



**LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y
OBJETIVOS DE LA GERENCIA
REGIONAL DE SALUD DE
CASTILLA Y LEÓN
2011-2015**



INTRODUCCIÓN

CULTURA CORPORATIVA: Misión, visión y valores

MARCO DE DESARROLLO

LÍNEAS ESTRATÉGICAS



Introducción

El desarrollo de las líneas estratégicas de la Gerencia Regional de Salud para los próximos cuatro años, nos va a permitir iniciar un proceso de reflexión, coordinación y comunicación con los equipos directivos y profesionales de nuestro Servicio de Salud que, sin duda, favorecerá un enfoque sistémico y participativo para llevar a cabo la estrategia.

Las líneas estratégicas y objetivos contenidos en este documento se han definido tras un análisis del contexto económico y social actual y están en consonancia tanto con la visión y valores de la organización como con los instrumentos de política sanitaria de nuestra Comunidad.

Proyectamos un plan dinámico, flexible y participativo, en el que podamos realizar los ajustes necesarios para adecuarlo a las circunstancias cambiantes y en el que pretendemos contar con la colaboración y aportación de los gestores y profesionales para operativizar la estrategia, desplegándola en diferentes planes de acción, programas o proyectos.

Su puesta en marcha requerirá del compromiso e implicación de todos, pero indiscutiblemente contribuirá a construir un sistema sanitario articulado alrededor del paciente y orientado a dar satisfacción a sus necesidades de salud, dentro de un marco de sostenibilidad financiera.

Somos conscientes que una legislatura, cuatro años, es probablemente insuficiente para alcanzar el nivel de desarrollo que nos hemos propuesto, pero parece adecuado dibujar el horizonte para poder dirigir nuestros pasos hacia el mismo y así, avanzar en la mejora de la calidad de nuestro Servicio de Salud y en su sostenibilidad con criterios de eficiencia.



Cultura corporativa: misión, visión y valores

Misión

La Gerencia Regional de Salud de Castilla y León tiene como misión prestar servicios sanitarios integrales, seguros y de alta calidad que cubran las necesidades del ciudadano en los ámbitos de la prevención, el diagnóstico, la curación y la rehabilitación, con el fin de alcanzar el mayor grado de salud de la población.

Para ello, administra y gestiona servicios, prestaciones y programas públicos sanitarios de carácter asistencial y de atención a la salud, garantiza la optimización y la eficiencia del uso de los recursos y favorece la formación de los profesionales, tanto en su etapa de pregrado como en la de postgrado, así como el desarrollo de programas de investigación que permitan avanzar en la mejora de los servicios sanitarios.

Visión

La Gerencia Regional de Salud de Castilla y León aspira a proporcionar una asistencia a los ciudadanos que sea un referente en España. Apoyándose en el mantenimiento de la excelencia de sus profesionales mediante un proceso de formación continua desde la etapa de pregrado, la idoneidad de sus instalaciones y la incorporación de avances científicos y tecnológicos contrastados, resultado de los programas de investigación, asegurará una mejora continua de la calidad de la atención a nuestros usuarios, y una gestión orientada a la sostenibilidad y la perdurabilidad del Sistema Sanitario de Castilla y León.

Valores

Los valores de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León facilitan su misión, sustentan la base del desarrollo de su proyecto y establecen los principios, las creencias y las reglas



que regulan la organización, constituyendo la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizativa. Por ello, los valores que se detallan a continuación se proyectan tanto dentro de la organización como hacia fuera:

- **Vocación de servicio:** los ciudadanos son el centro de nuestra actividad, orientada a proporcionarles un trato y una información personalizados, así como una asistencia segura, ágil, confortable y de alta calidad.
- **Solidaridad y universalidad:** la asignación de recursos y las acciones que desarrollamos garantizan la equidad y la accesibilidad en la prestación de nuestros servicios.
- **Compromiso con la calidad y la mejora continua:** gestionamos nuestros recursos para facilitar una asistencia integral y coordinada a nuestros usuarios, fomentando iniciativas y acciones que mejoren la asistencia.
- **Sostenibilidad del sistema:** la gestión de nuestros recursos se basa en un uso adecuado que garantice su eficiencia y utilidad.
- **Innovación:** apostamos por la incorporación de nuevas tecnologías y nuevos modelos de gestión, por las acciones evolutivas y las actitudes proactivas que impliquen un salto cualitativo en la asistencia a los ciudadanos.
- **Liderazgo compartido:** todos los profesionales de nuestra organización compartimos el compromiso de obtener los mejores resultados en salud para nuestra población, y lo realizamos en un entorno participativo y de colaboración que asegura el dinamismo y la capacidad de adaptación a las nuevas realidades sociales.



