



Plan estratégico **Hospital Asepeyo Coslada** (2017 – 2020)

Plan estratégico **Hospital Asepeyo Coslada** (2017 – 2020)

Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151

www.asepeyo.es



Plan estratégico Hospital Asepeyo Coslada
(2017 – 2020)

1. Misión, visión y valores del hospital

Misión

El Hospital Asepeyo Coslada, especializado en Traumatología, Cirugía Ortopédica y Rehabilitación, presta servicios de alta complejidad técnica y calidad a nuestros clientes:

- Usuarios de nuestros servicios (incluyendo a sus acompañantes)
- Red de centros asistenciales
- Empresas mutualistas
- Otras mutuas

Para ello, mantiene una constante actualización y el máximo nivel en técnicas diagnósticas, médicas, quirúrgicas y rehabilitadoras.

Contribuye a los fines sociales de la entidad bajo criterios de eficiencia, transparencia y sostenibilidad.

Visión

Aspiramos, mediante la implicación, iniciativa y esfuerzo de los profesionales que lo integran, a:

- Reforzar nuestra condición de hospital de referencia en el sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.
- Establecer áreas de excelencia e innovación en los ámbitos asistencial, docente e investigador.
- Lograr un alto grado de satisfacción entre nuestros profesionales, usuarios y la sociedad.
- Generar un *continuum asistencial* con nuestros centros de referencia.
- Promover y desarrollar actuaciones que garanticen la humanización de la asistencia sanitaria con la personalización de la atención a lo largo de todo el proceso asistencial.

Valores

1. **Capital humano:** el personal del Hospital es el principal activo y factor de éxito.
2. **Vocación de servicio:** servir a nuestros clientes procurando alcanzar en todo momento los máximos estándares de calidad en los servicios que prestamos, buscando la proximidad a los usuarios y la satisfacción de sus necesidades.
3. **Orientación a las personas:** promover relaciones personales internas y externas basadas en la confianza, el respeto mutuo y la igualdad, alineando las actuaciones con las palabras, escuchando activamente y comunicando de forma transparente y abierta.
4. **Eficiencia y sostenibilidad en la gestión:** administrar los recursos de forma prudente, con criterios de sostenibilidad y transparencia, generando las reservas oportunas que garanticen la necesaria solvencia para cubrir las responsabilidades con nuestros mutualistas y preservar la continuidad de la Mutua.
5. **Contribución social positiva:** generar valor en lo económico pero también en lo social, en el seno de la comunidad en la que operamos. Nuestra orientación permanente debe contribuir a generar un mundo mejor, especialmente respecto a los colectivos en situación de especial necesidad.

6. **Integridad y legalidad:** actuar con una sólida ética, integridad y honestidad.
7. **Innovación:** maximizar la gestión de la innovación orientada a la satisfacción de necesidades reales de nuestros usuarios y aplicada a todos los ámbitos de gestión que nos son propios.
8. **Trabajo en equipo:** procurar la integración de cada uno de nuestros profesionales en la estrategia general de la empresa, promoviendo el trabajo colaborativo entre equipos y departamentos.

