



# ESTRATEGIA SERGAS 2020



## ESTRATEGIA SERGAS 2020

### Contido

ESTRATEGIA SERGAS 2020.....	3
Contido.....	3
1 OBXECTIVO: MELLORAR A SAÚDE DA CIDADANÍA.....	5
2 METODOLOXÍA UTILIZADA NA ELABORACIÓN DA ESTRATEGIA.....	11
3 ANÁLISE DA SITUACIÓN.....	14
3.1 VISIÓN PARTICIPATIVA SOBRE A ORGANIZACIÓN.....	14
3.2 PERCEPCIÓN DOS USUARIOS: BARÓMETRO SANITARIO: .....	16
3.3 RECLAMACIÓN E SUXESTIÓN REALIZADAS POLOS USUARIOS .....	17
3.4 ESTRATEGIAS DE ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS .....	18
3.5 AVALIACION DA ESTRATEGIA 2014.....	20
4.- 10 RETOS PARA O SERVIZO GALEGO DE SAÚDE. ....	21
5. ESTRATEGIA 2020: UN OBXECTIVO, CATRO EIXES ESTRATÉGICOS .....	22
5.1 MISIÓN E EIXES ESTRATÉGICOS .....	22
5.2 AS 20 LIÑAS ESTRATÉGICAS PARA O SERGAS 2020 .....	23
6 PROXECTOS POR EIXES ESTRATÉGICOS .....	26
6.1 Atención integral adaptada ás necesidades dos pacientes, familiares e coidadores .....	27
6.2 Profesionais comprometidos e coidados pola organización.....	36
6.3 Xestión eficiente que contribúa á sostibilidade do sistema sanitario .....	40
6.4 As infraestruturas, equipamentos sanitarios e sistema de información adaptados ás necesidades de pacientes e profesionais.....	43
7 SISTEMA DE SEGUIMENTO E AVALIACIÓN DA ESTRATEGIA SERGAS 2020 .....	45
8 ANEXOS: .....	47
8.1 ANEXO I. Relación da documentación consultada.....	47



## PRÓLOGO ESTRATEXIA SERGAS 2020



Jesús Vázquez Almuiña  
Consejero de Sanidade

Os sistemas sanitarios atopámonos nun momento crucial. As novas demandas de servizos sanitarios, focalizadas fundamentalmente cara a pacientes maiores, cunha ou máis enfermidades crónicas e polimedicados, requiren unha reinvencción dos servizos e unha maneira de mellorar os recursos existentes para que o sistema sexa sustentable.

Presentamos agora a Estratexia SERGAS 2020, a nosa axenda para estes próximos cinco anos. Con ela, pretendemos conseguir melloras en saúde mediante accións que diminúan a carga de enfermidade a través da prevención e da prestación de servizos asistenciais eficientes e coa máxima calidade.

Traballamos na súa elaboración coa ilusión e o obxectivo de facer un sistema mellor, revisando todas as actuacións postas en marcha con espírito crítico, co afán de reforzar os acertos e repensar todo aquilo susceptible de mellora. Contamos con aportacións tanto de axentes internos como externos. Invitamos a participar a profesionais, usuarios, estudantes de medicina e enfermería, os Consellos Asesores, os membros da Comisión parlamentaria de sanidade e Sindicatos, e representantes de empresas. Con todas esas achegas queremos construír unha auténtica guía para definir a onde queremos chegar, onde queremos que estea o sistema sanitario galego dentro doutros cinco anos.

Temos unha sanidade que investiga, que innova, que se preocupa pola formación e a docencia, que prevén enfermidades, promove a saúde e ofrece unha atención primaria de calidade. Unha sanidade que traballa en solucións eficientes para garantir os seus servizos a todas as persoas, con independencia dos seus recursos económicos.

Para afrontar estes retos queremos contar tanto cos nosos excelentes profesionais como cos cidadáns, de tal forma que poidamos seguir avanzando de xeito firme e seguro cara ao noso principal obxectivo: prestar unha atención da máxima calidade a todos os galegos.



## PRÓLOGO ESTRATEXIA SERGAS 2020



Antonio Fernández-Campa García-Bernardo  
Xerente do Servizo Galego de Saúde

É evidente que calquera organización necesita ter definida a súa dirección estratéxica pola súa relación directa cos resultados, mais aínda no caso do Servizo Galego de Saúde no que a Estratexia 2020 debe concibirse como a folla de ruta para o proceso de transformación e modernización cara os novos retos do século XXI.

Debo comenzar por agradecer a todos aqueles axentes do sector sanitario galego que colaboraron na elaboración deste documento a través de enquisas, formularios, reunións ou sesións de traballo, nas que participaron máis de 1.000 profesionais da sanidade e outros expertos neste ámbito (parlamentarios, organizacións sindicais, estudantes...).

Penso que é obrigado facer unha mención expresa e especial ao máis importante, aos pacientes, que, por primeira vez, teñen participado, a través das súas asociacións, na elaboración da Estratexia do Sergas. Grazas, polas vosas importantes contribucións.

Somos conscientes de que estamos a sinalar metas moi ambiciosas en moitos ámbitos. Pero é que o reto merece a pena: que os galegos teñamos o mellor servizo sanitario posible e que contribúa a mellorar a saúde dos cidadáns.

As complexidades inherentes á xestión dun servizo público como este son evidentes, circunstancia que esixirá o esforzo, a implicación e o bo facer de profesionais e xestores, pacientes e cidadáns, no empeño de manter e mellorar o excelente sistema público que temos.

Temos un excelente sistema sanitario, apreciado e valorado por cidadáns e profesionais. Un servizo no que podemos confiar e que nos axuda a afrontar e solucionar problemas moi importantes, en momentos difíciles das nosas vidas. Temos

unha sanidade pública da que debemos sentirnos orgullosos e pola que debemos traballar para mantela e melloralala, polo seu presente e o seu futuro.



## 1 OBXECTIVO: MELLORAR A SAÚDE DA CIDADANÍA

Quixemos contar coa percepción e a opinión dos usuarios, dos profesionais e outros axentes implicados para elaborar a nova planificación do Sistema Sanitario Público de Galicia para o período 2015-2020.

Inicialmente realizamos un proceso de participación vía electrónica para identificar os aspectos ou temas que consideraban que se deberían priorizar na elaboración da nova Estratexia Sergas 2020.

A continuación realizáronse 5 sesións de grupo nas que participaron alumnos de medicina e enfermería, o Consello Asesor da consellería e o do Servizo Galego de Saúde, os membros da comisión quinta de sanidade e das organizacións sindicais, e os representantes de empresas de tecnoloxías da información e da comunicación. Nestas sesións revisáronse os resultados obtidos no proceso en liña.

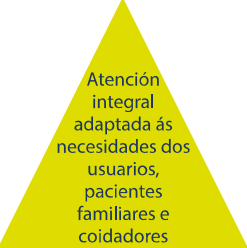

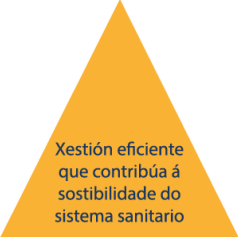
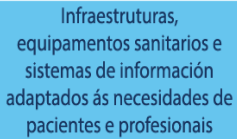
A partir desta información, definiuse a visión compartida do Sergas 2020 que comprende dun obxectivo (mellorar a saúde da cidadanía) e 4 eixes estratéxicos, tal e como se observa na seguinte figura:



## 20 LIÑAS ESTRATÉXICAS PARA O 2020

### EIXE

### PRINCIPAIS LIÑAS ESTRATÉXICAS QUE O DESENVOLVEN

 <p>Atención integral adaptada ás necesidades dos usuarios, pacientes familiares e cuidadores</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Desenvolver intervencións de promoción da saúde e prevención da enfermidade cunha visión integral.</li><li>2. Mellorar a "consideración" e "accesibilidade" na prestación dos servizos.</li><li>3. Orientar a estrutura de prestación de servizos cara ás necesidades dos pacientes. Atención á cronicidade.</li><li>4. Avanzar no empoderamento dos pacientes.</li><li>5. Incrementar o sentimento de propiedade e responsabilidade dos cidadáns sobre o Servizo Galego de Saúde.</li><li>6. Impulsar a xestión do coñecemento e a investigación.</li><li>7. Mellorar a fiabilidade dos servizos, reducir a variabilidade e mellorar a súa coordinación.</li></ol>
 <p>Profesionais comprometidos e coidados pola organización</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Favorecer a comunicación cos profesionais, os usuarios e a sociedade.</li><li>9. Reforzar a credibilidade dos xestores do sistema.</li><li>10. Fortalecer a responsabilidade e capacidade dos directivos e mandos intermedios da organización.</li><li>11. Coidar os bos profesionais desde que entran na organización.</li><li>12. Potenciar a versatilidade-polivalencia dos profesionais do sistema.</li><li>13. Implicar os profesionais como criterio básico no desenvolvemento e xestión da organización.</li></ol>
 <p>Xestión eficiente que contribúa á sostibilidade do sistema sanitario</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>14. Empregar novos modelos de asignación de recursos para mellorar a equidade de acceso aos servizos.</li><li>15. Establecer medidas de mellora da eficiencia do sistema para garantir a súa sostibilidade.</li><li>16. Ser un pilar fundamental do desenvolvemento sostible de Galicia.</li><li>17. Ser un referente na responsabilidade social corporativa de Galicia e implicar a todos os axentes sociais nos proxectos.</li></ol>
 <p>Infraestruturas, equipamentos sanitarios e sistemas de información adaptados ás necesidades de pacientes e profesionais</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>18. Optimizar os sistemas de información</li><li>19. Priorizar e asegurar a implantación de innovacións tecnolóxicas que fosen avaliadas positivamente.</li><li>20. Adecuar as instalación e os equipamentos ás necesidades de usuarios e traballadores.</li></ol>

