITARIO (CENTROS, UNIDADES, PROFESIONALES...)

El Modelo de Acreditación del Sistema Sanitario Público de Andalucía tiene como referente clave promover y evaluar la calidad y mejora de los servicios que presta, y consolidar estos valores como parte de la cultura y el desempeño del conjunto de todos los implicados. En este sentido, es un objetivo primordial extender este modelo a todos los centros, unidades, profesionales y servicios del sistema sanitario, incluyendo también los dedicados a la promoción, prevención, vigilancia y protección de la salud.

#### Líneas de Acción:

- Extender el Modelo de Acreditación de Andalucía manteniendo su carácter dinámico y su capacidad de evolución según las necesidades del sistema sanitario.
- Desarrollar el Modelo de Acreditación de Profesionales ligado a la estrategia de Gestión por Competencias del sistema sanitario.
- Incorporar, en los criterios de acreditación de centros y servicios, los estándares y las evidencias necesarias para evaluar el desarrollo de los contenidos de promoción y prevención en relación a la cartera de servicios.
- Establecer que el Modelo de Acreditación de Andalucía incluya criterios relacionados con el manejo de poblaciones en situación de exclusión social.
- Establecer un sistema de acreditación de los dispositivos de la Red de Alerta de Salud Pública conforme a criterios de calidad.
- Establecer el Mapa de Procesos y un Modelo de Acreditación de los servicios de Protección de la Salud y de sus profesionales.

### PROYECTO 9. PLAN DE DESARROLLO PROFESIONAL

La Consejería de Salud ha diseñado un modelo de gestión de personas acorde con la estrategia de renovación y cambio en que está inmerso el Sistema Sanitario Público de Andalucía, y consciente de que la disponibilidad de un equipo humano adecuado y altamente cualificado y motivado es clave para la garantía de calidad de los servicios. Se ha realizado una apuesta clara por la implantación del Modelo de Gestión por Competencias en todos los ámbitos del sistema sanitario. El desarrollo de este modelo repercutirá en todas las áreas relacionadas e implicará, entre otros, el diseño de planes de formación y de la carrera profesional.

#### Líneas de Acción:

- Implantar el Modelo de Gestión por Competencias a través de su reanálisis y adaptación.
- Lograr la homogeneización del Sistema de Gestión de Competencias a través del desarrollo de la herramienta



## II PLAN DE CALIDAD (PROYECTOS ESTRATÉGICOS)

SIGESxCOM en el conjunto del sistema sanitario.

- Establecer planes de desarrollo profesional ligados a los planes de formación continuada de los centros del SSPA en el marco del Modelo de Gestión por Competencias.
- Incorporar elementos de promoción y prevención en la definición de los mapas de competencias, en los criterios de acreditación, y en los sistemas de valoración de la carrera profesional.
- Impulsar la formación específica sobre promoción y prevención en los contenidos de la formación pregrado, posgrado y formación continuada.
- Desarrollar un mapa de competencias para los profesionales implicados en el dispositivo de la Red de Alerta.
- Desarrollar/implementar acciones formativas con criterios de adecuación y pertinencia (QUÉ contenidos; QUIÉN comparte, imparte y adquiere; CÓMO, con qué metodología y CUÁNDO, temporalización) (Modelo de Acreditación de la Formación Continuada).
- Evaluar el impacto del aprendizaje a través del desarrollo de metodologías específicas.
- Promover acciones orientadas a incentivar la investigación como parte de la tarea clínica o asistencial.
- Incorporar a los planes de formación continuada y de formación pregrado y posgrado las bases de la medicina basada en la evidencia.
- Identificar las Comunidades de Práctica existentes (grupos de referencia de procesos asistenciales), evidenciando los grupos de interés de profesionales del sistema sanitario que ya están funcionando.
- Desarrollar una estrategia en la gestión de profesionales del sistema sanitario que favorezca la creatividad, la innovación en la gestión del talento, así como la cooperación y el liderazgo compartido.
- Elaborar un plan de desarrollo del talento de los profesionales y las profesionales que integran el sistema sanitario basado en la capacitación conjunta, orientado a generar conocimiento, y a crear y fortalecer el sentido de compromiso de las personas.

### PROYECTO 10. PLAN DE USO RACIONAL DE TECNOLOGÍAS SANITARIAS

La Consejería de Salud pondrá en marcha un Plan de Uso Racional de Tecnologías Sanitarias con el objetivo de impulsar acciones concretas dirigidas a adoptar las medidas necesarias para garantizar que la práctica clínica realizada por los profesionales esté basada en la mejor evidencia científica existente, y en el uso de tecnologías sanitarias efectivas en aquellas indicaciones para las que ha sido demostrada su efectividad.

#### Líneas de Acción:

- Detectar de forma rápida las nuevas tecnologías emergentes, informando del impacto previsible de las mismas y las perspectivas de uso futuro.

- Organizar la incorporación y la reposición o sustitución de tecnologías con un procedimiento común, explícito y sistemático.
- Disponer de un proceso de evaluación ágil que informe y oriente para el uso adecuado de las tecnologías en el sistema sanitario teniendo en cuenta la evidencia científica disponible.