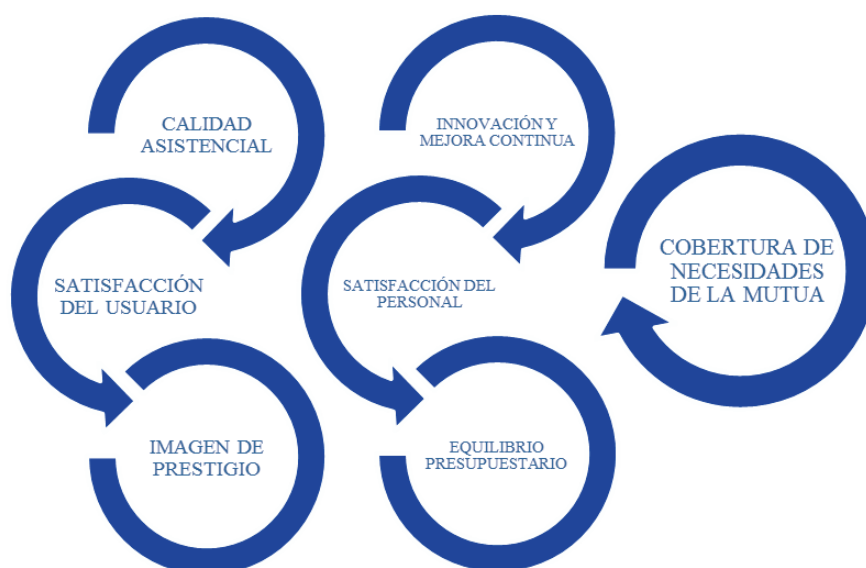
2. Objetivos estratégicos

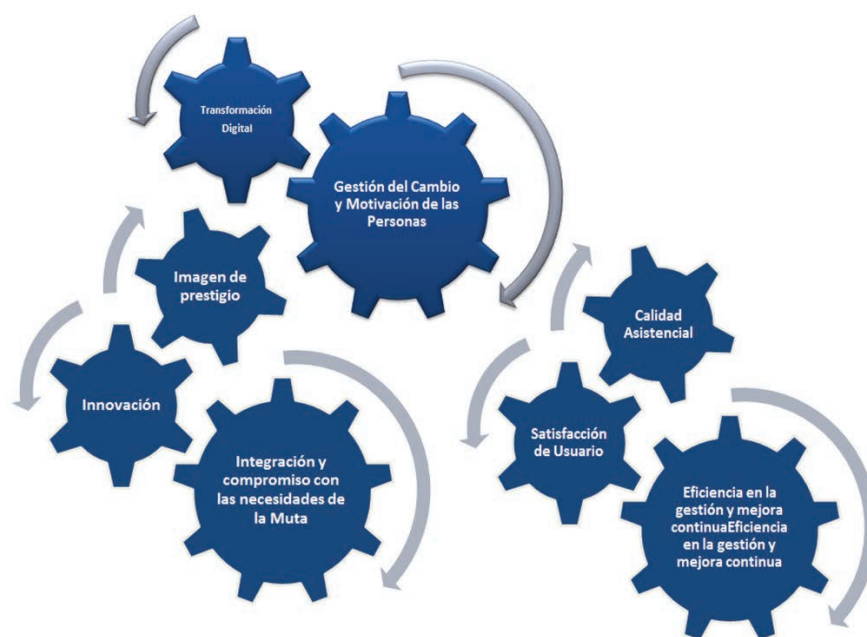
Como consecuencia de la reflexión estratégica se presentan a continuación las grandes áreas de resultado estratégico que deberán ser objeto de desarrollo a través de los diferentes planes de gestión de los próximos años:

- **Calidad asistencial**
- **Innovación**
- **Integración y compromiso con las necesidades de la Mutua**
- **Satisfacción del usuario**
- **Gestión del cambio y motivación de las personas**
- **Eficiencia en la gestión y mejora continua**
- **Imagen de prestigio**
- **Transformación digital**

Las interrelaciones se presentan en el siguiente esquema:

2017-2020





3. Definición de objetivos clave

3.1. Calidad asistencial

Atención sanitaria de excelencia centrada en las necesidades del paciente, logrando el mejor resultado, con el mínimo riesgo y la mayor eficiencia posible.

3.2. Innovación

Apostando en todo momento por la inversión en tecnología y formación técnica del personal. Así como en procesos organizativos innovadores.

3.3. Integración y compromiso con las necesidades de la Mutua

Atención sanitaria cercana e inmediata a la demanda de los usuarios, centros asistenciales y empresas mutualistas, mediante una resolución en el menor tiempo y con una comunicación completa y eficaz. Participando de manera activa en la consecución de los objetivos estratégicos de la Mutua.

3.4. Satisfacción de usuario:

Prever y satisfacer las expectativas de los usuarios, aportando actitudes de humanización que garanticen una atención personalizada.

3.5. Gestión del cambio y motivación de las personas

Avanzar en el posicionamiento del capital humano y la gestión del talento como factores clave para conseguir los objetivos del Plan. Mejorar el compromiso de Asepeyo con sus empleados.

3.6. Imagen de prestigio:

Identificación del Hospital Asepeyo Coslada con la excelencia en: calidad en el servicio, formación, investigación. Siendo hospital referente de procesos de alta complejidad en Traumatología y Rehabilitación.

3.7. Eficiencia en la gestión y mejora continua

Apuesta por la excelencia en las actuaciones, la inversión en tecnología y formación técnica del personal, así como la docencia e investigación, todo ello sujeto a la evaluación constante.

3.8. Transformación digital

Detectar y promover procedimientos, productos y servicios que incorporen los últimos avances en tecnología.