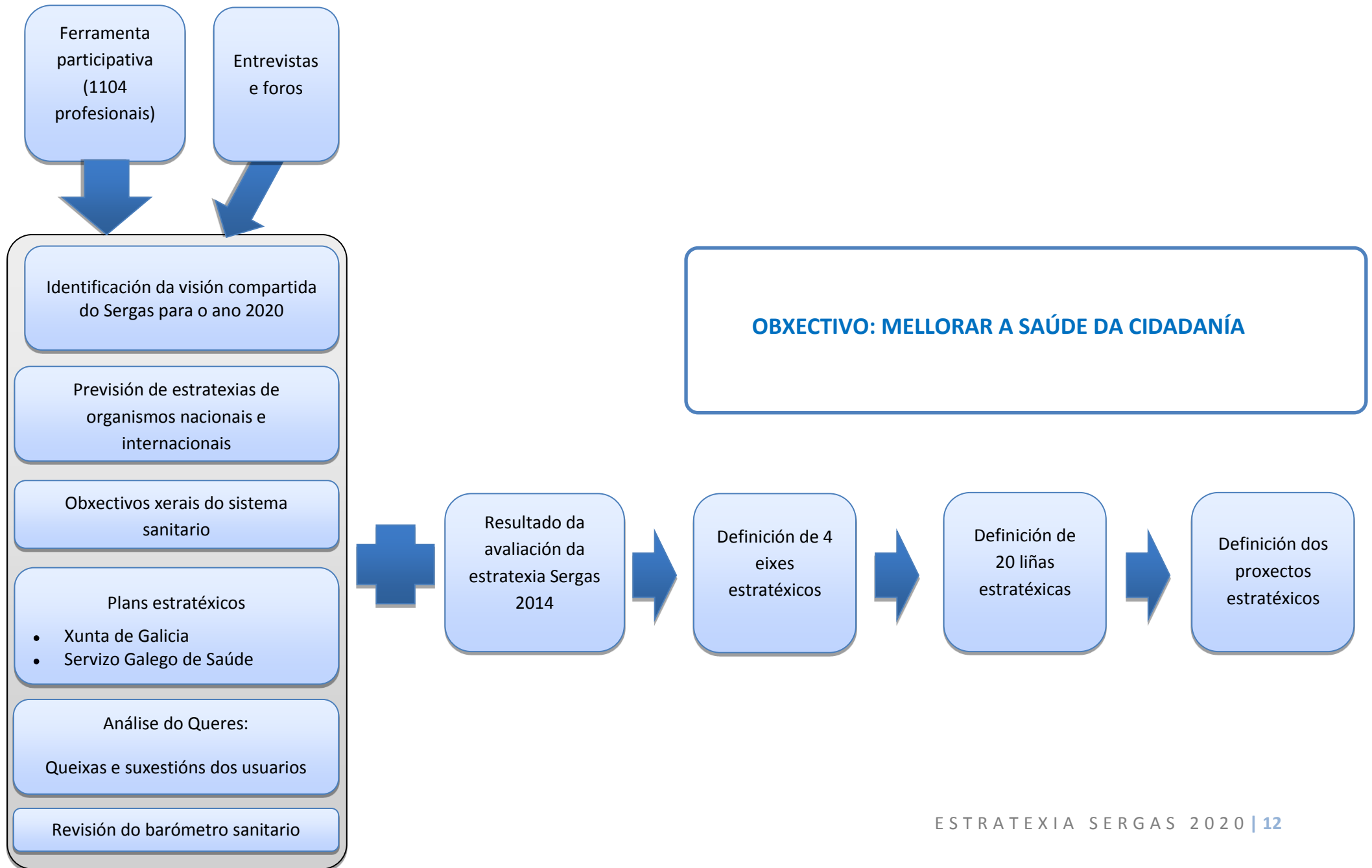
## 2 METODOLOXÍA UTILIZADA NA ELABORACIÓN DA ESTRATEXIA

Os obxectivos que se pretenderon acadar coa metodoloxía utilizada foron:

- Xerar unha visión compartida: definir unha visión conxunta (profesionais, pacientes, usuarios, xestores...) para o Servizo Galego de Saúde no ano 2020.
- Contar coa participación de todos os axentes implicados: incluír a opinión e perspectiva dos principais grupos de interese para a xestión do Servizo Galego de Saúde (profesionais, pacientes, sindicatos, políticos, empresas do sector, directivos do sector etc.).
- Establecer unha liña de continuidade coa Estratexia Sergas 2014, incluíndo os resultados obtidos na avaliación da Estratexia Sergas 2014.
- Incluír o actual pensamento estratéxico dos sistemas sanitarios e as principais experiencias nos distintos servizos de saúde.
- Incorporar indicadores que nos permitan avaliar o avance da estratexia definida.

De acordo con estes obxectivos, para a elaboración da Estratexia Sergas 2020, a metodoloxía que se utilizou amósase no seguinte gráfico.

## METODOLOXÍA



Para a definición dos obxectivos estratéxicos do Servizo Galego de Saúde para o ano 2020 fixéronse as seguintes actuacións:

- Definiuse unha visión do Servizo Galego de Saúde compartida polos distintos axentes implicados. Queríanse identificar as prioridades das principais partes interesadas na organización (profesionais, xestores, pacientes, empresas, interlocutores sociais etc.) para contar cunha visión conxunta dos distintos axentes que interveñen no Servizo Galego de Saúde. Para iso, utilizouse unha ferramenta informática de alto alcance e celebráronse distintas sesións de grupo (grupos sindicais, políticos, estudantes dos últimos cursos de enfermería e medicina, Consello Asesor da Consellería e do Servizo Galego de Saúde, empresas TIC etc.).
- Revisáronse e incorporáronse algunhas das boas prácticas e intervencións que se están a poñer en marcha en diferentes países e servizos sanitarios, e tívose en conta o coñecemento científico existente.
- Utilizouse o modelo da OMS de Murray sobre os obxectivos básicos dos sistemas de saúde.
- Revisouse a Estratexia da Xunta de Galicia para o ano 2020.
- Revisáronse os resultados da avaliación da Estratexia Sergas 2014.
- Analizáronse indicadores de percepción dos pacientes.

Con toda esta información definíronse os principais eixes, e os obxectivos e indicadores estratéxicos. Unha vez definidos estes indicadores fíxose unha análise da súa situación para determinar as liñas estratéxicas necesarias para acadar os obxectivos definidos. A partir dese momento definíronse, xunto coas unidades xestoras do Servizo Galego de Saúde, os proxectos que se van realizar no 2015-2020, e incorporáronse tamén algúns dos da Estratexia Sergas 2014.

## 3 ANÁLISE DA SITUACIÓN

### 3.1 VISIÓN PARTICIPATIVA SOBRE A ORGANIZACIÓN

Seguindo un dos obxectivos fixados polo equipo de dirección do proxecto da consellería establecéronse 2 procesos participativos.

No primeiro invitouse a achegar a súa visión a 3058 persoas e entidades, das cales 2248 eran profesionais, 168 entidades de pacientes e 644 partes interesadas (empresas, expertos, sindicatos, partidos políticos etc.). Neste proceso utilizouse unha ferramenta informática chamada integrador de intelixencia.

A todos os participantes se lles facía a seguinte pregunta: “Cales son os 3 aspectos ou temas que consideras que debería priorizar o SERGAS nos próximos anos para mellorar o Sistema Sanitario Público de Galicia?”.

Nunha segunda fase e, tras agrupar as máis de 2000 propostas realizadas, solicitóuselles aos participantes que fixesen unha priorización cun sistema de elección de pares.

Os resultados desta consulta pódense ver resumidos nos seguintes cadros.

FICHA TÉCNICA			
Realizada durante el mes de maio de 2015 en 2 ondas			
Ferramenta empregada		Agregador de intelixencia (iWarsM'aps)	
Colectivos	Invitados	Participantes	% Participación
<b>Pacientes (entidades)</b>	<b>168</b>	<b>65</b>	<b>39%</b>
<b>Profesionais</b> (67% xefes de servizo e supervisoras, 22% persoal de servizos centrais e 11% profesionais de base)	<b>2.246</b>	<b>889</b>	<b>40 %</b> 46% participación dos xefes de servizo e supervisoras, 39% de participación de persoal de servizos centrais, 15% dos profesionais de base
<b>Partes interesadas</b> 39% empresas e organismos 29% centros públicos innovación, 11% universidade, 2% sindicatos, 2% prensa e 17% políticos	<b>644</b>	<b>150</b>	<b>40 %</b> 47% participación das empresas, 23% organismos públicos innovación, 16% universidade, 45% dos sindicatos, 18% prensa e 2% políticos
<b>TOTAL</b>	<b>3.058</b>	<b>1.104</b>	<b>36%</b>

## 2.004 propostas de acción realizadas



## Agrupación das propostas en 10 grupos



### 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%

### RESULTADOS DAS VOTACIÓNS POR PARES - PRIORIZACIÓN

6		Centralidade do paciente	51%
7		Enfoque aos traballadores do sistema	49%
8		Sistema Sanitario MÁIS Público	44%
9		Investigación e innovación en todo o sistema sanitario	37%
10		Aplicación de novas tecnoloxías	36%

Estes resultados son as respostas acumuladas de todos os participantes.

Neste primeiro proceso identificáronse importantes diverxencias entre os diferentes grupos o que reforza a necesidade de contar cunha visión común do sistema.

Os contidos das 5 primeiras áreas priorizadas foron os seguintes:

- Mellorar a xestión e sostibilidade do sistema: coordinación asistencial, potenciar a atención primaria, mellorar a comunicación entre niveis e profesionais, garantir a continuidade de coidados, transparencia, medición de resultados en saúde, rendición de contas, xestión clínica, autonomía de xestión, eficiencia, racionalización, optimización, profesionalidade de cadros directivos, prioridades, modelos organizativos, recursos, mantemento...
- Atención á cronicidade e envellecemento da poboación: sistemas específicos de atención a enfermos crónicos, pluripatolóxicos, polimedicados, desenvolvemento e coordinación sociosanitaria, coidados paliativos, atención domiciliaria...
- Prevención e promoción da saúde: prevención das enfermidades, promoción da saúde, educación para a saúde, detección precoz, vacinacións, participación comunitaria, educación ao paciente...
- Accesibilidade aos servizos sanitarios: mellora das listas de espera, equidade, carteira de servizos, garantía de servizos...