### PROYECTO 11. SEGURIDAD DEL PACIENTE

Para disminuir los acontecimientos adversos en la práctica clínica es necesario identificar y analizar escenarios de riesgo para los pacientes, emprender acciones para su reducción así como garantizar los mecanismos necesarios que les proporcionen seguridad en las intervenciones y los cuidados que recibe. Ello es posible mediante la adopción de medidas que minimicen el riesgo en la práctica asistencial, eviten los errores y reduzcan los posibles efectos adversos.

#### Líneas de Acción:

- Introducir en el Modelo de Acreditación de Andalucía estándares que preserven la seguridad en la práctica clínica.
- Incorporar indicadores sobre efectos adversos en la práctica clínica en la evaluación de los servicios.

### PROYECTO 12. POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN COMO ELEMENTOS DE CALIDAD EN CENTROS Y SERVICIOS

Es de una gran importancia estratégica integrar los contenidos de promoción y prevención de la salud dentro del enfoque de calidad para los servicios asistenciales, así como buscar modelos de evaluación de los mismos que puedan incorporarse a las herramientas de gestión de los servicios.

#### Líneas de Acción:

- Identificar los aspectos relacionados con la promoción y la prevención que deben incorporarse a las normas de calidad de los procesos asistenciales y la cartera de servicios.
- Incluir objetivos específicos relacionados con la promoción y la prevención entre los criterios de autorización de Unidades de Gestión Clínica.
- Identificar criterios que permitan la evaluación de las actuaciones de promoción y prevención a la luz de la evidencia científica disponible.
- Definir estándares de calidad y buenas prácticas para las actuaciones de promoción y prevención.
- Definir un sistema homogéneo de evaluación de las estrategias de promoción y prevención.



### PROYECTO 13. DESARROLLO DE MÉTODOS DE INTERVENCIÓN EN HÁBITOS SALUDABLES

El III Plan Andaluz de Salud, entre sus objetivos relacionados con las políticas de Salud Pública, propone mejorar la salud de los andaluces y las andaluzas. En este marco, para garantizar la calidad de las políticas de Salud Pública del sistema sanitario, se impulsarán medidas encaminadas a la intervención en los determinantes de salud y estilos de vida, identificando planes de actuación, aplicando una metodología homogénea de actuación y desarrollando redes para compartir experiencias y recursos.

#### Líneas de Acción:

- Desarrollar una metodología homogénea de actuación para el fomento de hábitos de vida saludables.
- Identificar y priorizar los planes de actuación sobre hábitos de vida saludables con criterios de evidencia científica.
- Desarrollar redes intersectoriales que permitan compartir experiencias y recursos.

### PROYECTO 14. IMPULSAR ESTRATEGIAS PARA EL ABORDAJE DE SITUACIONES DE EXCLUSIÓN SOCIAL

Uno de los objetivos del III Plan Andaluz de Salud en relación a las políticas de Salud Pública es reducir las desigualdades entre la población. En este sentido, se impulsarán medidas encaminadas a la inclusión social, desarrollando acciones de colaboración intersectorial, diseñando metodologías homogéneas de abordaje de situaciones de exclusión e incorporando competencias relacionadas con el trabajo con colectivos específicos.

#### Líneas de Acción:

- Establecer una metodología homogénea de trabajo para ser desarrollada desde los servicios de salud en colaboración con otros sectores y agentes sociales.
- Incorporar en los sistemas de evaluación de la calidad de centros y servicios indicadores específicos de atención a poblaciones en situación de exclusión social.

### PROYECTO 15. NUEVO SISTEMA DE VIGILANCIA DE LA SALUD

La vigilancia de la salud cumple una función imprescindible en Salud Pública, en la medida en que aporta información para orientar los servicios sanitarios y las políticas intersectoriales para mejorar la salud. Es necesario que

el modelo de vigilancia de la salud se adapte a las necesidades actuales y al escenario actual de la población, con nuevos y diferentes problemas, y que a su vez esté soportado por el sistema de información adecuado.

### Líneas de Acción:

- Identificar indicadores para la planificación y evaluación de los objetivos específicos definidos en líneas estratégicas de Salud Pública incluidas en planes y programas del sistema sanitario.
- Definir los criterios que permitan obtener una información comparable mediante el acceso estructurado a las fuentes de información.
- Desarrollar una tecnología que permita obtener, de manera eficiente, la información y facilite que su tratamiento sea compatible con los sistemas de información sanitarios del SSPA.
- Establecer los criterios de agrupación geográfica y la periodicidad.

### PROYECTO 16. RED INTEGRAL DE ALERTAS Y CRISIS EN SALUD PÚBLICA

El desarrollo de una red integral de alertas y crisis en Salud Pública implica asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la investigación y control de alertas, garantizar los mecanismos de coordinación y actuación con otras instituciones, establecer los canales de comunicación ante situaciones de alerta o crisis, y diseñar procedimientos normalizados de actuación.

### Líneas de Acción:

- Desarrollar una nueva red de alerta, integrando los aspectos de vigilancia epidemiológica, salud ambiental, seguridad alimentaria, medicamentos y productos sanitarios y efectos adversos de la atención sanitaria.
- Elaborar o seleccionar guías de actuación ante situaciones más frecuentes de alerta.
- Establecer una guía de actuación de las intervenciones de este dispositivo de Salud Pública con otros organismos y niveles implicados.
- Elaborar un mapa de caracterización de las situaciones de crisis.
- Establecer un manual de actuación y de respuesta ante situaciones de crisis.
- Establecer un procedimiento de comunicación hacia los medios y la población ante situaciones de crisis.
- Definir los comités de crisis de carácter intersectorial.

