

## Plan Estratégico

### Planificación Estratégica 2014-2018

#### Análisis DAFO

Se ha elaborado el siguiente análisis de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades en base a los datos del entorno y de rendimiento internos, tanto económicos como asistenciales, así como a los resultados de la autoevaluación con el Modelo de Excelencia Europea realizado en el año 2009 por el Equipo Directivo y Jefes de Departamento de la Gerencia de Atención Primaria de Gran Canaria.

DEBILIDADES
Variabilidad en el nivel de desarrollo de los procesos que puede conllevar diferencias en las prestaciones al usuario.
Integración insuficiente de procesos y de coordinación con otros niveles asistenciales.
Despliegue incompleto de objetivos, iniciativas y planes de mejora a todos los niveles de la organización.
Comunicación interna.

FORTALEZAS
Organización con experiencia y extensa red estructural y profesional que facilita la accesibilidad y proximidad al usuario.
Amplia cartera de servicios con buen nivel de cobertura.
Alto nivel de satisfacción del usuario con los servicios prestados y con los profesionales.
Equipo multidisciplinar altamente cualificado.

AMENAZAS
Cambios en el entorno que dificulten la sostenibilidad del sistema.
Pérdida de usuarios ante una creciente oferta de la sanidad privada.

OPORTUNIDADES
Aprovechamiento de los avances científicos y tecnológicos en el ámbito de la salud que favorecen y mejoran los servicios prestados.
Desarrollo de la coordinación con otros niveles asistenciales y mejora de las herramientas continuas de información y gestión de la historia clínica.
Renovación e impulso de la organización y programas asistenciales más adecuados a las necesidades de la población.
Implementación del III Plan de Salud de Canarias.
Hacer al usuario el centro del sistema, implicándolo en su proceso de salud y toma de decisiones.
Promoción e impulso de la Investigación.

## Mapa Estratégico. Desarrollo de Temas Estratégicos

Nuestra estrategia principal se define a través de los objetivos estratégicos representados en el mapa estratégico. Los objetivos estratégicos se han distribuido en las perspectivas de los Resultados Clave, del Cliente, que en nuestro caso hemos denominado Usuarios y Sociedad, en la perspectiva Interna y en el Aprendizaje y Crecimiento. Como empresa pública, definimos una quinta perspectiva de Gestión de los Recursos, que da soporte a las anteriores.

El Mapa Estratégico tiene una doble lectura: horizontalmente, podemos ver la relación de los objetivos con las distintas perspectivas, y verticalmente hemos construido tres temas estratégicos principales que agrupan los objetivos según su relación causa-efecto.

Estos tres temas son la base sobre la que posteriormente desarrollamos las iniciativas estratégicas:

- Tema estratégico 1: Resolutividad
- Tema estratégico 2: Atención al usuario
- Tema estratégico 3: Responsabilidad Social