- Calidade asistencial e seguridade do paciente: establecemento de protocolos, procedementos, coordinación asistencial, vías clínicas, auditorías, normas de calidade, control da infección hospitalaria...



Nun segundo proceso participativo, invitouse a varios colectivos (estudantes de medicina e enfermaría, médicos internos residentes, consellos asesores da consellería e do Servizo Galego de Saúde, partidos políticos, representantes sindicais e de empresas tecnolóxicas) a participar nunha reunión presencial na que se presentaron os datos obtidos na consulta previa, e se debateron con eles para coñecer a súa opinión e afondar nestes conceptos.

### 3.2 PERCEPCIÓN DOS USUARIOS: BARÓMETRO SANITARIO:

Outra fonte de información que se revisou por considerala de grande interese foi o Barómetro Sanitario do ano 2014. Entre as principais conclusións extraídas deste destacar:

- Para a cidadanía a **sanidade en Galicia**.
  - É un tema importante (sendo máis importante para os galegos co 37% de nivel de importancia en Galicia con respecto a o 28,30% de media en España).
  - Funciona bastante ben segundo un 26,90% das persoas e o valoran con 6,22 puntos sobre 10.
  - O 80% dos cidadáns prefiren acudir aos servizos dun centro público
  - Os puntos débiles dun centro público son:
    - Rapidez
    - Información
    - Trato
    - Confort
- A valoración da consulta de **atención primaria** é alta (92,10%).
  - O peor é o tempo de diagnóstico (5,65 puntos sobre 10).
  - O 70% foron unha media de 4 veces ao ano.
- **Ás urxencias** acudiron o 26% dos galegos enquisados, cunha media de 1,67 veces ao ano.
  - Acudiron voluntariamente o 68,4% e por indicación médica 21,10%.
  - Utilizan a urxencia de atención primaria o 30,17% e a urxencia hospitalaria o 43%. Unha das principais razóns para acudir á urxencia hospitalaria é que o momento da necesidade de atención non coincide co horario de primaria (segundo o 67,3% dos enquisados), mentres que o 25% acoden ao hospital porque ten máis medios.
  - A valoración da rapidez de atención é alta, o 67% a valora como boa.
  - A atención a consideran boa un 75,7% dos enquisados.



- **Consulta do especialista:** das persoas enquisadas acudiran o 39,70%.
  - A valoración da atención foi boa no 82,6% dos enquisados.
  - Os problemas principais son: facilidade da cita, tempo da cita, tempo das probas, tempo de espera ata entrar.
- **Hospitalización:** ingresaron un 9,10% das persoas que responderon.
  - O principal problema identificado foi o número de persoas na habitación.
  - Tamén a información do sistema ten unha deficiente puntuación ao redor do 5 sobre 10
  - E unha gran parte dos enquisados non están seguros de que se faga algo para mellorar as listas de espera.



### 3.3 RECLAMACIÓNS E SUXESTIÓNS REALIZADAS POLOS USUARIOS

O sistema QUERES é un sistema de xestión único e homoxéneo para todo o Sistema Público de Saúde de Galicia que permite recoller, resolver e informar as reclamacións e suxestións que se presenten con relación á prestación de servizos do Sistema Público de Saúde de Galicia, así como a análise sistemática da información que se desprende delas coa finalidade de desenvolver accións de mellora.

Este sistema atópase implantado na actualidade nas Estruturas Organizativas de Xestión Integrada (EOXI) de Ourense, Vigo, Santiago e Ferrol, así como nos servizos de atención ao paciente do Hospital Virxe da Xunqueira (EOXI de A Coruña) e do Hospital de Monforte (EOXI de Lugo, Monforte e Cervo); o obxecto no ano 2016 é estendelo na súa totalidade ás sete estruturas de xestión integrada pois este sistema é considerado fundamental para a mellora continua no funcionamento da organización.



### **3.4 ESTRATEXIAS DE ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS**

Revisáronse os documentos máis relevantes publicados nos últimos anos (ver anexo 1). Os principais temas que se deben ter en conta e que se repiten en varios documentos foron:

- Reducir as desigualdades, facer fronte ás inequidades.
- Necesidade de liderado e xestión participativa.
- Aumentar o empoderamento das persoas para mellorar a súa autonomía.
- Mellorar a comunicación e a colaboración cos pacientes.
- Orientar o sistema cara ao paciente. Orientar os servizos aos usuarios.
- Potenciar o traballo en rede. Compartir recursos con independencia do centro no que se atopen.
- Atención integral e coordinación sociosanitaria.
- Avaliación de tecnoloxías e considerar o desinvestimento.
- Facer transparentes os datos do funcionamento do sistema. Avanzar nos “Open Data”.
- Incentivación por resultados non só por actividade.
- Pacto político de saúde e despolitización da xestión sanitaria.
- Avanzar na mellora da atención domiciliaria.
- Mellorar o financiamento.
- Fomentar a competencia interna.
- Facer da atención primaria o eixe do sistema e que sexa quen lidere a atención do enfermo crónico.
- Seguir aplicando as novas tecnoloxías da información e da comunicación, tendo presente a súa interoperatividade.
- Incluír a todos os axentes na toma de decisións.
- Darlles máis protagonismo aos profesionais. Facer que os profesionais se sintan orgullosos e estean contentos de traballar no sistema sanitario.
- Mellorar a calidade da atención.
- Investir en investigación e innovación.
- Orientar máis recursos cara á prevención da enfermidade e á promoción da saúde.
- Incorporar aspectos relacionados coa participación en saúde.
- Investir en valor en saúde, mellor que comprar actividade asistencial.



### 3.5 AVALIACION DA ESTRATEXIA 2014

Os procesos estratéxicos deben ser procesos continuos de tal forma que a avaliación do plan estratéxico anterior se incorpora ao novo plan naqueles aspectos que precisan continuidade. Os principais temas que se continuarán desenvolvendo son:

- Sistema de financiamento adaptado ao modelo de xestión integrada.
- Sistema de avaliación de resultados en saúde.
- Sistema de garantías na prestación de servizos ao paciente.
- Avanzar no coidado dos profesionais.
- Promover sistemas de desenvolvemento profesional.
- Mellora dos procesos asistenciais.
- Avanzar en sistemas de atención e coidado do paciente.



#### 4.- 10 RETOS PARA O SERVIZO GALEGO DE SAÚDE.

Das diferentes achegas e datos analizados pódense identificar os seguintes retos e suxestións para a estratexia 2020 do Servizo Galego de Saúde:

1. **Establecer orientacións e liñas estratéxicas novas e innovadoras que contribúan a solucionar os problemas máis importantes da organización** para evitar que se repitan os mesmos problemas do sistema sanitario que nas pasadas décadas. Os problemas identificados non están a cambiar nos últimos anos e unicamente poden agravarse se a situación económica é mala.
2. **Aumentar a eficiencia do sistema** para asumir o aumento do custo dos servizos sanitarios por:
  - o Novos fármacos máis caros.
  - o Aumento da supervivencia que producirá un aumento de pacientes crónicos e polimedicados.
  - o Novas tecnoloxías máis custosas e novas realidades asistenciais (epixenética, biotecnoloxía...).
  - o Cidadanía cun nivel de exigencia maior que demanda investimentos en saúde ilimitados, e que considera que a administración gasta en investimentos innecesarios.
3. **Coidar os bos profesionais** para que se sintan partícipes da súa organización. Poñer en valor os bos profesionais e darlle moita máis importancia ao desenvolvemento da excelencia profesional.
4. **Mellorar a continuidade asistencial**, e fomentar o traballo conxunto entre niveis asistenciais e entre profesionais.
5. **Lograr a máxima credibilidade** dos responsables do sistema para mellorar a comunicación cos profesionais e coa cidadanía, e favorecer a implantación de novos proxectos.
6. **Reducir a variabilidade clínica** e evitar comprometer a calidade asistencial.
7. **Reforzar os criterios organizativos e de xestión**, que sexan homoxéneos e coherentes cos obxectivos da organización.
8. **Organizar os servizos en función das necesidades obxectivables dos pacientes**. Necesítanse adaptar os fluxos de atención ás diferentes necesidades segundo a tipoloxía do paciente, porque non todos teñen as mesmas necesidades. O sistema está organizado por especialidades médicas e categorías profesionais, non polas necesidades dos pacientes. Ademais é necesario mellorar o trato, axilizar a atención e favorecer a accesibilidade en xeral.
9. **Desenvolver sistemas de información que permitan a avaliación e a toma de decisións**. Co obxectivo de responder á escaseza de sistemas de avaliación en todos os niveis (profesionais, directivos, unidades, innovacións...), será necesario analizar os datos para obter información útil para mellorar a toma de decisións no sistema.
10. **Asignar os recursos en función de resultados en saúde**. É necesario asignar os recursos segundo as necesidades dos pacientes e recoñecer a boa xestión.

## 5. ESTRATEXIA 2020: UN OBXECTIVO, CATRO EIXES ESTRATÉXICOS



### 5.1 MISIÓN E EIXES ESTRATÉXICOS

Misión 2020: mellorar a saúde da cidadanía a través da prestación de servizos sanitarios asistenciais efectivos, eficientes e de calidade de forma equitativa e sostible e garantir os dereitos e deberes dos pacientes.

**OBXECTIVO: mellorar a saúde da cidadanía**

#### EIXES ESTRATÉXICOS



## 5.2 AS 20 LIÑAS ESTRATÉXICAS PARA O SERGAS 2020

A partir de toda a información recollida nas seccións anteriores e tendo presente os obxectivos de todos os sistemas de saúde, establécense 20 obxectivos estratéxicos para o ano 2020.