### PROYECTO 17. MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LAS POLÍTICAS EN LA SALUD

Evaluar el impacto en salud de las políticas, intervenciones y acciones sanitarias requiere contar con los indicado-

res adecuados para valorarlo y con el sistema de información idóneo para capturar y compartir la información.

### Líneas de Acción:

- Conocer la cobertura de los servicios ofertados en las poblaciones diana, identificando poblaciones con deficientes coberturas.
- Monitorizar indicadores de resultados en salud y análisis de desigualdades utilizando una tecnología que permita obtener, de manera eficiente, la información, y que ésta sea compatible con los sistemas de información sanitarios del SSPA.
- Medir los resultados de la atención prestada en planes y programas priorizados, identificando la variabilidad en las intervenciones y su impacto en la Salud Pública.
- Establecer los circuitos para hacer accesible la información a los responsables en la toma de decisiones sanitarias, individuales y colectivas, en los diferentes niveles del sistema sanitario.

### PROYECTO 18. POLÍTICAS DE CALIDAD EN PROTECCIÓN DE LA SALUD

Impulsar la calidad en las políticas de Protección de la Salud implica realizar la evaluación del riesgo basada en el mejor conocimiento científico disponible, garantizar la calidad de las actuaciones mediante estrategias de gestión por procesos y desarrollar sistemas de información adecuados.

### Líneas de Acción:

- Constituir comités científicos o grupos de trabajo dedicados a la evaluación de cada tipo de riesgo que se acogan, en su constitución y en su metodología de trabajo, a los principios directores de excelencia, independencia y transparencia.
- Establecer, por los comités y grupos dedicados a la evaluación, un procedimiento de trabajo, incorporando al mismo, como sistema de eliminación de desigualdades, la elaboración de mapas de riesgos físicos, químicos y biológicos de mayor prevalencia e impacto social para el desarrollo de planes de protección.
- Diseñar una metodología de comunicación de los informes generados, transparente y compatible con la necesaria confidencialidad de los debates científico-técnicos de los comités y grupos constituidos.
- Elaborar un Manual de Calidad de los servicios de Protección de la Salud.

### PROYECTO 19. ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN SALUD

En los últimos años, la Comunidad Autónoma de Andalucía ha reforzado su política de investigación situándose

a la vanguardia en temas de máxima trascendencia científica y social. Para continuar en esta línea, va a desarrollar en los próximos años nuevas estrategias de Investigación en Salud, entre las que se incluirán actuaciones para la potenciación de investigación en grupos emergentes como enfermería y atención primaria, el desarrollo de redes y de estructuras para la investigación de ámbito multicéntrico, la consolidación de los Institutos de Investigación y el incremento de objetivos de investigación en los Contratos-Programa.

Igualmente, se contemplará el impulso a la Innovación mediante la gestión de la interfase administración-centros generadores de conocimiento-empresas.

El objetivo último es contribuir al desarrollo económico de Andalucía mediante la potenciación de alianzas de centros de investigación y empresas que introduzcan nuevos productos en el mercado.

### Líneas de Acción:

- Desarrollar nuevas estrategias de Investigación en Salud para el periodo 2005-2010.
- Actualizar periódicamente las Líneas Marco de Investigación de Andalucía para priorizar aquellas áreas de especial interés o con necesidades nuevas.
- Fomentar la colaboración y sinergias entre la investigación básica y la investigación clínica y operativa.
- Fomentar la investigación competitiva y cooperativa a través del desarrollo de redes.
- Potenciar estudios de investigación relacionados con la evaluación de tecnologías, en colaboración con grupos de investigación del sistema sanitario, así como con otros centros (redes, proyectos nacionales y europeos).
- Incrementar la presencia de objetivos de investigación en los Contratos-Programa que se establecen con los centros e instituciones sanitarias.
- Potenciar la Investigación en Salud y cuidados en: atención primaria, enfermería y otros grupos emergentes.
- Desarrollar las estructuras de soporte de la investigación de ámbito multicéntrico que incluyan centros hospitalarios, atención primaria, universidades, parques tecnológicos y empresas.
- Desarrollar las líneas de excelencia a través de la consolidación de los Institutos de Investigación en el sistema sanitario (Biomedicina, Terapia Celular, Banco de Líneas Celulares, Nutrición y Aceite de Oliva).
- Consolidar y establecer la periodicidad de los estudios de impacto bibliométrico en Biomedicina y Ciencias de la Salud.
- Promover líneas de investigación sobre evaluación de acciones de promoción y prevención.
- Profundizar en el desarrollo de indicadores para evaluar la repercusión de la investigación en la calidad asistencial y en los resultados en salud.
- Incluir criterios de evaluación de los costes asociados a la investigación.

### PROYECTO 20. ESTRATEGIA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICAS

El sector sanitario requiere una gestión específica de lo que es su materia prima fundamental: el conocimiento. El conocimiento explícito localizado en fuentes documentales requiere de un soporte y de una política y estrategia de gestión que han llevado a la Consejería de Salud a impulsar la creación del Centro de Información y Documentación Científica y la Biblioteca Virtual del SSPA, así como al desarrollo de medidas de coordinación de los centros existentes y el establecimiento de alianzas con otras instituciones similares.