4. Interrelaciones entre objetivos clave 2017

	Calidad asistencial	Innovación	Integración y compromiso con las necesidades de la mutua	Satisfacción del usuario	Gestión del cambio y motivación de las personas	Eficiencia en la gestión y mejora continua	Imagen de prestigio	Transformación digital
Calidad asistencial			Una de las demandas fundamentales de la Mutua es que el hospital aporte una adecuada calidad asistencial	A mayor calidad asistencial, mayor será la satisfacción percibida por el usuario			Una calidad asistencial de alto nivel logra mantener al Hospital de Coslada como uno de los más valorados por los usuarios y por el sector	
Innovación	El uso de nuevas técnicas innovadoras repercuten en la calidad asistencial			Generar mejoras en los procesos de diagnósticos, tratamientos médico-quirúrgicos, y rehabilitadores	Apostar por nuevas tecnologías y cambios organizativos incrementa la satisfacción y motivación de los trabajadores	Acortar tiempos y reducir la necesidad de recursos con criterios de sostenibilidad	Ser innovador incide directamente en la imagen del Hospital como referente de las Mutuas	Desarrollar técnicas innovadoras que aporten contenidos para la transformación digital
Integración y compromiso con las necesidades de la mutua	Aportar estándares de calidad en las prestaciones de nuestros servicios			Proximidad con los usuarios y detección de necesidades de los grupos de interés. Desarrollar proyectos de responsabilidad social	Mantener y potenciar programas de formación del personal sanitario de la mutua	Alineación con los resultados de IT de la Mutua. Previsión capitales renta. Desplegar proyectos de responsabilidad social	Compartir el conocimiento aportando el máximo nivel de especialización a la mutua	Integrar y potenciar los procesos de digitalización
Satisfacción del usuario							Cumplir con las expectativas y satisfacer las necesidades del usuario aportará una imagen muy positiva	
Gestión del cambio y motivación de las personas	Profesionales muy motivados llevan a cabo su trabajo con una atención sanitaria de excelencia	Personas flexibles y motivadas aceleran procesos innovadores		Incremento en la motivación del personal repercute directamente en la satisfacción del usuario				Vencer la resistencia al cambio facilita la transformación digital
Eficiencia en la gestión y mejora continua	Innovación en los procesos y espíritu de mejora produce mejoras en la asistencia que prestamos		Aportar metodología y herramientas que tienen buenos resultados como buenas prácticas	Reducción de los impactos con criterios de sostenibilidad	Apostamos por la excelencia en las actuaciones, con una inversión en formación técnica del personal			
Imagen de prestigio			El Hospital es el referente técnico y de responsabilidad social de la mutua	Genera confianza en el usuario interno y externo				
Transformación digital	Aporta un avance ostensible a la calidad asistencial	Herramienta fundamental en el proceso de innovación	Objetivo con toda la entidad	Mejora la información y accesibilidad al usuario		Permite una mayor agilidad en la gestión de los procesos	Mejora la percepción del usuario	

5. Factores críticos de éxito

Con la intención de permitirnos priorizar de manera adecuada las posibles acciones que deberán ejecutarse para el logro de los objetivos estratégicos, es conveniente señalar aquellos aspectos que entendemos como prioritarios en cada uno de ellos por ser los que consideramos clave para el éxito final. Son los que denominamos factores críticos de éxito (FCE):

Para su mejor comprensión se presentan en la tabla siguiente:

Objetivo	Factor crítico de éxito	
Calidad asistencial	Profesionales cualificados	Los profesionales son los responsables de efectuar adecuados diagnósticos y tratamientos
	Medios técnicos adecuados	La tecnología más adecuada a cada patología contribuye a unos mejores resultados
	Protocolización	La sistematización de la operativa permite unos adecuados resultados sostenidos
	Seguridad del paciente	Los procesos deben desarrollarse con el mínimo riesgo para los pacientes y usuarios
	Información adecuada al paciente	Es necesario aportar información clara, completa y fiable a lo largo de todo el proceso asistencial
	Historia clínica (información clínica)	Es el instrumento clave para ofrecer una atención coordinada y eficaz a los pacientes
	Hospital sin dolor	Los protocolos de tratamiento de dolor postquirúrgico contribuyen al bienestar y el tratamiento integral del paciente
Innovación	Docencia e investigación	Fomentar estudios y técnicas que aporten oportunidades de innovación
	Cambios organizativos en los procedimientos	Permiten mejorar los resultados así como la satisfacción en personal y usuarios
	Actualización tecnológica	Repercute directamente en la calidad asistencial y resultados del proceso