- **Desarrollo profesional de nuestro personal:** la conciliación entre la vida profesional y la familiar, la formación continuada y el desarrollo de una docencia e investigación de alta calidad científico-técnica son las herramientas fundamentales para que las condiciones de trabajo de nuestros profesionales sean las adecuadas y aseguren la motivación y el compromiso.
- **Información segura:** garantizamos el secreto profesional y la tutela de datos con la más alta protección técnica y jurídica.
- **Respeto al medio ambiente:** nos responsabilizamos del cuidado, conservación y preservación del entorno que nos rodea y en el que trabajamos, procurando el ahorro energético y la sostenibilidad en nuestras actividades.



Marco de desarrollo de la política institucional en salud en Castilla y León para el período 2011-2015

El desarrollo de nuestras actuaciones en materia de salud durante el período 2011-2015 estará determinado por:

- La Ley de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León.
- La ley de Salud Pública y Seguridad Alimentaria de Castilla y León.
- La ley de derechos y deberes de las personas en relación con la salud y su desarrollo y aplicación a través del Plan de garantía 2007-2011.
- Las líneas de actuación prioritarias en materia de salud para el Gobierno de Castilla y León, expuestas por el Presidente Herrera en el discurso de investidura y por el Consejero de Sanidad en su comparecencia en las Cortes de Castilla y León.
- *El III Plan de Salud 2008-2012* que se constituye como referencia de la planificación estratégica de salud de nuestra Comunidad Autónoma. Durante esta legislatura, la evaluación del plan permitirá avanzar en un mayor conocimiento del nivel de salud de los castellanos y leoneses y de los factores determinantes del mismo, y dispondremos de un nuevo Plan de Salud, el cuarto, con una vigencia de ocho años.
- *30 proyectos y un marco para avanzar en calidad*, que define estrategias para la mejora del Sistema Sanitario Público de Castilla y León, y que fue presentado a principios de este año y que incluye una propuesta 169 acciones de mejora.

De estos y otros documentos, se desprenden una serie de objetivos que se concretan en metas y se reflejan, en mayor o menor grado, en los Planes de Gestión de los Centros Sanitarios.



Líneas estratégicas 2011-2015

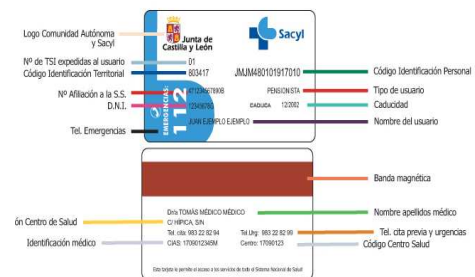




LÍNEA 1. Trazabilidad de la información clínica como elemento de mejora de la calidad y continuidad asistencial

Uno de los pilares prioritarios de actuación, dado su carácter de base para otras líneas estratégicas, es conseguir que la información clínica relevante en el proceso longitudinal de atención sanitaria al usuario, esté accesible de manera inmediata, y desde cualquier centro y nivel asistencial, para todos los profesionales sanitarios que intervienen o puedan intervenir en su atención. El contar con una historia clínica compartida

permite una mayor agilidad en la atención, facilita la continuidad asistencial y evita la duplicidad de pruebas e informes.



• **Objetivo 1.1. Identificación única e inequívoca en toda la red asistencial**

Establecer un único identificador personal facilita la vinculación de toda la información clínica del usuario disponible en los distintos dispositivos asistenciales de nuestro Servicio de Salud.

• **Objetivo 1.2. Alineación con la Tarjeta Sanitaria del SNS**

Posibilitar el acceso e intercambio de información clínica entre profesionales de distintas Comunidades Autónomas permite que la atención sanitaria pueda dispensarse en óptimas condiciones en cualquier punto del Sistema Nacional de Salud, constituyéndose la Tarjeta sanitaria en un elemento clave para la interoperabilidad de la Historia Clínica y Receta Electrónica.