#### Líneas de Acción:

- Crear un Centro de Información y Documentación Científica.
- Establecer la Biblioteca Virtual del SSPA.
- Coordinar los centros documentales sanitarios andaluces con el propósito de sustentar una red institucional que utilice los medios más eficientes y adecuados.
- Establecer las alianzas estratégicas necesarias con instituciones y organizaciones homólogas.

### PROYECTO 21. ENTORNO VIRTUAL DE TRABAJO DEL PROFESIONAL

Las tecnologías de la información constituyen elementos de soporte básicos para los profesionales. Es necesaria la implantación de entornos de trabajo virtuales, organizados y relacionales que permitan, entre otras funciones, integrar el trabajo clínico con el administrativo (estaciones clínicas de trabajo, médicas y de enfermería) y servir de soporte para el desarrollo profesional.

#### Líneas de Acción:

- Desarrollar e implantar el Entorno Integral de Trabajo (virtual, organizado y relacional) de los profesionales del sistema sanitario.
- Aplicar tecnologías avanzadas de simulación y de aprendizaje en la formación de los profesionales.

### PROYECTO 22. ESTRATEGIA CORPORATIVA DE TELEMEDICINA Y TELEPRESTACIONES

Las diferentes iniciativas de telemedicina desarrolladas de forma aislada, deben integrarse y formar parte de un proyecto corporativo, con una estrategia y unos criterios comunes a todo el sistema, que garantice la extensión de estas posibilidades a todos los ámbitos.



En el momento actual, Internet, como plataforma de conectividad ubicua y barata, favorece mucho la extensión de las posibilidades de la telemedicina.

### Líneas de Acción:

- Diseñar la estrategia corporativa de telemedicina y teleprestaciones.

### PROYECTO 23. CREACIÓN DEL CLÚSTER DEL SISTEMA SANITARIO

El clúster del sistema sanitario, un modelo de organización que supone un motor de desarrollo regional, pretende ampliar espacios más allá de lo puramente asistencial y establecer alianzas entre el sector público y privado, entre los diferentes niveles asistenciales e implicar a otros ámbitos relacionados (docencia e investigación) y al sector empresarial.

El clúster debe ser una herramienta para impulsar la Innovación en el sistema y para gestionar la interfase de la misma: las relaciones entre administración-centros generadores de conocimiento-empresas.

### Líneas de Acción:

- Crear clúster sanitario.

### PROYECTO 24. SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADOS Y TRANSPARENTES (DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DIGITAL)

Los retos de los sistemas de salud -ofrecer servicios de calidad y accesibles, pero conteniendo su coste global- sólo podrán ser abordados si se implantan y generalizan sistemas de salud modernizados, interoperables y plenamente integrados. La implantación de dichos sistemas, aunando los procesos y funciones de los diferentes agentes de la organización y ofreciendo la información necesaria a cada uno, tanto operativa como estratégica, y tanto en el nivel corporativo como individual de cada centro o agente, es un reto al que debe responder la Consejería de Salud.

En este sentido, cobra especial relevancia completar el proceso de implantación de la Historia Digital Única, en la que se integrarán los procesos asistenciales del sistema sanitario, y que será además el núcleo de otros desarrollos, como la Base de Datos de Usuarios y Receta XXI.

#### **Líneas de Acción:**

- Completar el desarrollo e implantación de la Historia Digital Única del Ciudadano en todos los centros y servicios del sistema sanitario.
- Integrar el Mapa de Procesos Asistenciales Integrados del sistema sanitario a la Historia Digital Única del Ciudadano.
- Integrar los diferentes desarrollos informáticos en el núcleo de la Historia Digital Única del Ciudadano (BDU, Receta XXI, Telemedicina, etc.)
- Implantar el Cuadro de Mando Integral del sistema sanitario.
- Desarrollar los elementos de promoción y prevención dentro de las herramientas tecnológicas utilizadas en el sistema sanitario.

#### **PROYECTO 25. BANCO DE INNOVACIONES ORGANIZATIVAS Y TECNOLÓGICAS DEL SSPA**

La apuesta de la Consejería de Salud por trabajar en un marco de innovación, junto con la perspectiva del sistema sanitario como “empresa que produce y comparte conocimiento”, hace necesario la creación de un sistema de gestión de las nuevas iniciativas en materia tecnológica y organizativa, implementado en un Banco de Nuevas Prácticas que actúe como elemento de captura, validación, análisis y difusión de las mismas.

#### **Líneas de Acción:**

- Poner en marcha el Banco de Nuevas Prácticas de Innovación Organizativa y Tecnológica del sistema sanitario.