Objetivo	Factor crítico de éxito	
Integración y compromiso Cobertura de las necesidades de la mutua	Determinación de contingencias	Es imprescindible discriminar correctamente el origen laboral o común de las patologías que se presentan, ya que es un factor de coste clave
	Calidad asistencial	La Mutua espera del Hospital la excelencia en la atención sanitaria
	Control IT /AT	Control de las bajas emitidas en la primera visita de urgencias así como de las demoras quirúrgicas y CCEE y los pendientes de alta en el Hospital
	Equilibrio presupuestario	Gestión del presupuesto con criterios de sostenibilidad
	Continuum asistencial	Los centros asistenciales son los propietarios del proceso y es necesario garantizar una adecuada continuidad asistencial. Hospital líquido
	Atención conciertos mutuales	Factor determinante para la optimización de recursos propios del sector
	Colaboración en proyectos de impacto	Telemedicina. Digitalización. Humanización. Programa Grandes dependientes
	Despliegue de la responsabilidad social	Implicación del Hospital en el despliegue de comportamiento ético, la integridad y la transparencia, así como mejorar la gestión y asegurar un desarrollo sostenible
Satisfacción del usuario	Integración hospitalaria	Promover y desarrollar actuaciones que garanticen la humanización de la asistencia sanitaria a través de la personalización de la atención
	Detección de necesidades del paciente y familiares	Proactividad de todos los estamentos del Hospital en la identificación de todo aquello que pueda mejorar la percepción y experiencia del usuario
	Accesibilidad	Adecuar las instalaciones, procedimientos y profesionales a las necesidades reales del usuario externo e interno. Hospital líquido
	Información completa al usuario	Es necesario aportar información clara, completa y fiable a lo largo de todo el proceso asistencial
	Responsabilidad social corporativa	Incorporar las expectativas relevantes de nuestros grupos de interés en nuestra gestión y desarrollo de proyectos con impactos en la sociedad

Objetivo	Factor crítico de éxito	
Gestión del cambio y motivación de las personas	Formación	Los empleados formados valoran la inversión que se realiza en ellos y, por tanto, se sienten más cercanos y capacitados para resolver los retos que se les plantea
	Carrera profesional	Facilita que los empleados se formen, mejoren y evolucionen dentro de su perfil profesional
	Comunicación interna	Crea cultura, cohesión y sentido de pertenencia a la vez que fomenta la confianza
	Acción social	Permite alcanzar el bienestar laboral incentivando mejoras sociales
	Participación / empowerment	La delegación de responsabilidad a los trabajadores fomenta el trabajo en equipo y su influencia en la toma de decisiones
Eficiencia en la gestión y mejora continua	Avance en la gestión de procesos	Una metodología adecuada de revisión y mejora de proceso aporta numerosas áreas de mejora e innovación, con constante adaptación a las necesidades del servicio y requerimientos de los usuarios
	Atención a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés	Las necesidades expresadas por los usuarios son una potente fuente de ideas de mejora que debemos integrar en nuestra gestión
	Inversión en tecnología (<i>priorización del gasto</i>)	Una adecuada gestión de los recursos disponibles permite aprovechar al máximo las posibilidades que presta la tecnología
Imagen de prestigio	Marketing/ comunicación	El Hospital debe disponer de herramientas adecuadas para identificar los contenidos y los impactos que el Hospital debe divulgar a la sociedad (boletín informativo)
	Modelo de atención personalizada	Reforzar nuestro modelo de atención al cliente y usuario poniendo el foco en atención personalizada. Hospital líquido
Transformación digital	Adaptación a los cambios digitales	Colaborar de manera activa con los proyectos operativos en transformación digital diseñados en el plan estratégico de la Mutua

6. Cuadro de mando estratégico

Los planes de gestión anuales deberán establecer las acciones concretas que en cada ejercicio así se decidan para avanzar en el logro de los objetivos estratégicos y factores críticos de éxito ya presentados.

El instrumento que nos permite medir el grado de avance logrado en cada momento a través de dichos planes de gestión es el cuadro de mando, entendido como el conjunto de indicadores principales que nos permitirán evaluar con objetividad la efectividad de todo aquello que se esté haciendo en aras de cumplir con la estructura estratégica anteriormente descrita.

Estos indicadores deben ser considerados como:

- Información permanente sobre los resultados alcanzados, y ello sin perjuicio de otros indicadores que coyunturalmente puedan añadirse como consecuencia de los planes de gestión anual.
- Información construida mediante el cálculo de datos cuantificables, y por tanto medibles y reproducibles a lo largo del tiempo, evitando en todo momento la utilización de información basada en la opinión, por fundada que sea, de observadores internos o externos a la organización.