### ATENCIÓN INTEGRAL ADAPTADA ÁS NECESIDADES DOS PACIENTES, FAMILIARES E COIDADORES

#### PRINCIPAIS LIÑAS QUE O DESENVOLVEN

1. **Desenvolver intervencións de promoción da saúde e prevención da enfermidade cunha visión integral.** Realización de actuacións dirixidas a mellorar os hábitos de vida saudables, as coberturas vacinais, e a implantación de novos cribados de enfermidades previsibles.
2. **Mellorar a "consideración" e a "accesibilidade" na prestación dos servizos.** Obxectivo que intenta mellorar o trato, os tempos de resposta, os horarios de atención e a sistemática de citación. Cun obxectivo secundario de evitar desprazamentos innecesarios aos usuarios.
3. **Orientar a estrutura de prestación de servizos cara ás necesidades dos pacientes e á mellora da atención á cronicidade.** Significaría a definición de grupos de pacientes con necesidades similares e a adaptación dos diferentes servizos ás súas necesidades e, sobre todo, os actuais servizos de urxencias.
4. **Avanzar no empoderamento dos pacientes.** Darlles formación e información aos pacientes para axudalos a mellorar o seu estado de saúde e a xestión dos determinantes de saúde.
5. **Incrementar o sentimento de propiedade e responsabilidade dos cidadáns sobre o Servizo Galego de Saúde,** e intentar que os usuarios do Servizo Galego de Saúde teñan un sentimento de propiedade e corresponsabilidade na xestión do sistema público.
6. **Impulsar a xestión do coñecemento e a investigación,** a través de innovacións organizacionais, con liderado en investigación, atracción de financiamento para investigación e aproveitamento de coñecementos particulares para a mellora común do sistema.
7. **Mellorar a fiabilidade dos servizos que se prestan,** reducir a variabilidade e mellorar a súa coordinación, con intervencións que incrementen a calidade asistencial e a seguridade do paciente.



## PROFESIONAIS COMPROMETIDOS E COIDADOS POLA ORGANIZACIÓN

### PRINCIPAIS LIÑAS QUE O DESENVOLVEN

8. **Favorecer a comunicación cos profesionais, usuarios e sociedade.** Facer un esforzo de comunicación para axilizar a relación cos medios de comunicación e outros colectivos, e aproveitar as vantaxes que nos ofrecen as redes sociais.
9. **Reforzar a credibilidade dos xestores do sistema.** Mellorar a dispoñibilidade e fiabilidade da información, aumentar a transparencia na xestión, mellorar a coherencia nas decisións, respectar as normas da organización e poñer en marcha sistemas abertos de avaliación e comparación de resultados.
10. **Fortalecer a responsabilidade e a capacidade dos directivos e mandos intermedios da organización,** mellorar as súas competencias directivas cunha boa definición destas e establecer sistemas de avaliación de competencias.
11. **Coidar os bos profesionais desde que entran na organización,** con iniciativas como a implantación dun sistema de acollida e coidado dos profesionais recentemente incorporados, a posta en marcha de sistema de avaliación da excelencia profesional, a inclusión de obxectivos de calidade e coherentes cos obxectivos da organización no Acordo de Xestión (ADX), a medición da produtividade e o rendemento individual, a mellora do coñecemento da propia organización e fomentando a ética profesional e o compromiso coa mellora do sistema.
12. **Potenciar a versatilidade-polivalencia dos profesionais do sistema** acometendo un proceso de planificación e ordenación que permita dispoñer de profesionais suficientes e con formación axeitada para darlles unha resposta adecuada aos cambios que a organización precisa.
13. **Implicar os profesionais no desenvolvemento e xestión da organización** e darlles aos profesionais a oportunidade de aumentar a súa autonomía de xestión e mellora profesional.



## XESTIÓN EFICIENTE QUE CONTRIBÚA Á SOSTIBILIDADE DO SISTEMA SANITARIO

### PRINCIPAIS LIÑAS QUE O DESENVOLVEN

14. **Establecer novos modelos de asignación de recursos para mellorar a equidade de acceso aos servizos,** e facer un reparto e asignación orzamentaria por necesidades asistenciais
15. **Mellorar a eficiencia do sistema para garantir a súa sostibilidade.** Incluindo a contratación de "valor" vs contratación de actividade, mellorar a eficiencia e diminuír as prácticas sen valor para os pacientes: *Choosing Wisely* (elixir sabiamente), e evitar as prácticas innecesarias ou que non estean suficientemente sustentadas pola evidencia científica.
16. **Ser un piar fundamental do desenvolvemento sostible de Galicia** e establecer os sistemas de compra centralizada, de loxística avanzada, plans de aforro enerxético, e creación de emprego.
17. **Ser un referente na responsabilidade social corporativa de Galicia e implicar a todos os axentes sociais.** A través da mellora do seu compromiso social, da saúde laboral dos seus traballadores, da cooperación internacional, da mellora da coordinación sociosanitaria, e establecer pactos políticos para acadar o consenso na medición de resultados e da xestión.





## XESTIÓN EFICIENTE QUE CONTRIBÚA Á SOSTIBILIDADE DO SISTEMA SANITARIO

### PRINCIPAIS LIÑAS QUE O DESENVOLVEN

18. **Optimizar os sistemas de información** para que faciliten a toma de decisión. Mellorar os cadros de mando dos distintos sistemas, os sistemas de avaliación e de codificación.
19. **Priorizar e asegurar a implantación das innovacións tecnolóxicas en desenvolvemento e que foron avaliadas positivamente** despregando no sistema as innovacións tecnolóxicas con probado impacto na saúde da cidadanía.
20. **Adequar as instalacións e o equipamento ás necesidades de usuarios e traballadores**, coa mellora dos centros de traballo e mantemento das súas instalacións e equipos, e coa posta en marcha de novos centros asistenciais.

## 6 PROXECTOS POR EIXES ESTRATÉXICOS

Para a elaboración da Estratexia 2020 definiuse nun primeiro lugar cal era a verdadeira misión da organización, así como o seu obxectivo fundamental “mellorar a saúde dos galegos”. Para continuar avanzando nese obxectivo identificáronse catro eixes ou obxectivos estratéxicos que contribuirán a mellorar a saúde dos galegos

Unha vez definidos eses eixes xerais precisáronse as diferentes liñas estratéxicas que os desenvolverían. Estas liñas estratéxicas, poden, en moitos casos, estar a contribuír a desenvolver máis dun eixe estratéxico pero por ordenar o documento cada liña estratéxica asignámola ao eixe no que máis impacto pode ter.

Unha vez establecidas as liñas estratéxicas definíronse os proxectos como ferramentas operativas para o desenvolvemento da estratexia. Como é normal cada proxecto pode estar a desenvolver varias liñas estratéxicas e polo tanto varios eixos. Para a orde do plan, cada proxecto asignouse ao eixe estratéxico no que máis sorprende e á liña estratéxica que desenvolve principalmente.

O resumo final desta estruturación reflicte que, nunha organización tan complexa como o SERGAS, todos os proxectos interaccionan con diferentes obxectivos estratéxicos e polo tanto contribúen a desenvolver varias liñas estratéxicas, aínda que nalgunha ten sempre un impacto maior e así se ordenou a listaxe de proxectos que a continuación enuméranse.

A continuación preséntanse os proxectos xunto coa súa descrición ordenados seguindo o principio estratéxico no que teñen máis impacto.



## 6.1 Atención integral adaptada ás necesidades dos pacientes, familiares e cuidadores

Liña estratéxica 1:

**DESENVOLVER INTERVENCIÓNS DE PROMOCIÓN DA SAÚDE E PREVENCIÓN DA ENFERMIDADE CUNHA VISIÓN INTEGRAL**

### **POSTA EN VALOR DA ATENCIÓN PRIMARIA NA COMUNIDADE**

Fomento da participación dos profesionais sanitarios nas intervencións comunitarias e reforzo da formación específica para coñecer como se realizan accións comunitarias e como se colabora con outros profesionais non sanitarios.

### **FORMACIÓN EN PROMOCIÓN E DETERMINANTES DA SAÚDE**

Incluír un programa específico en promoción e determinantes da saúde na programación formativa dos médicos internos residentes (MIR).

Desenvolver un programa de formación específico en educación nutricional para persoal de enfermería de atención primaria en pediatría (medidas antropométricas, períodos críticos no desenvolvemento da obesidade, factores de risco, recomendacións nutricionais e habilidades sociais).

### **AVALIACIÓN DA COMPOSICIÓN CORPORAL**

Incorporar métodos de avaliación da composición corporal como apoio á prevención e á promoción da saúde

- Formación específica en técnicas antropométricas para persoal de enfermería (medición de circunferencias, dobras cutáneas...) para facer valoración e seguimento da composición corporal do paciente pediátrico.

- Dotar de materiais de medición (medidor de altura, balanza, cinta métrica, calibre antropométrico, adipómetros etc.).

### **PROTECCIÓN DA LACTANCIA MATERNA**

Establecer e implantar un sistema de control sobre o cumprimento da normativa vixente de protección da lactación materna.

### **AMPLIACIÓN CRIBADO COLORRECTAL**

Estender o programa de cribado de cancro colorrectal a toda Galicia.

## Liña estratéxica 2:

### MELLORAR A CONSIDERACIÓN E ACCESIBILIDADE NA PRESTACIÓN DOS SERVIZOS

#### CONTINUIDADE ASISTENCIAL

Identificar e integrar aspectos para mellorar o traxecto asistencial do paciente en todos os procesos de transición: Procesos Asistenciais Integrados, Programas de conciliación da medicación, consulta telefónica, conecta-72 e utilización dunha plataforma de comunicación.

#### CÓDIGO AMABLE

Elaborar un manual de avaliación que mida o trato e a información que se lles dá aos usuarios nos servizos asistenciais do Servizo Galego de Saúde. Este manual incorporará un sistema de indicadores que permita a certificación como "centro código amable".