# 1

## PROCESO ESTRATÉGICO 1

Asumir las necesidades y expectativas de ciudadanas y ciudadanos

Proyecto	Acciones
Medidas de personalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adaptar la organización de los centros a características sociales del entorno en cuanto a flexibilidad horaria y optimización de desplazamientos.</li> <li>■ Desarrollar una guía de arquitectura funcional de los centros que mira al ciudadano y aplicarla al diseño de los nuevos centros asistenciales.</li> <li>■ Adaptar los servicios a necesidades de segmentos de población con necesidades específicas.</li> <li>■ Desarrollar sistemas de seguimiento de la adherencia al tratamiento en pacientes crónicos utilizando nuevas tecnologías.</li> <li>■ Editar y difundir los procesos asistenciales en lenguaje asequible para el ciudadano.</li> <li>■ Adecuar el consentimiento informado centrado en el usuario para su toma de decisiones en un documento único (guía).</li> <li>■ Desarrollar guías de ayuda a la toma de decisiones.</li> </ul>
Marco integral de relaciones con el ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Definir, desarrollar e implantar el Marco Integral de Relación con el Ciudadano (EVS).</li> <li>■ Adaptar las unidades de atención al ciudadano a nuevos desarrollos organizativos y definición del modelo de coordinación con 'Salud Responde'.</li> <li>■ Definir el mapa de procesos administrativos del SSPA estableciendo prioridades de actuación sobre los mismos y adaptarlos al concepto de acto único.</li> <li>■ Generar una red de administración única con diversidad de accesos para el ciudadano: presencial, vía web y telefónica.</li> <li>■ Completar el proyecto del Banco de Expectativas del Ciudadano del SSPA.</li> <li>■ Desarrollar e implementar el Foro Electrónico del Ciudadano.</li> <li>■ Establecer sistemas de recordatorio de actividades asistenciales en el marco del mapa de procesos asistenciales del sistema sanitario, utilizando nuevas tecnologías (SMS, MMS...).</li> </ul>
Nueva generación de derechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Definir y/o ampliar nuevos derechos para los ciudadanos del sistema sanitario: derecho de acompañamiento, derechos del niño hospitalizado, extensión del derecho a segunda opinión médica...</li> <li>■ Extender el derecho de garantías de forma progresiva al mapa de procesos asistenciales del sistema sanitario.</li> </ul>
Nuevos ámbitos y canales de información al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mejorar y diversificar las formas de acceso a la información a los ciudadanos.</li> <li>■ Proporcionar información accesible sobre el funcionamiento de los centros y sobre resultados.</li> <li>■ Establecer puntos de información al usuario automáticos sobre la naturaleza, finalidad, prioridades de los servicios del sistema sanitario.</li> <li>■ Potenciar la vía Internet para adquirir conocimiento sobre servicios y modo de acceso a los mismos.</li> <li>■ Disponer de materiales formativos e informativos en diferentes soportes para la educación del usuario en el buen uso de los diferentes servicios de atención ofrecidos por el sistema sanitario.</li> </ul>

Proyecto	Acciones
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Proporcionar información accesible sobre "productos milagro".</li> <li>■ Desarrollar un sistema de acreditación y evaluación de la información que se ofrece al ciudadano.</li> <li>■ Publicar las mejoras o medidas implantadas a partir de la información aportada por los ciudadanos a través de los canales adecuados.</li> </ul>
Atención médica telefónica 24 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Desarrollar un servicio de atención médica telefónica 24 horas.</li> </ul>

# 2

## PROCESO ESTRATÉGICO 2

### Garantizar la gestión de Calidad de los servicios sanitarios

Proyecto	Acciones
Nuevas formas organizativas y de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Extender modelos de gestión más descentralizados, dotando de mayor capacidad y autonomía a los centros y unidades, a través de la utilización de las herramientas de gestión clínica, gestión por procesos y gestión por competencias.</li> <li>■ Progresar en la integración de niveles asistenciales, mediante la extensión del modelo de Área Integrada de Gestión y la incorporación de nuevos modelos organizativos como los CHARES.</li> <li>■ Establecer el Modelo de Unidades Clínicas de Gestión del Sistema Sanitario como núcleo de desarrollo organizacional.</li> <li>■ Definir el Modelo de Gestión para Unidades Clínicas y un nuevo marco organizativo en el entorno hospitalario.</li> <li>■ Vincular el desarrollo de las Unidades de Gestión Clínica a la implantación y gestión de los Procesos Asistenciales Integrados.</li> <li>■ Identificar y desarrollar elementos de mejora de las Áreas de Gestión.</li> </ul>
Gestión de la calidad a los centros y profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Establecer sistemas de gestión de la Calidad por centros con un esquema estructural común: estrategia, misión, visión, valores, documentación de procesos, procedimientos de revisión de procesos, estándares, evaluación de resultados, satisfacción de clientes...</li> <li>■ Incorporar el Sistema de Gestión de la Calidad del centro al Contrato-Programa junto a objetivos, recursos y actividades.</li> <li>■ Incluir en los Acuerdos de Gestión objetivos de Calidad de los servicios.</li> <li>■ Apoyar y potenciar de forma continua y reglada, desde las estructuras existentes (Agencia de Calidad, EASP, etc.) las dinámicas de mejora continua desarrolladas por los centros e instituciones del SSPA.</li> <li>■ Incorporar la Cartera de Servicios por Procesos Asistenciales a los diferentes servicios y Unidades Clínicas de Gestión del SSPA.</li> <li>■ Incorporar de forma sistemática las normas de calidad de los Procesos Asistenciales Integrados a los Acuerdos de Gestión y su medición conjunta entre los diferentes niveles asistenciales.</li> </ul>
Acreditación del sistema sanitario (centros, unidades, profesionales...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Extender el Modelo de Acreditación de Andalucía manteniendo su carácter dinámico y su capacidad de evolución según las necesidades del SSPA.</li> <li>■ Desarrollar el Modelo de Acreditación de Profesionales ligado a la estrategia de Gestión por Competencias del SSPA.</li> <li>■ Incorporar, en los criterios de acreditación de centros y servicios, los estándares y las evidencias necesarias para evaluar el desarrollo de los contenidos de promoción y prevención en relación a la cartera de servicios.</li> <li>■ Establecer que el Modelo de Acreditación de Andalucía incluya criterios relacionados con el manejo de poblaciones en situación de exclusión social.</li> <li>■ Establecer un sistema de acreditación de los dispositivos de la Red de Alerta de Salud Pública conforme a criterios de calidad.</li> <li>■ Establecer el Mapa de Procesos y un Modelo de Acreditación de los servicios de Protección de la Salud y de sus profesionales.</li> </ul>