Objetivo	Indicadores
Objetivo 1 Calidad asistencial	Estancia media (CMH)
	Nº de cirugías en Hospital día (debería ponerse en tasa)
	Reingresos antes treinta días
	% de urgencias ingresadas
	Tasa de reiteración de visitas
	% demora trauma 1ª visita
	Tiempo de espera para primera consulta de trauma
	Tiempo de espera para primera consulta de rehabilitador
	Tiempo de espera para primera consulta de especialistas externos
	% de pacientes con seguimiento telefónico tras el alta
	Tasa de desprogramación quirúrgica por causa intrínseca
	Nº de días de espera desde programación para cirugía
	Tasa de infección quirúrgica
	Demora en días RM
	Demora en días TAC
	Demora en días ECO
	Nº de protocolos actualizados
	Nº de eventos adversos identificados
	Índice de satisfacción con la comunicación/ coordinación (encuesta a los centros)

Objetivo	Indicadores
Objetivo 2 Innovación	% de participaciones activas en actividades formativas
	Nº de proyectos de innovación.
	Nº de inversiones que permiten la actualización tecnológica
	% de inversión en actualización tecnológica
	ISO
	Áreas de mejora detectadas a partir de los grupos de interés. (Cliente interno)

Objetivo	Indicadores
Objetivo 3 Integración y compromiso cobertura de las necesidades de la mutua	Demora visitas iniciales casos baja días <11 días
	% intervenciones quirúrgicas < 16 días
	Demora global intervención quirúrgica traumatología pacientes con baja (días)
	% demora RM < 11 días
	% demora TAC < 8 días
	% demora ECO < 8 días
	% de casos derivados al servicio público de salud que son devueltos
	IS centros con la comunicación
	% casos baja sobre primeras visitas de urgencia
	% de cumplimiento presupuesto capítulo II

Objetivo	Indicadores
Objetivo 4 Satisfacción de usuarios	Índice de satisfacción global
	% tasa de quejas y reclamaciones por asistencias
	% de quejas por trato
	Tiempo de respuesta de reclamaciones
	Índice de satisfacción con accesibilidad
	Índice de satisfacción con información
	Índice de satisfacción con trato
	Índice de satisfacción con servicios adicionales
	Índice de satisfacción actividades realizadas en humanización

Objetivo	Indicadores
Objetivo 5 Gestión del cambio y motivación de las personas	Nº o % de desvinculaciones
	IS global en la encuesta de personal
	Horas de formación por empleado
	Programas de formación en digitalización
	% absentismo
	% PGD cumplimentados

Objetivo	Indicadores
Objetivo 6 Eficiencia en la gestión y mejora continua	% de ocupación
	Ratio de personal por nº de actuaciones
	Estancia media depurada
	% ocupación cirugía programada
	% de cumplimiento sobre el presupuesto en los capítulos 1, 2 y 6
	Consumo de electricidad, gas natural y agua
	Generación de residuos biosanitarios

Objetivo	Indicadores
Objetivo 7 Imagen de prestigio	Nº de cursos y congresos
	Nº de participaciones como ponentes en eventos externos
	Nº de rotaciones solicitadas
	Avance en la consecución de sellos y certificaciones
	Nº de conciertos con entidades de formación
	Nº de impactos en prensa

Objetivo	Indicadores
Objetivo 8 Transformación digital	Indicadores de la Mutua

7.- Análisis del entorno del hospital: eventos relevantes

Entorno	Eventos
Situación / Directrices Mutua	Definida la situación con la Ley de Mutuas. Necesidad de adaptación a la limitación normativa. Oportunidad o amenaza
Clientes/ Mercado	Posibilidad de cambio en la tipología actual de usuarios (inclusión auto aseguradoras, etc.) en función de la legislación. Llegar a acuerdos con otras mutuas que carecen de hospital puede permitir acceder a mayor número de usuarios. Oportunidad
Socioeconómico	La previsión es seguir con políticas de contención del gasto. Amenaza
Legislativo	El Reglamento general de Mutuas que iba a ser aprobado en la legislatura, está pendiente de aprobación. Cumplimiento de la reglamentación en materia de ética, transparencia y contratación. Oportunidad o amenaza
Tecnológico	Un mundo cambiante tecnológicamente limitado por el entorno socioeconómico. Oportunidad o amenaza

Nota: la situación de indefinición actual impide hacer previsiones a corto y medio plazo, por lo que es recomendable revisar este análisis en un plazo de unos seis meses.