• **Objetivo 1.3. Instauración de un sistema de citación compartida que incorpore las agendas de los dos niveles asistenciales**

Disponer de un sistema de citación que permita, en procesos asistenciales susceptibles, establecer con antelación las citas de consultas de atención primaria y especializada así como las de las pruebas diagnósticas necesarias durante el proceso, facilita la continuidad asistencial mejorando la calidad del servicio prestado.

• **Objetivo 1.4. Implantación de guías clínicas electrónicas comunes en atención primaria y especializada**

Impulsar la utilización de guías clínicas comunes, dentro de las utilidades de la historia clínica electrónica, contribuye a reducir la variabilidad de la práctica clínica y al seguimiento del proceso asistencial.



LÍNEA 2. Adaptación de nuestro Servicio de Salud a los nuevos modelos de atención



Se hace necesario reorientar el Sistema Sanitario hacia un nuevo enfoque de atención al paciente, abordando los problemas de salud crónicos emergentes en la sociedad actual, asegurando la continuidad de la atención y contando con la colaboración e integración de todos los actores en el proceso asistencial, con el fin de ser más resolutivos, disminuir los riesgos inherentes a la actividad asistencial y contribuir de forma eficiente a la mejora de los niveles de salud de la población atendida.

• **Objetivo 2.1. Orientación de nuestro Servicio de Salud a la atención del paciente crónico y pluripatológico**

Diseñar un nuevo enfoque en la atención a la cronicidad requiere cambios organizativos en nuestro modelo de atención, de modo que se facilite la continuidad entre las diferentes estructuras que prestan servicios y se prime la mayor participación del paciente en el control de su enfermedad, la existencia de apoyos domiciliarios organizados y el desarrollo de nuevas profesiones y/o perfiles profesionales.

• **Objetivo 2.2. Potenciación de la capacidad resolutiva de Atención Primaria**

Aumentar la capacidad diagnóstica y terapéutica en Atención Primaria, mediante la dotación progresiva de más equipamiento (ecógrafos y retinógrafos), el acceso a más pruebas diagnósticas y la implantación de interconsultas online, son medidas que aportan una mayor eficiencia al sistema sanitario y contribuyen a la sostenibilidad del mismo.



• **Objetivo 2.3. Incremento de la capacidad de resolución y mejora del rendimiento de los centros hospitalarios**

Implantar consultas de alta resolución en asistencia especializada e impulsar la cirugía mayor ambulatoria, son algunas de las medidas de gestión que repercuten en la satisfacción de los usuarios y contribuyen a lograr niveles óptimos del rendimiento de los recursos tanto materiales como humanos.

• **Objetivo 2.4. Avance en la gestión compartida de los procesos asistenciales y en la implantación de la gestión por procesos**

Proporcionar una atención coordinada y una respuesta única a los problemas de salud del paciente, tiene su base en la gestión compartida de los procesos asistenciales. La gestión por procesos y su rediseño nos permitirá identificar y controlar los puntos críticos del proceso, adaptar el flujo de trabajo a las necesidades de los pacientes, mejorar la práctica asistencial y optimizar la utilización de los recursos.

• **Objetivo 2.5. Coordinación y cooperación con el sistema de servicios sociales**

Establecer mecanismos de colaboración entre el sistema sanitario y el de servicios sociales constituye una prioridad en esta Legislatura. Planificar e implantar unidades sociosanitarias y depósitos de medicamentos en centros residenciales de personas mayores, potenciar un sistema integral de información en el ámbito de los Servicios Sociales y la Sanidad mediante la conexión de la historia clínica y social y, continuar impulsando el proceso de atención integrado sociosanitario, proporcionarán una mejor atención a las personas que requieren de la intervención de ambos sistemas.