Proyecto	Acciones
Plan de desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Implantar el Modelo de Gestión por Competencias a través de su reanálisis y adaptación.</li> <li>■ Lograr la homogeneización del Sistema de Gestión de Competencias a través del desarrollo de la herramienta SIGESxCOM en el conjunto del SSPA.</li> <li>■ Establecer planes de desarrollo profesional ligados a los planes de formación continuada de los centros del SSPA en el marco del Modelo de Gestión por Competencias.</li> <li>■ Incorporar elementos de promoción y prevención en la definición de los mapas de competencias, en los criterios de acreditación, y en los sistemas de valoración de la carrera profesional.</li> <li>■ Impulsar la formación específica sobre promoción y prevención en los contenidos de la formación pregrado, postgrado y formación continuada.</li> <li>■ Desarrollar un mapa de competencias para los profesionales implicados en el dispositivo de la Red de Alerta.</li> <li>■ Desarrollar/implementar acciones formativas con criterios de adecuación y pertinencia (QUÉ contenidos; QUIÉN comparte, imparte y adquiere; CÓMO, con qué metodología y CUÁNDO, temporalización) (Modelo de Acreditación de la Formación Continuada).</li> <li>■ Evaluar el impacto del aprendizaje a través del desarrollo de metodología específicas.</li> <li>■ Promover acciones orientadas a incentivar la investigación como parte de la tarea clínica o asistencial.</li> <li>■ Incorporar a los planes de formación continuada y de formación pregrado y postgrado las bases de la medicina basada en la evidencia.</li> <li>■ Identificar las Comunidades de Práctica existentes (grupos de referencia de procesos asistenciales), evidenciando los grupos de interés de profesionales del sistema sanitario que ya están funcionando.</li> <li>■ Desarrollar una estrategia en la gestión de profesionales del sistema sanitario que favorezca la creatividad, la innovación en la gestión del talento, así como la cooperación y el liderazgo compartido.</li> <li>■ Elaborar un plan de desarrollo del talento de los profesionales que integran el SSPA basado en la capacitación conjunta, orientado a generar conocimiento, y a crear y fortalecer el sentido de compromiso de las personas.</li> </ul>
Plan de Uso Racional de Tecnologías Sanitarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Detectar de forma rápida las nuevas tecnologías emergentes, informando del impacto previsible de las nuevas tecnologías y las perspectivas de uso futuro.</li> <li>■ Organizar la incorporación y la reposición o sustitución de tecnologías con un procedimiento común, explícito y sistemático.</li> <li>■ Disponer de un proceso de evaluación ágil que informe y oriente para el uso adecuado de las tecnologías en el sistema sanitario teniendo en cuenta la evidencia científica disponible.</li> </ul>
Seguridad del Paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elaborar Plan de Seguridad Clínica de Pacientes.</li> <li>■ Introducir en el Modelo de Acreditación de Andalucía estándares que preserven la seguridad en la práctica clínica.</li> <li>■ Incorporar indicadores sobre efectos adversos en la práctica clínica en la evaluación de los servicios.</li> </ul>

# 3

## PROCESO ESTRATÉGICO 3

### Garantizar la Calidad de las políticas de Salud Pública

Proyecto	Acciones
Políticas de prevención y promoción como elementos de calidad en centros y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identificar los aspectos relacionados con la promoción y la prevención que deben incorporarse a las normas de calidad de los procesos asistenciales y la cartera de servicios.</li> <li>■ Incluir objetivos específicos relacionados con la promoción y la prevención entre los criterios de autorización de Unidades de Gestión Clínica.</li> <li>■ Identificar criterios que permitan la evaluación de las actuaciones de promoción y prevención a la luz de la evidencia científica disponible.</li> <li>■ Definir estándares de calidad y buenas prácticas para las actuaciones de promoción y prevención.</li> <li>■ Definir un sistema homogéneo de evaluación de las estrategias de promoción y prevención.</li> </ul>
Desarrollar métodos de intervención en hábitos saludables	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Desarrollar una metodología homogénea de actuación para el fomento de hábitos de vida saludables.</li> <li>■ Identificar y priorizar los planes de actuación sobre hábitos de vida saludables con criterios de evidencia científica.</li> <li>■ Desarrollar redes intersectoriales que permitan compartir experiencias y recursos.</li> </ul>
Impulsar estrategias para el abordaje de situaciones de exclusión social	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Establecer una metodología homogénea de trabajo para ser desarrollada desde los servicios de salud en colaboración con otros sectores y agentes sociales.</li> <li>■ Incorporar en los sistemas de evaluación de la calidad de centros y servicios indicadores específicos de atención a poblaciones en situación de exclusión social.</li> </ul>
Nuevo sistema de vigilancia de la salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identificar indicadores para la planificación y evaluación de los objetivos específicos definidos en líneas estratégicas de salud pública incluidas en planes y programas del sistema sanitario.</li> <li>■ Definir los criterios que permitan obtener una información comparable, mediante el acceso estructurado a las fuentes de información.</li> <li>■ Desarrollar una tecnología que permita obtener, de manera eficiente, la información y facilite que su tratamiento sea compatible con los sistemas de información sanitarios del SSPA.</li> <li>■ Establecer los criterios de agrupación geográfica y la periodicidad.</li> </ul>
Red integral de alertas y crisis en salud pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Desarrollar la red de alerta, integrando los aspectos de vigilancia epidemiológica, salud ambiental, seguridad alimentaria, medicamentos y productos sanitarios y efectos adversos de la atención sanitaria.</li> <li>■ Elaborar o seleccionar guías de actuación ante situaciones más frecuentes de alerta.</li> <li>■ Establecer una guía de actuación de las intervenciones de este dispositivo de Salud Pública con otros organismos y niveles implicados.</li> </ul>