8. DAFO

Objetivo 1: Calidad asistencial	
Debilidades	Fortalezas
Historia clínica: la información clínica recogida no termina de alcanzar el estándar de calidad pretendido. Ejemplo (Check-list, C.I e informe de alta hospitalaria) Seguridad del paciente: pendiente concreción de determinados aspectos de seguridad del paciente. Déficits del continuum asistencial en hospitalización Información adecuada al usuario: se puede mejorar la información médica al paciente. Comunicación / coordinación con los centros: son aspectos susceptibles de mejora. Dificultad en la agilidad de los ingresos y de las altas hospitalarias.	Historia clínica: totalmente informatizada, compartida en tiempo real por toda la Mutua. Implantación un nuevo grupo de proceso de apoyo en seguridad del paciente. Profesionales cualificados Mantenimiento del desarrollo técnico y humanístico del profesional. Medios técnicos adecuados: inversiones importantes en últimas tecnologías. Protocolización: los procesos importantes tienen un protocolo de actuación documentado. Desarrollo de proyecto de humanización.
Objetivo 2: Innovación	
Debilidades	Fortalezas
Lentitud en los procesos de contratación, licitación y adquisición. Control presupuestario: imposibilidad de prever la dotación económica a medio y largo plazo. Falta de visibilidad y lentitud en la comunicación externa. Resistencia al cambio.	Autonomía para priorizar aquellas inversiones más relevantes. Aplicación de nuevas técnicas: Somos pioneros en las últimas técnicas empleadas en la intervención, curación y rehabilitación. Centro de simulación: Es un ejercicio de aprendizaje de los empleados para afrontar situaciones clínicas críticas. Autonomía organizativa interna. Apoyo por la Dirección para los cambios. Hospital líquido.
Objetivo 3: Integración y compromiso cobertura de las necesidades de la mutua	
Debilidades	Fortalezas
Determinación de contingencias: necesario reforzar la formación en temas médico administrativos de los facultativos del Hospital. Ajustar tiempos baja: los casos pendientes de alta necesitan una intensificación en cuanto a su gestión por parte de los facultativos del Hospital. Comunicación fluida: ver objetivo de calidad asistencial. Colisión entre determinadas necesidades de la Mutua y el Hospital. Rigidez en los procedimientos.	Calidad asistencial: sanitarios con formación especializada. Equilibrio presupuestario: concienciación de las limitaciones presupuestarias, seguimiento estricto del ajuste presupuestario. Atención conciertos de la Mutua: capacidad de adaptación a otras mutuas, Servicio Público de Salud, y cualquier otro acuerdo que se plantee. Centro de coordinación. Hospital líquido.

Objetivo 4: Satisfacción de usuarios	
Debilidades	Fortalezas
Percepción de déficits en la información de pacientes hospitalizados.Incremento en la demora en el momento del ingreso y alta hospitalaria.Incremento en la demora de CCEE, pruebas diagnósticas e intervenciones.Incompatibilidad de expectativas (determinación de contingencia/ alta/baja).	Sistemática en la identificación de necesidades y análisis con propuesta de mejora: grupo de procesos.Proyecto humanización. Sensibilización del personal hacia las necesidades del usuario.Escuela del cuidador.Prestaciones especiales.Percepción óptima en las encuestas de satisfacción

Objetivo 5: Gestión del cambio y motivación de las personas	
Debilidades	Fortalezas
Investigación: a pesar de la puesta a disposición de medios (comité de investigación, personal – epidemiólogo) falta por consolidar cultura de investigación. Falta de comunicación y formación/capacitación adecuada, en algunos colectivos.Carrera profesional: insuficiente para personal médico. Falta de carrera profesional de enfermería y resto de los trabajadores. Limitada autonomía en la gestión de RR.HH. del Hospital	Gestión de procesos: garantiza la revisión y actualización de los procesos (EFQM, ISO 9001). Docencia: existe motivación de todo el personal por la formación. Proyecto de humanización: implicación de grupos multi/interdisciplinarios con aumento de la automotivación. Estabilidad laboral.Conciliación familiar-flexibilidad laboral.Buen ambiente. Accesibilidad de la Dirección.Adecuación de las instalaciones. Accesibilidad, confort, eficiencia etc.Acción Social: anticipo convenio, asistencia sanitaria, becas, compensación comida, obsequio navidad, premio por antigüedad, prestaciones IT/CC/AT/maternidad, préstamos, programa soporte de familia, seguro responsabilidad civil, seguro de vida colectivo).Programa Integra.