LINEA 3. Ordenación, accesibilidad y equidad bajo la perspectiva de la efectividad y la eficiencia

En una Comunidad tan extensa como es Castilla y León, es necesario disponer de criterios objetivos que permitan asegurar que se mantiene la equidad en el acceso a los servicios sanitarios. El acercamiento de los mismos a los ciudadanos, ha sido, y seguirá siendo, una prioridad en las políticas sanitarias, sin embargo esta proximidad debe ser analizada también desde la perspectiva de la efectividad, es decir de la capacidad real de solucionar los problemas asistenciales para los que se han creado los dispositivos y, como no, desde la perspectiva de la eficiencia, es decir de la efectividad relacionada con el coste de estos mismos servicios.



• Objetivo 3.1. Ordenación de los recursos asistenciales tanto materiales como humanos

Facilitar la planificación y asignación adecuada de recursos, tanto materiales como humanos, mediante la definición e instauración de criterios técnicos adecuados (tiempo, horario, práctica suficiente, número de pacientes adecuado...), nos permite maximizar la eficiencia de nuestro trabajo.

• Objetivo 3.2. Colaboración entre profesionales y centros sanitarios

Articular fórmulas de colaboración que aúnen esfuerzos, eliminen competencias y potencien sinergias, se configura como un deber y una herramienta de mejora de la



calidad asistencial y de la capacitación profesional, contribuyendo a la eficiencia en el funcionamiento de los servicios sanitarios.

• **Objetivo 3.3. Evaluación de los servicios en base a criterios de calidad, productividad y eficiencia**

Evaluar la idoneidad de los servicios implica el examen continuo y riguroso de la actividad realizada a partir de información útil, fiable y comparable que permita examinar las intervenciones sanitarias en todas sus dimensiones cubriendo los objetivos de coste y calidad adecuados.

• **Objetivo 3.4. Análisis de resultados intermedios y finales en salud**

Valorar, cuantificar y difundir los resultados intermedios y finales en salud y adaptar los sistemas de información para ello, ha de ser un aspecto clave a la hora de evaluar la calidad asistencial ofrecida, puesto que estos resultados constituyen la verdadera guía que muestra el efecto atribuible a una intervención, o a su ausencia, sobre un estado de salud previo.

• **Objetivo 3.5. Incremento de la productividad del sistema**

Establecer, como estímulo y reconocimiento del compromiso para la eficiencia de los centros, un sistema de incentivos ligado al cumplimiento de objetivos relacionados con la productividad del sistema, está contemplado en la Ley de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León. La instauración de estos sistemas es una práctica ampliamente difundida en nuestro entorno, de especial relevancia por las consecuencias en el desempeño efectivo del personal y su participación en la mejora de la productividad, contribuyendo por ello a la sostenibilidad económica del sistema.



LÍNEA 4. Compromiso con el profesional



Los recursos humanos constituyen el principal activo de un servicio de salud. Disponer de profesionales en las mejores condiciones laborales, con un elevado nivel de preparación y capacitación e implicados activamente en la gestión asistencial son la mejor garantía de un buen hacer, máxime cuando hablamos de recursos a los que se les exige un alto nivel de profesionalismo, concepto que comprende la incorporación al ideario profesional de una variedad de actitudes, valores y comportamientos que, regidos por las normas preestablecidas del respeto, la mesura, la objetividad y la efectividad conllevan, la prioridad para los intereses del paciente, empatía, integridad, confianza, elevados estándares éticos y morales y compromiso social.

• **Objetivo 4.1. Impulso y garantía de la estabilidad en el empleo y la seguridad y salud laboral**

Alcanzar la estabilidad en el empleo de los trabajadores e impulsar en nuestros centros e instituciones líneas de actuación en materia de prevención de riesgos laborales y mejora de las condiciones de trabajo, son medidas que continuarán dirigiendo la política de personal en nuestra institución.

• **Objetivo 4.2. Modelo de formación basado en los objetivos asistenciales**

Diseñar y gestionar un modelo formativo de los profesionales acorde y adaptado a las exigencias y necesidades asistenciales, mantiene y mejora su nivel de competencia profesional y sirve de apoyo en la consecución de los objetivos institucionales y de mejora de la organización.



• **Objetivo 4.3. Establecimiento de fórmulas de Acreditación profesional**

Instaurar procesos de acreditación y reacreditación de nuestros profesionales, basados en la evaluación de competencias, entendidas como el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias que el conocimiento actual impone, constituye uno de los métodos elementales para promover un desarrollo profesional continuo y mejorar la calidad asistencial.