Proyecto	Acciones
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elaborar un mapa de caracterización de las situaciones de crisis.</li> <li>■ Establecer un manual de actuación y de respuesta ante situaciones de crisis.</li> <li>■ Establecer un procedimiento de comunicación hacia los medios y la población ante situaciones de crisis.</li> <li>■ Definir los comités de crisis de carácter intersectorial.</li> </ul>
<p>Medición del impacto de las políticas en la salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conocer la cobertura de los servicios ofertados en las poblaciones diana, identificando poblaciones con deficientes coberturas.</li> <li>■ Monitorizar indicadores de resultados en salud y análisis de desigualdades utilizando una tecnología que permita obtener, de manera eficiente, la información, y que ésta sea compatible con los sistemas de información sanitarios del SSPA.</li> <li>■ Medir los resultados de la atención prestada en planes y programas priorizados, identificando la variabilidad en las intervenciones y su impacto en la Salud Pública.</li> <li>■ Establecer los circuitos para hacer accesible la información a los responsables en la toma de decisiones sanitarias, individuales y colectivas, en los diferentes niveles del SSPA.</li> </ul>
<p>Políticas de calidad en Protección de la Salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Constituir comités científicos o grupos de trabajo dedicados a la evaluación de cada tipo de riesgo que se acojan, en su constitución y en su metodología de trabajo, a los principios directores de excelencia, independencia y transparencia.</li> <li>■ Establecer, por los comités y grupos dedicados a la evaluación, un procedimiento de trabajo, incorporando al mismo, como sistema de eliminación de desigualdades, la elaboración de mapas de riesgos físicos, químicos y biológicos de mayor prevalencia e impacto social para el desarrollo de planes de protección.</li> <li>■ Diseñar una metodología de comunicación de los informes generados, transparente y compatible con la necesaria confidencialidad de los debates científico-técnicos de los comités y grupos constituidos.</li> <li>■ Elaborar un Manual de Calidad de los servicios de Protección de la Salud.</li> </ul>

## 4

## PROCESO ESTRATÉGICO 4

## Gestionar el Conocimiento

Proyecto	Acciones
Estrategia de investigación y gestión del conocimiento en salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Desarrollar nuevas estrategias de Investigación en Salud para el periodo 2005-2010.</li> <li>■ Actualizar periódicamente las Líneas Marco de Investigación de Andalucía para priorizar aquellas áreas de especial interés o con necesidades nuevas.</li> <li>■ Fomentar la colaboración y sinergias entre la investigación básica y la investigación clínica y operativa.</li> <li>■ Fomentar la investigación competitiva y cooperativa a través del desarrollo de redes.</li> <li>■ Potenciar estudios de investigación relacionados con la evaluación de tecnologías, en colaboración con grupos de investigación del SSPA, así como con otros centros (redes, proyectos nacionales y europeos).</li> <li>■ Incrementar la presencia de objetivos de investigación en los Contratos-Programa que se establecen con los centros e instituciones sanitarias.</li> <li>■ Potenciar la Investigación en Salud y cuidados en: atención primaria, enfermería y otros grupos emergentes.</li> <li>■ Desarrollar las estructuras de soporte de la investigación de ámbito multicéntrico que incluyan centros hospitalarios, atención primaria, universidades, parques tecnológicos y empresas.</li> <li>■ Desarrollar las líneas de excelencia a través de la consolidación de los Institutos de Investigación en el SSPA (Biomedicina, Terapia Celular, Banco de Líneas Celulares, Nutrición y Aceite de Oliva).</li> <li>■ Consolidar y establecer la periodicidad de los estudios de impacto bibliométrico en Biomedicina y Ciencias de la Salud.</li> <li>■ Promover líneas de investigación sobre evaluación de acciones de promoción y prevención.</li> <li>■ Profundizar en el desarrollo de indicadores para evaluar la repercusión de la investigación en la calidad asistencial y en los resultados en salud.</li> <li>■ Incluir criterios de evaluación de los costes asociados a la investigación.</li> </ul>
Estrategia de información y documentación científicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Crear el Centro de Información y Documentación Científica.</li> <li>■ Establecer la Biblioteca Virtual del SSPA.</li> <li>■ Coordinar los centros documentales sanitarios andaluces, con el propósito de sustentar una red institucional que utilice los medios más eficientes y adecuados.</li> <li>■ Establecer las alianzas estratégicas necesarias con instituciones y organizaciones homólogas.</li> </ul>