Objetivo 6: Eficiencia en la gestión y mejora continua	
Debilidades	Fortalezas
Control presupuestario.Procedimientos de contratación pública.Rigidez en el sistema.Análisis de riesgo.	Gestión por procesos.Experiencia en ciclos de mejora continua. Implicación de la Dirección en los procesos de mejora. Espíritu de trabajo en equipo.

Objetivo 7: Imagen de prestigio	
Debilidades	Fortalezas
Comunicación: Escasa difusión de importantes aspectos de nuestra actividad incluso en nuestro entorno más cercano (CC.AA.).	Profesionales altamente especializados. Accesibilidad: centro de coordinación e información asistencial. Personalización de la asistencia. Hospital líquido. Servicios que aportan valor: comisión de prestaciones especiales, escuela del cuidador. Edificación e instalaciones: programa de inversión en mejora de las instalaciones constante, accesibilidad, confort, cumplimiento legal, etc. Programa de mantenimiento preventivo adaptado al edificio. Nuevas técnicas y tecnologías. Satisfacción de los usuarios. Servicios adicionales: Supervisados por personal propio del Hospital: lavandería y cocina dispone de instalaciones propias en el Hospital. Limpieza: personal con experiencia integrado con los protocolos propios del Hospital.

Objetivo 8: Transformación digital	
Debilidades	Fortalezas
Resistencia al cambio. Dificultad para poder realizar cambios con agilidad en aplicaciones corporativas. Ejemplo: integrar sistema de gestión de pacientes, adquisición programas informáticos y equipos no corporativos, etc	Iniciativa e ideas por parte de los trabajadores para mejorar en todos los servicios.

9. Líneas estratégicas

Los OC y FCE deben ser el objeto principal de los planes de acción del Hospital en el período de vigencia del plan estratégico.

Es necesario establecer las principales acciones a desarrollar para optimizar el resultado de los mismos y las responsabilidades de cada una de las unidades del Hospital.

Los planes de acción tienen un carácter orientativo y en cada ejercicio deben revisarse y ajustarse de acuerdo a la evolución observada en cada uno de ellos y en los resultados del cuadro de mando. La formulación de los planes de acción se ha realizado considerando el resultado del análisis DAFO respecto a cada OC y FCE.

Objetivo	Actuaciones de mejora / Líneas estratégicas
1	1.1.Mejorar el uso y cumplimentación de la historia clínica.1.2.Potenciar la seguridad del paciente. 1.3 Mantener un nivel adecuado de comunicación y coordinación con los centros.1.4.Mantener el nivel de cualificación del personal sanitario, manteniendo el nivel de implantación de técnicas innovadoras. 1.5. .Elaboración /revisión y actualización de los protocolos para procesos clave.
2	2.1.Mantener el compromiso con la docencia y continuar fomentado el interés del personal tanto en su propia formación como en la de terceros. 2.2.Adecuar y priorizar las necesidades de inversión en tecnología al presupuesto asignado con criterios de eficacia y eficiencia.2.3. Estimular e impulsar la cultura de investigación.2.4 Desarrollo de los modelos 3D en COT y rehabilitación. 2.5 Difundir nuevas técnicas/ tecnologías.
3	3.1. De acuerdo a la nueva estructura sanitaria nacional plantear a los nuevos coordinadores médicos desarrollar las líneas de trabajo para garantizar el <i>Continuum asistencial</i> .3.2.Optimizar tiempos de resolución de los casos. 3.3 Impulsar el uso seguro del medicamento.3.4.Mantener la orientación de flexibilidad y capacidad de adaptación a las disposiciones del ministerio y de la Mutua.
4	4.1.Mantener los sistemas de recogida y evaluación de las necesidades de los usuarios y poner en marcha las acciones de mejora que correspondan . Verificando la eficacia de las medidas adoptadas.4.2 Mejorar la información al paciente durante su estancia hospitalaria. 4.3 Agilidad de los procesos de ingreso hospitalario.4.4 Implantar herramientas de identificación de aspectos relevantes para el paciente.4.5 Desarrollo del proyecto humanización Hospitales.
5	5.1.Mantener la fidelización del personal, manteniendo un alto nivel de satisfacción, en base a continuar con las políticas desarrolladas (conciliación, formación, accesibilidad de la Dirección).5..2. Abordaje de la motivación del personal a través del grupo de integración hospitalaria.5.3 Intensificar la formación y la comunicación entre todos los estamentos del Hospital para minimizar los efectos de la resistencia al cambio.
6	6.1 Mantener la sistemática de mejora continua para los procesos clave.
	6.2 Realizar análisis de riesgos.
	6.3 Revisión de encuestas.
	6.4 Gestión responsable del presupuesto.
	6.5 Control de los accidentes en el Hospital.
7	7.1. Desarrollar un plan de comunicación adecuado a la realidad del Hospital que sirva para promocionar sus servicios y resultados.
	7.2 Mantener actualizada la cartera de servicios sanitarios en la web Asepeyo.
	7.3 Mantener y potenciar las líneas de investigación e innovación existentes en el Hospital.
8	8.1 Colaborar y poner todo nuestro conocimiento al servicio de la Mutua en el proceso de digitalización.
	8.2 Alinear el desarrollo de las personas con el desarrollo tecnológico de la Mutua