• **Objetivo 4.4. Participación de los profesionales en fórmulas de gestión clínica**

Incrementar la capacidad de decisión de los profesionales sobre su propia actividad, así como participar en la gestión de los recursos que se utilizan, proporciona una mejora en la calidad de los servicios sanitarios y en la capacidad de respuesta a las demandas de los ciudadanos, mejorando la eficiencia y compartiendo el riesgo.



LÍNEA 5. Sostenibilidad del Sistema Público de Salud

Es incuestionable en la actual coyuntura económica la necesidad de compatibilizar la búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios sanitarios con la garantía de sostenibilidad futura del Sistema Público de Salud. La utilización de técnicas costosas que en ocasiones se deciden sin valorar alternativas más eficientes o la indicación de pruebas o medicamentos de segunda elección como primera opción, así como la autodemanda generada por el propio sistema sin una evaluación de resultados, son situaciones que, cuando ocurren, crean una tensión inflacionista que afecta a la sostenibilidad

del modelo sanitario actual. La racionalización en la indicación y utilización de los medios diagnósticos y terapéuticos, así como en la distribución de los recursos asistenciales, es un instrumento fundamental para no tener que llegar a la limitación o restricción de los servicios sanitarios.



• **Objetivo 5.1. Impulso de la cooperación entre Comunidades Autónomas en materia sanitaria.**

Contribuir, bajo criterios de eficiencia y servicio, a una mejor sostenibilidad del sistema mediante acuerdos con otras Comunidades, permite salvar aquellos obstáculos que puedan dificultar la atención sanitaria en zonas limítrofes, al tiempo que mejora la coordinación de los recursos sanitarios y garantiza a los ciudadanos una asistencia accesible y de calidad con independencia de su lugar de residencia.



• **Objetivo 5.2. Compras agregadas de bienes y servicios de uso sanitario**

Potenciar la compra agregada de bienes y servicios, mediante la formalización de Acuerdos Marco (incluyendo los derivados de la suscripción de convenios de colaboración con otras CC.AA.) y contratos de adjudicación centralizada, así como la compra pública innovadora, han de permitir obtener mejores condiciones económicas mediante la aplicación de economías de escala y soluciones innovadoras, un mayor control del gasto e incrementar la eficiencia y el comportamiento medioambiental.

• **Objetivo 5.3. Uso racional de recursos por los profesionales y por los usuarios, mediante la regulación de las prestaciones.**

Regular las prestaciones que asume nuestro sistema sanitario, delimitando su uso bajo criterios de seguridad y eficacia clínicas, y evitar la incorporación de nuevos procedimientos diagnósticos o terapéuticos sin un preceptivo análisis de su impacto sanitario, organizativo, económico, social y/o ético, contribuye a la sostenibilidad del sistema sanitario. Avanzar en una prestación farmacéutica de calidad, fomentando la utilización de medicamentos eficientes y evitar el consumo de fármacos innecesarios, así como aquellos con relación coste/efectividad limitada, contribuye a un uso seguro y a reducir costes adicionales derivados de los problemas relacionados con los medicamentos.

• **Objetivo 5.4. Concienciación del usuario y del profesional sobre el coste de los recursos utilizados**

Prestar la atención sanitaria que reciben nuestros usuarios tiene un precio y un coste económico que es necesario satisfacer para poder proporcionarla. Tomar conciencia de en qué medida y cómo se utiliza el sistema sanitario, tanto por los usuarios como por los profesionales, es una de las medidas que contribuirán a racionalizar la demanda y a hacer un uso responsable de los servicios públicos de salud.



• **Objetivo 5.5. Trazabilidad del material terapéutico utilizado en relación al paciente y al proceso asistencial**

Conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto a través de unas herramientas determinadas, es uno de los requisitos básicos en cualquier sistema de calidad. Implantar la trazabilidad del material terapéutico, además de participar de modo activo en criterios de seguridad del paciente, incide esencialmente en la mejora de la gestión del proceso mediante una veraz información de existencias y una eficaz asignación de costes.