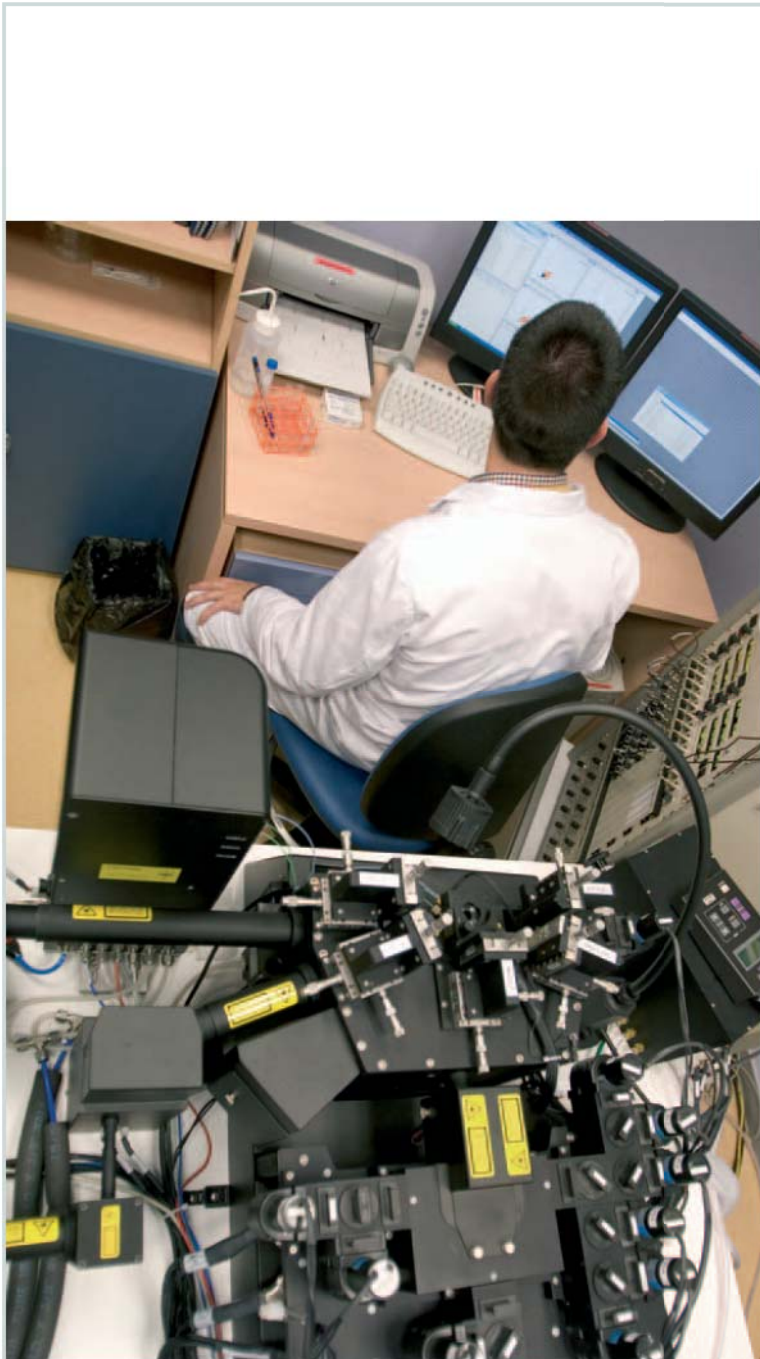
# 5

## PROCESO ESTRATÉGICO 5

### Impulsar la Innovación y Modernización del Sistema

Proyecto	Acciones
Entorno virtual de trabajo del profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Desarrollar e implantar el Entorno Integral de Trabajo (virtual, organizado y relacional) de los profesionales del SSPA.</li> <li>■ Aplicar tecnologías avanzadas de simulación y de aprendizaje en la formación de los profesionales.</li> </ul>
Estrategia corporativa de telemedicina y teleprestaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diseñar la estrategia corporativa de telemedicina y teleprestaciones.</li> </ul>
Creación del clúster del sistema sanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Crear clúster sanitario.</li> </ul>
Sistemas de información integrados y transparentes (desarrollo de la estrategia digital)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Completar el desarrollo e implantación de la Historia Digital Única del Ciudadano en todos los centros y servicios del SSPA.</li> <li>■ Integrar el Mapa de Procesos Asistenciales Integrados del SSPA a la Historia Digital Única del Ciudadano.</li> <li>■ Integrar los diferentes desarrollos informáticos en el núcleo de la Historia Digital Única del Ciudadano (BDU, Receta XXI, Telemedicina, etc.)</li> <li>■ Implantar el Cuadro de Mando Integral del SSPA.</li> <li>■ Desarrollar los elementos de promoción y prevención dentro de las herramientas tecnológicas utilizadas en el SSPA.</li> </ul>
Banco de innovaciones organizativas y tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Poner en marcha el Banco de Nuevas Prácticas de Innovación Organizativa y Tecnológica del sistema sanitario.</li> </ul>





**Edición**  
Consejería de Salud  
Junta de Andalucía

**Creatividad y diseño gráfico**  
Actidea - Diana Pinasco

**Reportaje Fotográfico**  
Luis Castilla  
Excepto foto de página 13  
Jaime González Prieto

**Imprenta**  
Escandón Impresores