#### AXENDAS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Establecer criterios para a utilización das axendas de atención primaria para reducir os tempos de espera e optimizar os tempos de traballo do profesional

#### HABITACIÓN INTELIXENTE

Mellora do confort e do deseño das áreas de hospitalización, proporcionando un contorno de conectividade que permita a identificación segura do paciente e a súa trazabilidade, a monitorización automática de constantes diarias e a comunicación do paciente cos seus familiares e cos profesionais sanitarios. Inclúe tamén servizos de ocio e domótica.

#### PUNTO DE ATENCIÓN MÓBIL (PAM)

O Punto de atención móbil -PAM- é un dispositivo de utilidade cando un centro de saúde estea en obras, cando sexa preciso resolver aumentos das demandas estacionais, realizar programas especiais para completar procesos asistenciais que non dispoñan no centro e para darlles formación aos profesionais ou aos pacientes. Son 2 unidades con capacidade para ser conectadas entre si.

#### MEDICAMENTO ESTRANXEIRO NO ÁMBITO AMBULATORIO

Mellora da accesibilidade dos pacientes aos medicamentos estranxeiros no ámbito ambulatorio. Integración asistencial dos circuítos no ámbito ambulatorio.

## Liña estratéxica 3:

### ORIENTAR A ESTRUCTURA DE PRESTACIÓN DE SERVIZOS CARA ÁS NECESIDADES DOS PACIENTES. ATENCIÓN Á CRONICIDADE

#### PLAN DE ENFERMIDADES CRÓNICAS

Elaboración e implantación dun plan integral de atención sanitaria aos pacientes crónicos.

#### PLAN ESTRATÉXICO DE SAÚDE MENTAL 2017-2020

Elaboración do Plan Estratéxico de Saúde Mental 2017-2020, establecendo as liñas de actuación en materia de saúde mental.

#### **PLAN DE TRASTORNOS ADITIVOS 2017-2020**

Elaboración do Plan de trastornos aditivos 2017-2020, en colaboración coa Dirección Xeral de Saúde Pública, e incorporar, de acordo cas liñas establecidas polo plan nacional de Drogas, os programas asistenciais adecuados aos actuais perfís de consumo incluíndo o xogo patolóxico como patoloxía emerxente.

#### **ESTRATIFICACIÓN DE RISCO DOS PACIENTES**

Facilitarlle ao profesional de atención primaria as ferramentas de estratificación de risco que lles permitan mellorar a atención prestada e o nivel de saúde dos seus pacientes.

#### **MELLORA DA ATENCIÓN A PACIENTES CON INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA**

Elaboración e implantación dun Procedemento Asistencial Integrado (PAI) de Insuficiencia Renal Crónica e reestruturación dos recursos asistenciais.

#### **MELLORA DA ATENCIÓN A PACIENTES CON INSUFICIENCIA CARDÍACA**

Elaboración e implantación dun Procedemento Asistencial Integrado de Insuficiencia Cardíaca.

#### **MELLORA DA ATENCIÓN A PACIENTES CON DEPRESIÓN**

Elaboración e implantación dun Procedemento Asistencial Integrado de Depresión.

#### **POTENCIAR A ATENCIÓN A PROBLEMAS DE SAÚDE MENTAL INFANTO-XUVENIL**

Mellorar a atención das complicacións agudas derivadas do padecemento dun trastorno mental

#### **PROGRAMAS DE PSICOXERITRIA**

Dotación a cada área sanitaria dunha Unidade de Saúde Mental de referencia para a atención ás enfermidades mentais de especial complexidade en maiores de 65 anos, con criterios unificados de derivación, e desenvolvemento de programas específicos de atención a centros sociosanitarios concertados ben presencialmente ou mediante teleasistencia, a fin de diminuír a frecuentación a urxencias e os reingresos hospitalarios por complicacións derivadas de patoloxía psiquiátrica.

#### **MELLORA DA ATENCIÓN E O DIAGNÓSTICO PRECOZ DOS TRASTORNOS DE DESENVOLVEMENTO.**

Elaboración de protocolo de actuación multidisciplinar. Mellora da calidade da atención , diminuíndo a variabilidade e mellorando a equidade.

#### **MELLORA DA ATENCIÓN A INTEGRAL AOS TRASTORNOS DA ALIMENTACIÓN**

Mellorar os recursos dispoñibles e a atención integral aos Trastornos da Alimentación

#### **REDUCCIÓN DO DANO PSICOLÓXICO NAS CATASTROFES**

Creación dun protocolo de actuación onde quede reflectidas tanto as vías de actuación en momento crítico ( primeiras 72h) como o seguimento realizado, designando os niveis de intervención e os profesionais encargados dos mesmos, contemplando a instauración de recursos suplementarios extraordinarios no caso de que sexa necesaria a súa aplicación. Inclusión dunha comisión de seguimento de saúde mental dos profesionais implicados.

#### **MELLORA DA ATENCIÓN A PACIENTES CON ENFERMIDADES NEURODEXENERATIVAS**

Elaboración e implantación dun Procedemento Asistencial Integrado de Enfermidades Neurodexenerativas.

#### **MELLORA DA ATENCIÓN A PACIENTES CON ICTUS**

Elaboración e implantación dun Procedemento Asistencial Integrado de ICTUS (CÓDIGO ICTUS).

#### **MELLORA DA ATENCIÓN A PACIENTES CON ENFERMIDADES REUMÁTICAS INFLAMATORIAS**

Favorecer o diagnóstico e abordaxe precoz das enfermidades reumáticas inflamatorias para actuar terapéuticamente antes que se produza o dano estrutural permanente e irreversible e facilitar, deste modo, a remisión da enfermidade que lle permita ao paciente ter unha boa calidade de vida.

#### **MELLORA DOS COIDADOS PALIATIVOS**

Establecemento e deseño de novos circuitos e mellora dos medios do programa para favorecer a conexión co resto de servizos.

#### **HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO**

Mellorar e estender a hospitalización a domicilio, establecer criterios homoxéneos e definir os procesos comúns para todas as EOXI.

#### **CONECTA PLUS**

Mellora do seguimento de pacientes crónicos a través de programas específicos de seguimento para patoloxías crónicas.

#### **MELLORA DA ATENCIÓN AO EMBARAZO, PARTO E PUERPERIO**

Desenvolvemento dun plan integral de atención ao parto e mellora das unidades de reprodución humana asistida.

#### **ESTRATEGIA DE ABORDAXE INTEGRAL A DOR. A DOR INFANTIL**

Posta en marcha do programa "Tolerancia Zero á Dor Infantil": sistematización, consenso, documentación e implantación dos procedementos de atención ao paciente que sofre dor na idade pediátrica. Sistematizar e implantar un procedemento de atención a dor aguda, e un procedemento específico para a dor poscirúrxica.

#### **DETECCIÓN E INTERVENCIÓN ANTE O MALTRATO INFANTIL**

Elaboración e implantación dun procedemento corporativo de detección e intervención ante o maltrato infantil con indicadores que axuden ao profesional sanitario a identificar os casos de maltrato infantil, tanto físico como emocional, as negligencias ou os abusos sexuais.

#### **MELLORA DA ATENCIÓN A PACIENTES CON OBESIDADE INFANTIL**

Elaboración e implantación dun procedemento asistencial integrado de atención á obesidade infantil.

#### **DETECCIÓN E INTERVENCIÓN ANTE VIOLENCIA DE XÉNERO**

Homoxeneizar as actuacións en todo o Sistema Sanitario Público de Galicia para mellorar a atención sanitaria nestes casos.

#### PLAN AUTONÓMICO DE ENFERMIDADES RARAS

Desenvolvemento coordinado, multidisciplinar e relacional da estratexia de abordaxe das enfermidades raras do Sistema Nacional de Saúde en Galicia.

#### PROGRAMA DE POLIMEDICADOS AMPLIADO

Realizar as accións necesarias para :

- Elaborar un protocolo detallado de actuación, e incorporar o seguimento farmacoterapéutico do paciente.
- Crear un sistema de indicadores cuantitativos (de rendemento e de proceso).
- Incorporar a IANUS as ferramentas que faciliten a detección automática de problemas relacionados coa medicación (interaccións, medicamentos inadecuados, contraindicacións...).
- Participación no programa de todos os profesionais implicados na atención do paciente.

Liña estratéxica 4:

#### AVANZAR NO EMPODERAMENTO DOS PACIENTES

##### PACIENTE EXPERTO E PACIENTE COMPETENTE

Formar de maneira regrada a pacientes expertos/competentes que se convertan en referencia para garantir a formación por pares, de paciente a paciente.

##### SISTEMA DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS

Implantación dun sistema homologado e integrado de información e xestión que permita darlles resposta ás suxestións, ás queixas e ás reclamacións da cidadanía, co fin de mellorar a atención, satisfacción e os procedementos de información e comunicación cos usuarios.

Liña estratéxica 5:

#### INCREMENTAR O SENTIMENTO DE PROPIEDAD E RESPONSABILIDADE DOS CIDADÁNS SOBRE O SERVIZO GALEGO DE SAÚDE

##### ESCOLA GALEGA DE SAÚDE PARA CIDADÁNS

Impulso á escola e realización de actividades formativas e informativas presenciais, dirixidas aos pacientes, aos familiares e aos cuidadores, membros de asociacións e cidadáns en xeral, para dotalos de coñecementos e habilidades sobre cuidados que permitan mellorar o manexo da súa enfermidade aos pacientes con procesos crónicos.

##### SATISFACCIÓN DOS USUARIOS

Deseño e realización de enquisas periódicas de satisfacción aos usuarios do Servizo Galego de Saúde.

##### CONSELLO ASESOR DE PACIENTES

Operativizar a función de asesoramento do Consello Asesor de pacientes, e engadir a súa participación no deseño e mellora das infraestruturas sanitarias.