10.- Líneas estratégicas: despliegue temporal

Las acciones presentadas anteriormente deberán ser dispuestas en el tiempo de vigencia del PE buscando el equilibrio necesario entre la lógica necesaria para lograr las metas del Plan y las capacidades del propio Hospital. A continuación se presenta una propuesta de cronograma de inicio de las diferentes acciones que necesariamente deberá ser ajustado sistemáticamente tras cada ejercicio anual:

Objetivo	Acciones / Líneas estratégicas	2017	2018	2019	2020
1	1.1.Mejorar el uso y cumplimentación de la historia clínica				
	1.2. Potenciar la seguridad del paciente				
	1.3. Mantener un nivel adecuado de comunicación y coordinación con los centros				
	1.4. Mantener el nivel de cualificación del personal sanitario, manteniendo el nivel de implantación de técnicas innovadoras				
	1.5.Elaboración /revisión/actualización anual de los protocolos publicados al 100%				
2	2.1Mantener el compromiso con la docencia y continuar fomentado el interés del personal tanto en su propia formación como en la de terceros				
	2.2.Adecuar y priorizar las necesidades de inversión en tecnología al presupuesto asignado con criterios de eficacia y eficiencia				
	2.3.Estimular e impulsar la cultura de investigación				
	2.4. Desarrollo modelos 3D en COT y rehabilitación				
	2.5 Difundir nuevas técnicas/ tecnologías				
3	3.1. De acuerdo a la nueva estructura sanitaria nacional plantear a los nuevos coordinadores médicos desarrollar las líneas de trabajo para garantizar el <i>Continuum asistencial</i>				
	3.2. Optimizar tiempos de resolución de los casos.				
	3.3. Impulsar el uso seguro del medicamento				
	3.4.Mantener la orientación de flexibilidad y capacidad de adaptación a las disposiciones del ministerio y de la Mutua				
4	4.1Mantener los sistemas de recogida y evaluación de las necesidades de los usuarios y poner en marcha las acciones de mejora que correspondan en cada caso implicando a las direcciones funcionales a las que afecte. Verificar la eficacia de las medidas adoptadas				
	4.2. Mejora de la información aportada al paciente durante su estancia hospitalaria				
	4.3 Agilidad de los procesos de ingreso hospitalario				
	4.4 Implantar herramientas de identificación de aspectos relevantes para el paciente				
	4.5 Desarrollo proyecto humanización hospitales				

Objetivo	Acciones / Líneas estratégicas	2017	2018	2019	2020
5	5.1.Mantener la fidelización del personal, manteniendo un alto nivel de satisfacción, en base a continuar con las políticas desarrolladas (conciliación, formación, accesibilidad de la Dirección)				
	5.2. Desarrollo del proyecto humanización hospitales				
	5.3 Intensificar la formación y la comunicación entre todos los estamentos del hospital para minimizar los efectos de la resistencia al cambio				
6	6.1.Mantener la sistemática de mejora continua para los procesos clave				
	6.2 Realizar análisis de riesgos				
	6.3 Revisión encuestas				
	6.4 Gestión responsable del presupuesto				
	6.5 Control de los accidentes en el Hospital				
7	7.1 Desarrollar un plan de comunicación adecuado a la realidad del Hospital, que sirva para promocionar sus servicios y resultados				
	7.2 Mantener actualizada la cartera de servicios en la web Asepeyo				
	7.3 Mantener y potenciar las líneas de investigación e innovación existentes en el Hospital				
8	8.1 Colaborar y poner todo nuestro conocimiento al servicio de la Mutua en el proceso de digitalización				
	8.2 Alinear el desarrollo de las personas con el desarrollo tecnológico de la Mutua				



Indica el año en que está previsto comenzar y terminar la línea estratégica



Indica que se debe trabajar todos y cada uno de los años de vigencia del plan



ASEPEYO

MUTUA COLABORADORA CON
LA SEGURIDAD SOCIAL N° 151