LÍNEA 6. Investigación e Innovación



El conocimiento es un factor clave del crecimiento económico y desarrollo social. En el campo de la salud, los avances en el conocimiento científico, en tecnologías sanitarias y en tecnologías de la información y de la comunicación constituyen la fuerza de cambio más influyente en la evolución de la atención sanitaria, con una repercusión directa en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. El fomento de ambas áreas cuenta con el apoyo decidido de nuestra comunidad.

• **Objetivo 6.1. Impulso de la Investigación sanitaria y biomédica**

Dotar a los centros con capacidad investigadora de los medios y recursos adecuados y coordinar la cooperación entre todas las instituciones implicadas en la investigación biomédica en Castilla y León coloca a nuestra Comunidad en disposición de trabajar hacia la excelencia competitiva.

• **Objetivo 6.2. Adaptación y mejora de los sistemas de información**

Contar con unos sistemas de información que nos permitan tratar la información de forma integrada, incrementará el conocimiento de nuestra organización contribuyendo a mejorar la gestión y nuestra capacidad de respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

• **Objetivo 6.3. Garantía de modernización tecnológica de los centros**

Incorporar los avances tecnológicos en equipamiento sanitario necesarios, y potenciar la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación, se configura como una



línea prioritaria de inversiones fundamental para conseguir una asistencia sanitaria eficaz, inmediata y eficiente económicamente.

• **Objetivo 6.4. Impulso de la historia clínica informatizada**

Disponer de una historia clínica informatizada compartida nos permitirá mejorar la calidad y continuidad asistencial y ser más eficientes en el uso de los recursos.

• **Objetivo 6.5. Implantación de la receta electrónica**

Finalizar el desarrollo e implantar progresivamente la receta electrónica mejorará la información sobre la farmacoterapia de los pacientes a todos los profesionales que les atienden y facilitará la accesibilidad de los pacientes a los medicamentos.



LÍNEA 7. Orientación al usuario

Los cambios en la sociedad actual han provocado nuevos retos para la sanidad, la cual tiende hacia un modelo en el que el ciudadano pasa a ser el eje central del sistema sanitario. El modelo sanitario debe adaptarse al nuevo tipo de usuario, un usuario activo que demanda cada vez más información sobre su salud, que cuenta con más capacidad de influencia y elección, que tiene una mayor autonomía y quiere participar activamente en aquellas decisiones que le competen y que, sobre todo, exige una atención rápida y eficaz.



• **Objetivo 7.1. Mejora de la información al ciudadano**

Proporcionar al ciudadano mayor facilidad de acceso a la información y mayor agilidad en la tramitación mediante la modernización y potenciación del Portal de Salud, como principal vía de comunicación entre la institución, los profesionales y los ciudadanos, incorporando nuevos servicios *on line* y contenidos específicos como la asistencia virtual, el "doctor responde" o el Aula de pacientes.

• **Objetivo 7.2. Fomento de la participación ciudadana**

Conocer la opinión de los ciudadanos, considerar su perspectiva a través del análisis de las reclamaciones y sugerencias y fomentar su participación en los órganos creados para tal fin, serán instrumentos que contribuyan al objetivo de integrar sus expectativas y necesidades en la gestión de la organización.



• **Objetivo 7.3. Accesibilidad del paciente a su información clínica**

Facilitar, con las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias, el acceso del paciente a la información disponible sobre su propia salud, convirtiendo a la Historia clínica en un elemento de alto valor asistencial y social, que responda no sólo a las necesidades de los profesionales sino también a las de los pacientes.

• **Objetivo 7.4. Avance en la autonomía de decisión del paciente**

Proteger los derechos relativos a la autonomía del paciente, respetando las decisiones que libremente adopte sobre su propia salud, y garantizar otros derechos, como el acceso a una segunda opinión médica o la libre elección de profesional sanitario y centro, asegura que el usuario recibe toda la información que requiere para tomar sus propias decisiones, y fomenta su capacidad de influencia y elección.

• **Objetivo 7.5. Impulso de la Seguridad del paciente**

Incorporar a los procesos y sistemas las soluciones o lecciones aprendidas que prevengan los riesgos potenciales inherentes a la prestación de la asistencia sanitaria y del uso de los medicamentos, mediante la creación de una cultura de seguridad del paciente y el impulso de actuaciones específicas que garanticen que el servicio que proporcionamos sea lo más seguro posible.