## Liña estratéxica 6:

### IMPULSAR A XESTIÓN DO COÑECEMENTO E A INNOVACIÓN

#### XESTIÓN DO COÑECEMENTO

Traballarase baixo o prisma da aprendizaxe adaptativa, coa finalidade de permitir modificar os contidos e metodoloxías de formación ás necesidades de cada profesional e do sistema de saúde. Para iso, recollerase información sobre os hábitos de aprendizaxe, coñecementos, debilidades e fortalezas de cada profesional, para crear un plan de formación á medida, baseado na énfase nas áreas onde os profesionais teñen máis necesidades e adaptaranse á forma e ritmo de aprendizaxe de cada un, creando un camiño de ensino personalizado, diferenciado e adaptativo.

#### RETORNO SOCIAL DA INVESTIGACIÓN

Desenvolver un modelo normativo que permita acelerar estes procesos de transferencia e ao mesmo tempo xerar un retorno económico da I+D ao propio sistema. Continuar co programa PRIS2 para seguir atraendo proxectos de alto potencial, guialos e transferirlos á sociedade.

#### INVESTIGACIÓN CLÍNICA

Simplificar e axilizar os trámites de realización dos ensaios clínicos (EECC) e a súa presentación/aprobación por parte do Comité Autonómico de Ética da Investigación de Galicia (CAEIC). Unificar os trámites, documentos, e procedementos de presentación de ensaios clínicos.

#### PLATAFORMA DE INNOVACIÓN: INNOVAR PARA MELLORAR

Enfocar a organización cara á utilización de metodoloxías que posibiliten a resolución de problemas ou retos de forma innovadora, axudarlles aos profesionais a redefinir os problemas que atopan, e xerar novas ideas e novas formas de traballo para mellorar a atención que prestamos. Consolidar o modelo corporativo de innovación e a rede de nodos.

#### INVESTIGACIÓN NO CAMPO DAS ADICCIÓNS

Mellorar o coñecemento do dano asociado a consumo de sustancias ilícitas e e alcohol potenciando a investigación no campo das adiccions

## Liña estratéxica 7:

### MELLORAR A FIABILIDADE DOS SERVIZOS, REDUCIR A VARIABILIDADE E MELLORAR A SÚA COORDINACIÓN

#### BOAS PRÁCTICAS ASISTENCIAIS

Deseñar, desenvolver e implantar unha sistemática de avaliación das prácticas asistenciais baseada nos datos recollidos nos indicadores e nos resultados das auditorías dos procesos "in situ". Consolidar a rede de auditores/avaliadores internos de Sistemas de Xestión da Calidade e Seguridade no ámbito do Servizo Galego de Saúde. Difusión dos resultados da avaliación da calidade e da seguridade, que garanta a transparencia na información, coa excelencia como obxectivo.



### **MELLORA DA ASISTENCIA NAS URXENCIAS**

Definir e implantar un sistema integrado de xestión das urxencias (SIGUR) para a resolución dos picos de alta demanda (plans de continxencia), e para a integración de todo o sistema incluíndo todos os puntos de atención ás urxencias, puntos de atención continuada (PAC), 061, hospital, ambulancias medicalizadas. Incluír unha app de información para pacientes con recomendacións e un sistema de información da situación do paciente para familiares.

### **ESTRATEGIA DE HIXIENE DE MANS**

Desenvolvemento da estratexia de hixiene de mans. Elaboración dun plan para mellorar a adherencia ás recomendacións da Organización Mundial da Saúde (OMS). Formación dos profesionais e equipos directivos dos centros asistenciais na importancia da hixiene das mans na prevención da infección, na técnica de hixiene de mans con auga e xabón e con produtos de base alcohólica. Formación dos cidadáns, dos pacientes e dos cuidadores en hixiene das mans. Seguimento e monitorización do desenvolvemento da estratexia.

### **INFECCIÓN ZERO NAS UNIDADES DE COIDADOS CRÍTICOS (UCC)**

Implantar os programas Neumonía Zero (NZ), Bacteriemia Zero (BZ) e Resistencia Zero (RZ) en todas as unidades de críticos do Servizo Galego de Saúde: UCI adultos, UCI pediatría, unidades de reanimación, de coidados coronarios e de queimados.

### **SISTEMA DE NOTIFICACIÓN DE EVENTOS ADVERSOS**

O SINASP é un Sistema de Notificación e Aprendizaxe para a Seguridade do Paciente, que se estenderá á atención primaria. Trátase dunha importante ferramenta para a mellora continua dos centros.

### **AVALIACIÓN DA CULTURA DE SEGURIDADE DO PACIENTE**

Implementar o cuestionario común do Sistema Nacional de Saúde, no marco da Estratexia de Seguridade do Paciente do Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade para medir o nivel de coñecemento dos profesionais sanitarios de atención primaria sobre a cultura de “seguridade do paciente”.

### **ITINERARIOS FORMATIVOS DE CALIDADE E SEGURIDADE DO PACIENTE**

Deseño e posta en marcha de itinerarios formativos sobre xestión da calidade, xestión de riscos para a seguridade do paciente, responsabilidade social corporativa, xestión ambiental. Establecer alianzas coa universidade e cos colexios profesionais para mellorar a cultura de calidade e seguridade do paciente no pregrao e posgrao. Tamén inclúe a realización de Benchmarking entre centros.

### **HOSPITAL NA CASA**

Deseño e implantación dun sistema que posibilite que os profesionais dispoñan de toda a información e a actividade realizada na casa do paciente.

### GUÍA DE ACOLLIDA DO PACIENTE

Elaboración dunha guía de acollida de paciente homoxénea para todos os centros do SERGAS que promova unha mellor estancia dos usuarios nos centros.

### IANUS POR PROCESOS

Actualización do sistema IANUS baseado en procesos. Incluirase a través dos procesos do Sistema Integral de Información de Pacientes (INSIS). Incluirá todos os profesionais de atención primaria e ademais incluirá os proxectos asistenciais integrados para facilitarlles aos facultativos a súa aplicación. A información clínica agrúpase arredor dun problema de saúde, integrando toda a información xerada polos profesionais intervinientes na atención, e incorpora a enfermería de hospital (Gacela).

### DIXITALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

Crear unha plataforma de custodia da documentación dixitalizada, un sistema que permita incorporar información á Historia Clínica Electrónica (HCE), independentemente do formato de orixe, que permita extraer información da historia clínica electrónica e exportala a un soporte externo, se o paciente o precisa. Trátase dun sistema integrado de dixitalización, indexación, custodia e xestión da información clínica.

### ALERTAS CLÍNICAS

Sistema para alertar os profesionais dos resultados dos seus pacientes nos que exista un dato clínico de relevancia ou nos que se requira unha actuación inmediata. Plataforma informática (ALERTAS) que permite definir alertas e tomar decisións. As alertas defínense co obxectivo de, en caso necesario, realizar unha acción.

### AXUDA Á PRESCRICIÓN

Mellora das ferramentas de axuda á prescrición coa incorporación das fórmulas maxistras e extractos alerxénicos, sistema de alertas sobre medicamentos, e información e novidades sobre medicamentos.

### BASE DE MEDICAMENTOS COMÚN NO ÁMBITO HOSPITALARIO

Creación e mantemento dunha base de medicamentos común no módulo de prescrición de medicamentos no ámbito hospitalario (pacientes ingresados, pacientes externos e hospital de día). Creación de protocolos comúns de tratamento. Normalización da información de consellos de administración, interaccións etc. Base única de datos de prescrición electrónica nos hospitais en SILICON.

### ROBOTIZACIÓN DA DISPENSACIÓN DE FÁRMACOS

Automatización do proceso de entradas de medicamentos no sistema, dispensación por monodose, e dispositivos en planta para comprobar as etiquetas dos medicamentos antes da súa administración.

## Liña estratéxica 8:

### FAVORECER A COMUNICACIÓN COS PROFESIONAIS, COS USUARIOS E COA SOCIEDADE

### PLATAFORMA E-SAUDE

Plataforma que permitirá mellorar a información e a comunicación coas persoas. Acceso a todos os servizos existentes e a toda a información para que as persoas poidan tomar decisións que melloren a súa saúde. Plataforma con teleasistencia. Posta en marcha dunha escola en liña para formar e informar os pacientes e a cidadanía en xeral.

#### **FOGAR DIXITAL**

Creación dunha plataforma de comunicación que permita comunicar os pacientes cos seus profesionais.

#### **FIRMA DIXITAL E BIOMÉDICA DO PACIENTE**

Establecemento dos sistemas que garantan a identificación unívoca dos usuarios do sistema para poder acceder á súa información sanitaria a través da sinatura electrónica e biomédica.

#### **MANUAL DE PREGUNTAS FRECUENTES**

O manual, actualizado periodicamente, constitúe unha guía onde se recollen modelos de resposta homologados e validados que permiten ofrecer unha información consensuada e rápida aos usuarios. Contén preguntas e respostas, organizadas por áreas temáticas e con ligazóns mediante hipervínculos a formularios, procedementos e outra información de interese.

#### **INTEROPERABILIDADE DA RECEITA ELECTRÓNICA**

Realización das tarefas necesarias segundo indicacións do ministerio. O proxecto de interoperabilidade de receita electrónica liderado polo ministerio inclúe a adaptación da base de datos de medicamentos do Servizo Galego de Saúde a esta linguaxe común que permita a transmisión de información entre as distintas comunidades autónomas para poder obter os medicamentos en calquera farmacia do Estado.



## 6.2 Profesionais comprometidos e coidados pola organización

Liña estratéxica 6.

### IMPULSAR A XESTIÓN DO COÑECEMENTO E A INNOVACIÓN

#### VALOR DO PAPEL DOS INVESTIGADORES

Promover a figura do investigador, e garantir a estabilidade necesaria para que poida desenvolver a súa actividade nun contorno seguro. Fomentar o impacto social da investigación e innovación.