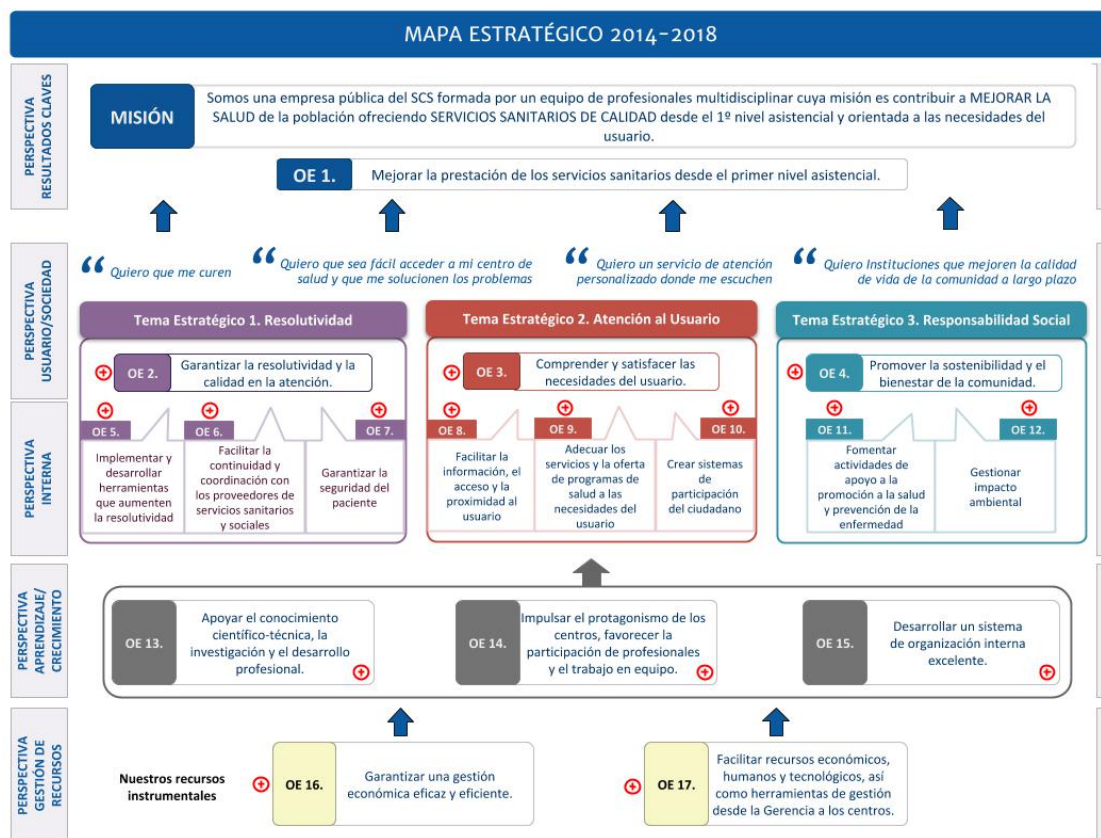


Gráfico 1. Mapa Estratégico 2014-2018

## Tema Estratégico 1

Con la Resolutividad en las Consultas queremos dar respuesta a la manifestación de los usuarios:

“ Quiero que me curen.

Nuestro objetivo es garantizar al usuario la resolutividad y la calidad en la atención.

Desde el punto de vista interno nos enfocamos en continuar la implementación y desarrollo de herramientas que aumenten la resolutividad, en facilitar la continuidad de cuidados y en garantizar la seguridad del paciente.



Gráfico 2. Tema Estratégico 1

## Tema Estratégico 2

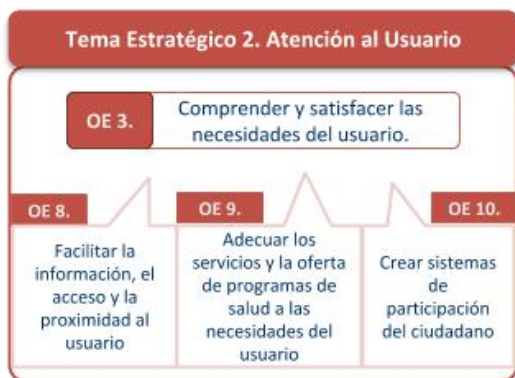


Gráfico 3. Tema Estratégico 2

A la necesidad manifestada de:

“ Quiero un servicio de atención personalizado donde me escuchen.

La Gerencia de Atención Primaria ha definido el Tema Estratégico 2. Atención al usuario.

Desde la perspectiva del usuario, nuestra propuesta de valor es comprender y satisfacer las necesidades del usuario. Para ello hemos identificado tres factores críticos que son facilitar la información, acceso y proximidad al usuario, adecuar los servicios y la oferta y crear sistemas de participación del ciudadano.

## Tema Estratégico 3

Por último, para dar respuesta a la demanda de los usuarios y la sociedad de:

“ Quiero instituciones que mejoren la calidad de vida de la comunidad a largo plazo.

Proponemos los objetivos englobados en el tema estratégico Responsabilidad Social.

Nos centramos en gestionar el impacto ambiental de nuestros servicios y en fomentar actividades de apoyo a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

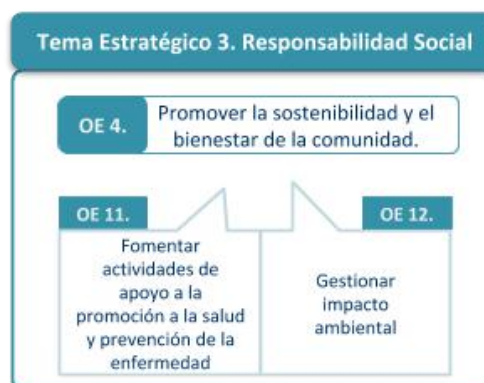


Gráfico 4. Tema Estratégico 3

## Iniciativas Estratégicas y Objetivos Transversales asociados a Temas Estratégicos

### Tema Estratégico 1: Resolutividad

Iniciativas Estratégicas asociadas al Tema Estratégico 1
(1) Ampliación de la cobertura de las técnicas diagnósticas y desarrollo de un protocolo de implantación y seguimiento de las herramientas de resolutividad en las Zonas Básicas de Salud.
(2) Estrategia de abordaje del paciente crónico.
(3) Evaluar y consolidar los proyectos de coordinación Atención Primaria – Atención Especializada.
(4) Desarrollo de la cultura de seguridad del paciente.