Liña estratéxica 8:

### FAVORECER A COMUNICACIÓN COS PROFESIONAIS, COS USUARIOS E COA SOCIEDADE

#### ACREDITACIÓN PROFESIONAL

Instauración de procesos de acreditación e recreditación profesional, baseados na avaliación de competencias.

#### OFICINA VIRTUAL DO PROFESIONAL (FIDES)

Mellora de FIDES facilitando a súa accesibilidade a través de dispositivos portátiles e xerando novos servizos para os profesionais e demandantes de emprego, incorporando todos os subprocesos do proceso de selección en FIDES e implantando a sinatura electrónica.

#### CONCURSO ABERTO E PERMANENTE

Elaborar a normativa de regulación necesaria e realizar a adaptación técnica en FIDES.

#### UNIDADES DE ATENCIÓN AOS PROFESIONAIS

Aumentar o número de puntos de atención aos profesionais, e cubrir a todas as EOXI. Redefinición e homoxeneización da carteira de servizos destes puntos co obxectivo de prestarlles soporte, información e axuda personalizada aos profesionais.

#### XESTIÓN DE QUENDAS E PERMISOS

Creación dunha plataforma de comunicación co profesional para xestionar as súas quendas e permisos.

## Liña estratéxica 9:

### REFORZAR A CREDIBILIDADE DOS XESTORES DO SISTEMA

#### NORMAS INTERNAS DA ORGANIZACIÓN

Plan de promoción do cumprimento das normas internas da organización. Desenvolver unha serie de instrucións internas e un sistema de auditoría que permita diminuír a variabilidade do cumprimento das normas internas da organización (horarios, xestión gardas, permiso...) e fomentar un trato xusto para todos os profesionais.

## Liña estratéxica 10:

### FORTALECER A RESPONSABILIDADE E CAPACIDADE DOS DIRECTIVOS E MANDOS INTERMEDIOS DA ORGANIZACIÓN

#### POTENCIAR O PAPEL DOS MANDOS INTERMEDIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Programa especial de formación para potenciar as habilidades directivas dos mandos intermedios de atención primaria de cara á asunción de novas funcións.

#### AVALIACIÓN DOS SERVIZOS SANITARIOS

Este proxecto tratará de reorientar a explotación e a avaliación dos datos recollidos polos sistemas de información do Sistema Sanitario Público de Galicia, de forma que posibilite medir os resultados obtidos por cada centro e/ou servizo naquelas áreas que se consideren de maior relevancia.

## Liña estratéxica 11:

### COIDAR OS BÓS PROFESIONAIS DESDE QUE ENTRAN NA ORGANIZACIÓN

#### DESENVOLVEMENTO PROFESIONAL

Crear os procesos necesarios para executar o sistema de desenvolvemento profesional, entendido como o recoñecemento público, expreso e individualizado de desenvolvemento acadado polo profesional en canto á experiencia e competencia profesional, coñecementos e formación, actividade docente e investigadora e compromiso coa organización.

#### COMPETENCIAS DOS PROFESIONAIS

Definición do mapa de competencias do persoal do Servizo Galego de Saúde tras a análise do contexto organizativo e a identificación das competencias do coñecemento, habilidades e actitudes dos profesionais do SERGAS para un correcto desempeño dos seus postos de traballo.

#### ITINERARIOS PROFESIONAIS

Facilitar a mobilidade dos profesionais con experiencia de certas áreas ao desempeño de postos de traballo doutras categorías.

#### ESPECIALIDADES DE ENFERMERÍA

Adaptación dos postos de traballo ás especialidades de enfermería. Definir os postos de traballo en función das especialidades que van a poder ser desempeñados polos diplomados sanitarios que acrediten estar en posesión dalgunha das especialidades previstas na normativa vixente.

### **ACUDE (PROTECCIÓN DOS PROFESIONAIS ANTE A VIOLENCIA DE USUARIOS)**

Ampliación do proxecto ACUDE reforzando a protección dos profesionais ante a violencia de usuarios a través do desenvolvemento e extensión a todos os centros asistenciais dos sistemas de protección fronte á violencia laboral externa.

### **FLEXIBILIZACIÓN DE HORARIOS E XORNADAS**

Elaboración e implantación de medidas para avanzar na flexibilización de horarios e xornadas dos profesionais do Servizo Galego de Saúde de xeito compatible cos procesos e unidades existentes nunha organización caracterizada por prestar asistencia sanitaria continuada.

### **SISTEMA RETRIBUTIVO**

Deseño dun novo sistema retributivo para os profesionais que responda á avaliación de rendemento, aos obxectivos de calidade asistencial e á elección polo paciente.

### **FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS**

Desenvolver iniciativas para mellorar o plan de formación de profesionais en prevención de riscos laborais.

### **CENTROS DE SIMULACIÓN PARA A FORMACIÓN**

Aumentar a dispoñibilidade e accesibilidade aos centros de simulación para a formación dos profesionais do Servizo Galego de Saúde. Contamos cunha aula de simulación na Axencia Galega para a Xestión do Coñecemento en Saúde e, grazas ao subproxecto de InnoSaúde (IS-8), acondicionáronse e dotáronse dúas novas aulas de simulación nos hospitais de Lugo e Vigo. O proxecto ten por obxectivo optimizar o uso de todos estes recursos e poñelos á disposición dos profesionais para mellorar a súa capacitación. Ademais, unificaranse baixo un modelo de colaboración e xestión coordinada, outros recursos similares do contorno SERGAS, sempre coa filosofía de sumar iniciativas e fomentar a visibilidade de Galicia neste ámbito.

### **PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN**

Utilización das diferentes canles de comunicación existentes e a integración destas nunha soa plataforma. A plataforma de videoconferencia permite a comunicación profesional-profesional en todos os ámbitos sanitarios, e profesional-paciente, con integración directa co sistema de historia clínica electrónica, a xestión da actividade clínica e a plataforma de fogar dixital. Ademais, proporciona un sistema de telemedicina "en tempo real", por voz, mensaxería ou videoconferencia, que lle permite ao profesional coñecer a dispoñibilidade doutros profesionais e solicitar unha consulta para resolver unha dúbida ou recibir asesoramento sobre un tratamento, unha impresión diagnóstica, ou a indicación de probas para resolver ou axilizar parte do proceso mentres atende a un paciente.

## Liña estratéxica 12:

### **POTENCIAR A VERSATILIDADE-POLIVALENCIA DOS PROFESIONAIS DO SISTEMA**

#### **SELECCIÓN E INCORPORACIÓN DE PROFESIONAIS**

Establecer os criterios que permitan incorporar profesionais segundo as necesidades da organización, e mellorar a sistemática de selección.

#### **REORDENACIÓN DE CATEGORÍAS PROFESIONAIS**

Elaborar un instrumento normativo que sirva para a reordenación de categorías profesionais adaptada ás novas necesidades da organización.

#### PROFESIONAIS CUALIFICADOS PARA POSTOS DE RESPONSABILIDADE

Selección de profesionais cualificados para postos asistenciais de responsabilidade mediante a realización das adaptacións normativas que permitan a captación e recuperación dos profesionais que presten servizos noutros sistemas sanitarios co obxecto de vincularlos a postos asistenciais de responsabilidade no Servizo Galego de Saúde e entidades públicas adscritas.

Liña estratéxica 13:

#### IMPLICAR OS PROFESIONAIS COMO CRITERIO BÁSICO NO DESENVOLVEMENTO E XESTIÓN DA ORGANIZACIÓN

#### ESTABILIDADE NO EMPREGO

Impulso e garantía de estabilidade no emprego a través de convocatorias periódicas de procesos selectivos para a adquisición da condición de persoal estatutario fixo nas diversas categorías, con probas e baremos adaptados ás novas necesidades asistenciais e organizativas do Sistema Público de Saúde de Galicia.

#### PLAN DE DINAMIZACIÓN DOS EQUIPOS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Deseño e aplicación de ferramentas de xestión de equipos de traballo no ámbito da atención primaria. Aplicación de ferramentas como o *coaching*, xestión visual, técnicas *outdoor*, técnicas de comunicación coa posibilidade de obter un selo de equipo excelente.

#### PERSOAL EMÉRITO

Posta en valor da figura do persoal emérito. Aumentar a participación do persoal emérito dentro do Servizo Galego de Saúde asignándolle novas funcións orientadas ao aproveitamento da súa experiencia.



## 6.3 Xestión eficiente que contribúa á sustentabilidade do sistema sanitario

Liña estratéxica 14:

### EMPREGAR MODELOS DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA MELLORAR A EQUIDADE DE ACCESO AOS SERVIZOS

#### PLANIFICACIÓN DOS RECURSOS HUMANOS

Elaborar un plan de ordenación de recursos humanos como instrumento básico para a planificación eficiente das necesidades asistenciais.

#### REORDENACIÓN DOS RECURSOS

Definir as variables e criterios que permitan unha adecuada asignación de recursos aos centros de traballo adaptándoos ás necesidades asistenciais obxectivas.

#### PLATAFORMA DE INTEGRACIÓN DE ACTIVIDADE E RECURSOS (INSIS)

Crear unha plataforma informática de integración de toda a información sobre a actividade de xestión (INSIS), que pretende incluír nun único sistema os rexistros de actividade das modalidades asistenciais e a súa xestión como as áreas de servizo compartido. O seu obxectivo é asegurar que se realice a actividade programada.

#### TRAZABILIDADE DOS PACIENTES, RECURSOS E PROFESIONAIS

Crear unha plataforma informática (TRAZA) que permita a trazabilidade en tempo real de pacientes, recursos e profesionais. Este sistema permite mellorar a planificación das actividades e dos recursos para empregar.

#### PLATAFORMA DE IMAXE

Crear unha central de imaxe que facilite o traballo dos radiólogos, a visualización con calidade dende calquera localización e a automatización de lectura. Inclúe un sistema de medición da dosimetría aos pacientes.

#### XESTIÓN DE QUIRÓFANOS

Crear unha plataforma de xestión de quirófanos (SABAC) que recollerá e facilitará a súa xestión, para mellorar a planificación cirúrxica. Inclúe todas as fases desde a indicación ata toda a actividade que se fai en prequirófano e post, incluído o *check list*. Estará enlazado con SISEN (variables do paciente dixitalizadas). Haberá estacións de traballo para cada profesional.



#### **TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DOS EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN E DE GASTO**

Acadar a tramitación electrónica do maior número de expedientes de contratación e de gasto. Posibilidade de anexar ao expediente o documento contable elaborado, a sinatura polo órgano competente para a ordenación dos gastos e o envío para a fiscalización e a contabilización. Transformar as notificacións por correo electrónico en notificacións asinadas e rexistradas electronicamente. Implantar a licitación electrónica.

#### **CONTABILIDADE ANALÍTICA**

Implantación da contabilidade analítica no Servizo Galego de Saúde, co obxectivo nunha primeira etapa de obter o custo medio do proceso por servizo médico e nunha segunda o custo por cada unha das prestacións que incorpora cada servizo para mellorar a eficiencia destes.

### Liña estratéxica 15:

## **ESTABLECER MEDIDAS DE MELLORA DA EFICIENCIA DO SISTEMA PARA GARANTIR A SÚA SOSTIBILIDADE**

#### **SISTEMA DE INFORMACIÓN E ANÁLISE COMPLEXO (SIAC) DE FARMACIA HOSPITALARIA**

Desenvolvemento dun sistema de información e análise complexo (SIAC) de farmacia hospitalaria para dispoñer de información homoxénea, normalizada e de calidade respecto ao consumo e utilización de medicamentos no ámbito hospitalario. Esta información é necesaria para establecer indicadores que permitan realizar comparacións entre distintos centros hospitalarios e que sexan de utilidade para facultativos e xestores.

#### **XESTIÓN DE APROVISIONAMENTO E CONTROL DE GASTO (LOGAS) EN FARMACIA**

Implantación de Sistema de Xestión de Aproveñamento e Control de Gasto nos servizos de farmacia dos centros. Sistema para xestionar as compras, a loxística e o control do gasto.

#### **XESTIÓN DOS MEDICAMENTOS NOS HOSPITAIS DE DÍA**

Implantación dunha aplicación corporativa para a prescrición, dispensación e administración de medicamento en hospitais de día. Implantación do módulo SILICON hospital de día para dispoñer de información normalizada de consumo e utilización de medicamentos neses centros, e poder realizar comparacións entre centros.

#### **GUÍA FARMACOTERAPÉUTICA PARA RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS**

Elaboración dunha guía farmacoterapéutica para residencias e a súa implantación para mellorar e optimizar a atención farmacéutica nas residencias socio sanitarias.

#### **MEDICAMENTOS BIOSIMILARES**

Fomento do uso dos medicamentos biosimilares. Realización dunha campaña e formación específica a profesionais e pacientes para aumentar o coñecemento e a utilización dos medicamentos biosimilares no Servizo Galego de Saúde.

#### **MEDICAMENTOS ESTUPEFACIENTES**

Automatización do proceso de dispensación e control dos medicamentos estupefacientes no ámbito hospitalario, da oficina de farmacia, almacéns de distribución e delegacións territoriais que evite o rexistro manual dos movementos dos medicamentos estupefacientes e aumente o seu control.

#### **PAGAMENTO AOS PROVEDORES FARMACÉUTICOS**

Establecer novas fórmulas de pagamento aos provedores farmacéuticos en función de resultados. Realizar o pagamento por compra con base no resultado clínico na patoloxía e na calidade de vida en patoloxías que dispoñan de variables de efectividade sobre o curso da enfermidade facilmente medibles e obxectivas.

#### **LOXÍSTICA AVANZADA**

Poñer á disposición dos profesionais os materiais necesarios e axeitados, en tempo e forma, para o seu uso. Aumentar a eficiencia loxística ao contar cun único almacén en Galicia de material almacenable para todos os centros sanitarios.

#### **CENTRAL DE COMPRAS**

Dispoñer dun único stock de produtos para todas as EOXI do Servizo Galego de Saúde, unificar e homoxeneizar o material empregado. Contratar de forma integral os produtos sanitarios, non sanitarios e os servizos xerais de maior impacto económico para o sistema, e garantir a súa calidade e homoxeneidade. Reorganizar os sistemas de traballo (tarefas distribuídas) e adaptar os sistemas de información.

#### **IMPLANTES**

Diminuír a variabilidade dos implantes que se empregan, mellorar a equidade e aumentar a eficiencia.

Liña estratéxica 16:

### **PIAR FUNDAMENTAL DO DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE DE GALICIA**

#### **EFICIENCIA ENERXÉTICA**

Incrementar a eficiencia enerxética das infraestruturas para reducir os consumos de enerxías non renovables, a través da renovación das fachadas, fiestras e cubertas, e dos sistemas de alumeadado. Substitución de sistemas térmicos con combustibles fósiles por sistemas que usen a biomasa como combustible. Para este proxecto contaremos coa colaboración do Instituto Enerxético de Galicia (INEGA).

Liña estratéxica 17:

### **REFERENTE NA RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA DE GALICIA**

#### **RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA**

Impulsar o modelo de responsabilidade social corporativa.

#### **ORGANIZACIÓN SEGURA, SAUDABLE E SUSTENTABLE PARA OS SEUS TRABALLADORES**

Desenvolver un plan de acción que nos acredite como unha organización segura, saudable e sustentable para os traballadores. Elaborar a documentación necesaria e implantala para alcanzar a acreditación da organización.

#### **POLÍTICAS DE XÉNERO**

Identificar oportunidades e liñas de acción para avanzar nas políticas de xénero.

#### **INTERNACIONALIZACIÓN DA INVESTIGACIÓN**

Promover a participación dos profesionais en iniciativas e proxectos de ámbito internacional.



## 6.4 As infraestruturas, equipamentos sanitarios e sistema de información adaptados ás necesidades de pacientes e profesionais

Liña estratéxica 18:

### OPTIMIZAR OS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

#### SISTEMA DE VIXILANCIA DE ENFERMIDADES CRÓNICAS DE GALICIA (SVEC-G)

Poñer en marcha un sistema de vixilancia das principais enfermidades crónicas de Galicia que permita coñecer a situación nun momento determinado e a evolución no tempo.

#### SISTEMA DE VIXILANCIA DAS INFECCIÓNS RELACIONADAS COA ASISTENCIA (IRAS)

Desenvolver un sistema de vixilancia con información homoxénea e sistemática que permita coñecer e comparar a incidencia e a prevalenza das Infeccións Relacionadas con la Asistencia (IRAS), para promover a prevención e control destas infeccións.

#### INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN NON ESTRUCTURADA

Sistema informático HEXIN, para obter información estruturada a partir de información non estruturada (texto libre), dos textos incluídos en IANUS. O proxecto iníciase con Enfermedade Pulmonar Obstrutiva Crónica (EPOC), diabetes, pluripatolóxicos, enfermidades raras e infección nosocomial.

#### CODIFICACIÓN CIE-10

Codificación das altas hospitalarias e de toda a actividade ambulatoria, tanto cirúrxica como de urxencias, e de probas e procedementos de alto consumo de recursos empregando como base a CIE 10 ES. Isto supón a codificar en CIE 10 de toda a actividade hospitalaria, a creación de novos sistemas de rexistro e a adaptación dos nosos sistemas de información, operacionais e deseño de indicadores para o seu rexistro e explotación desta información.

Liña estratéxica 19:

### IMPLANTACIÓN DAS INNOVACIÓNS TECNOLÓXICAS

#### RENOVACIÓN TECNOLÓXICA

Modernización dos equipamentos dos centros sanitarios para acadar unha maior eficiencia diagnóstica e terapéutica, e prestarlles unha mellor atención aos pacientes.

#### ASISTENTE POR VOZ

Sistema CMDVOZ que permite a realización as tarefas diarias do profesional a través da súa voz.

#### AVALIA-T

Consolidar o papel de Avalia-t como garante da calidade na implantación de innovación tecnolóxica no sistema.

Liña estratéxica 20:

**ADECUAR AS INSTALACIÓNS E O EQUIPAMENTO ÁS NECESIDADES DE USUARIOS E TRABALLADORES**

**CENTROS HOSPITALARIOS**

Actuacións de reforma, modernización e ampliación de centros hospitalarios para adecuar as infraestruturas, instalacións e equipamentos ás necesidades e requirimentos que esixe unha atención sanitaria de calidade .

**CENTROS DE SAÚDE**

Reforma, ampliación e modernización de centros de saúde da Comunidade Autónoma de Galicia para mellorar a atención sanitaria prestada aos usuarios do sistema e ás condicións e medios de traballo dos profesionais.



---

## SISTEMA DE AVALIACIÓN

O sistema de seguimento e avaliación desta estratexia, baséase na utilización de indicadores estratéxicos e de proxectos.

Os indicadores estratéxicos encárganse de medir e por tanto avaliar o avance na estratexia, é dicir mide se “imos mellorando nos aspectos que consideramos importantes na estratexia 2020”.

Os indicadores de proxectos, identifican o nivel de execución das tarefas ou “dos proxectos” que foron definidos para poder avanzar na estratexia.

Coa medición deste tipo de indicadores, pódese avaliar o “proceso” e o “resultado” e permite ir adaptando os proxectos e estratexias á situación real.

Para adaptar a estratexia á realidade é necesario avaliar e modificar os aspectos que deban ser variados, polo que se define un proceso cíclico cada ano.

O sistema de indicadores de avaliación e seguimento da Estratexia será publicado nun documento a parte.

## PROCESO DE AVALIACIÓN DA ESTRATEXIA



Este proceso será realizado anualmente entre xaneiro e febreiro pola Xerencia do Sergas.

## 8 ANEXOS:

### 8.1 ANEXO I. Relación da 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 xuño 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. 1 de junio de 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, n.º. 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, n.º 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.