Gráfico 5. Tema Estratégico 1: Resolutividad

### Tema Estratégico 2: Atención al Usuario

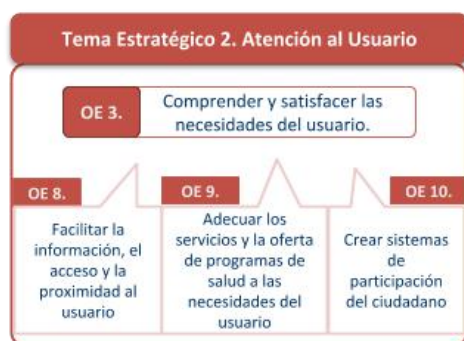


Gráfico 6. Tema Estratégico 2: Atención al Usuario

Iniciativas Estratégicas asociadas al Tema Estratégico 2
(5) Proyecto mejora de la gestión de la consulta y accesibilidad del usuario.
(6) Mejorar el proceso y los resultados de la atención a las sugerencias y reclamaciones.
(7) Consolidar y mejorar la encuesta de satisfacción al usuario.
(8) Potenciar la participación comunitaria en el ámbito del III Plan de Salud de Canarias.

### Tema Estratégico 3: Responsabilidad Social

Iniciativas Estratégicas asociadas al Tema Estratégico 3
(9) Definir el procedimiento de planificación y gestión de las actividades de promoción de la salud.
(10) Prevención de la enfermedad - <a href="#">PAPPS</a> .
(11) Desarrollar un plan de auditoría de gestión de residuos.

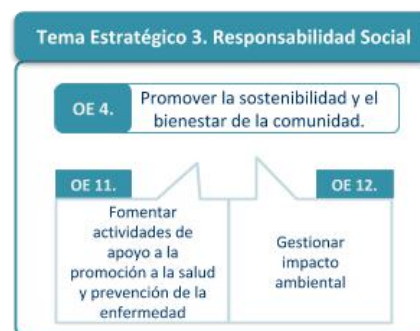


Gráfico 7. Tema Estratégico 3: Responsabilidad Social

## **OE13: Apoyar el conocimiento científico-técnico, la investigación y el desarrollo profesional**

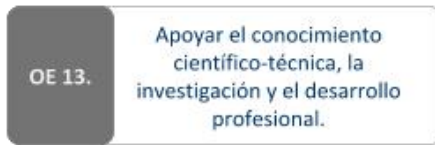


Gráfico 8. OE13: Apoyar el conocimiento científico-técnico, la investigación y el desarrollo profesional

Iniciativas Estratégicas asociadas al OE13
(12) Creación de herramientas de gestión del conocimiento de la organización.
(13) Desarrollar itinerarios formativos específicos para cada categoría profesional.
(14) Impulsar y fomentar la investigación en el ámbito de la Atención Primaria.

## **OE14: Impulsar el protagonismo de los centros, favorecer la participación de profesionales y el trabajo en equipo**

Iniciativas Estratégicas asociadas al OE14
(15) Realizar encuesta de clima laboral.

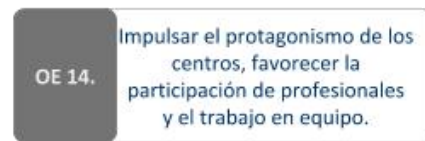


Gráfico 9. OE14: Impulsar el protagonismo de los centros, favorecer la participación de profesionales y el trabajo en equipo

## **OE15: Desarrollar un sistema de organización interna excelente**

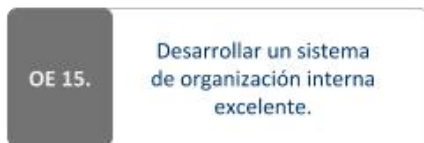


Gráfico 10. OE15: Desarrollar un sistema de organización interna excelente

Iniciativas Estratégicas asociadas al OE15
(16) Desarrollar la metodología por procesos y benchmarking.