



Hospital Universitario
12 de Octubre

SaludMadrid

Comunidad de Madrid

Plan Estratégico 2015-2019 Hospital Universitario 12 de Octubre





1. Nuestro proyecto

Plan Estratégico 2015-2019
Hospital Universitario 12 de Octubre

*¿dónde queremos estar en 5 años?
¿qué acciones debemos acometer?*

Cambios en el entorno

Nueva realidad del hospital

Políticas y tendencias de futuro

ACTUACIONES

Plan
Estratégico
2015-2019



Innovación

Avances científicos y tecnológicos

Medicina personalizada

Multidisciplinariedad

Nuevas fórmulas de asistencia a pacientes crónicos

VISIÓN 2020

Elaboración del Plan Estratégico 2015-2019

Diagnóstico

ANÁLISIS y *BENCHMARK*

Reflexión y planificación
estratégica

MODELO ESTRATÉGICO

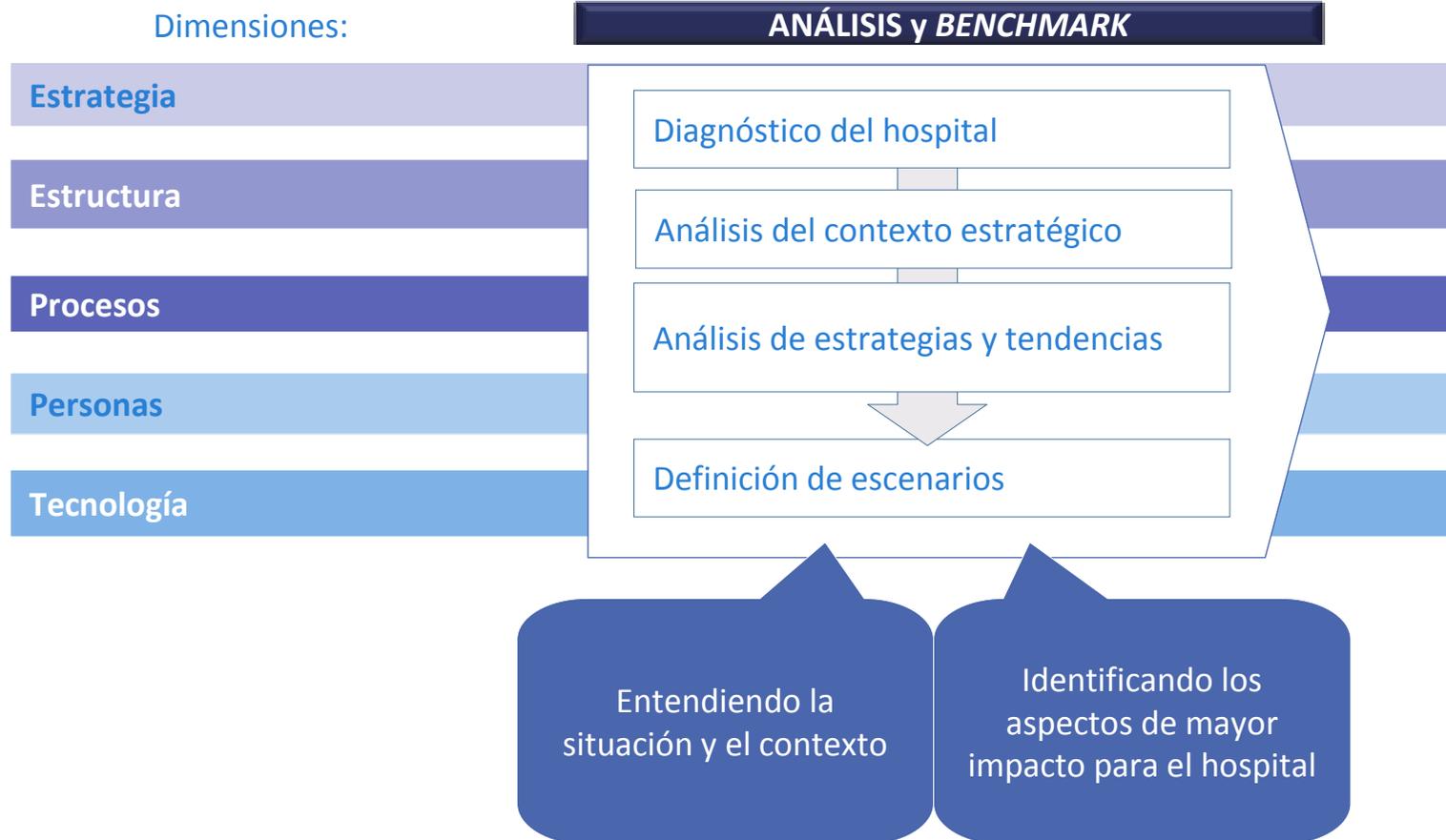
Definición del Plan de
Actuación

CAMBIOS OPERATIVOS

Gestión del cambio

Comunicación

Diagnóstico



Reflexión y planificación estratégica



Definición del Plan de Acción 2015-2016

DISEÑO DE CAMBIOS OPERATIVOS

Estrategia

Estructura

Procesos

Personas

Tecnología

Generación de opciones

Valoración de opciones

Priorización y planificación de actuaciones

Mecanismos de evaluación y seguimiento

Identificando propuestas y recomendaciones
Definiendo las acciones para cubrir el *gap*

Diseñando el modelo operativo para optimizar los beneficios de las actuaciones

HOSPITAL DEL 2020





2. Un proyecto participativo

Plan Estratégico 2015-2019
Hospital Universitario 12 de Octubre

¿Cómo hemos construido nuestro Mapa Estratégico 2015-2019?

PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES



OPINIÓN DE ALIANZAS Y COLABORADORES



OPINIÓN DE NUESTRO ENTORNO



REVISIÓN DE EXPERIENCIAS PREVIAS
Plan Estratégico 2007-2011

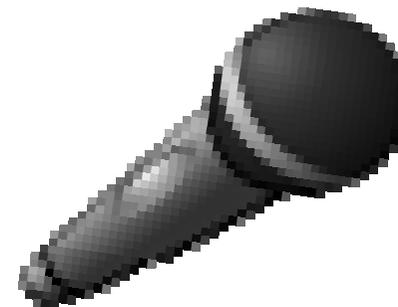


TALLERES DE TRABAJO ESTRATÉGICOS



OTROS PROCESOS DE REFLEXIÓN
Autoevaluación EFQM 2015

La visión y propuestas de los profesionales



La opinión de nuestros profesionales

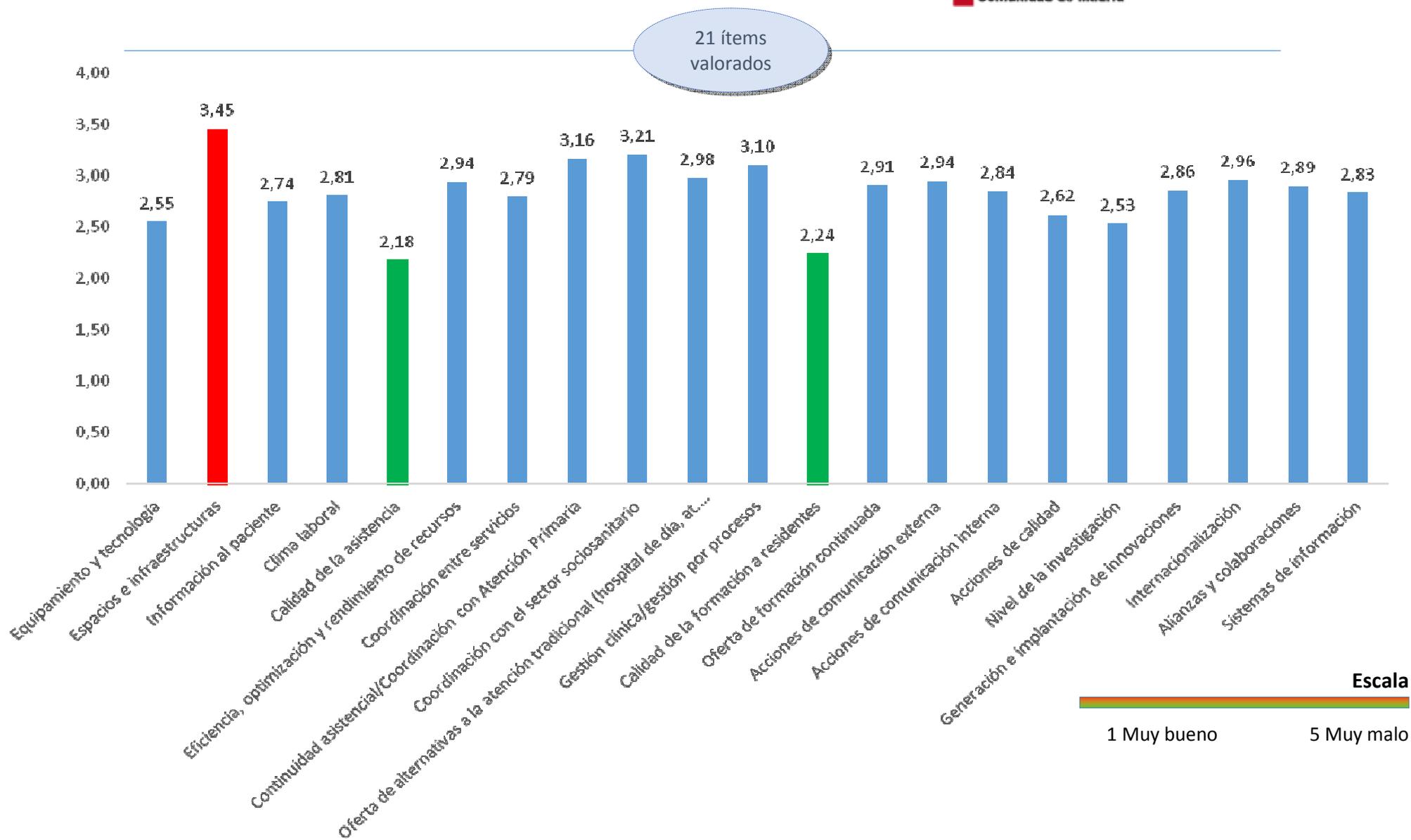


Comunidad de Madrid

Gracias por el esfuerzo y la colaboración



Valoración global de aspectos del hospital



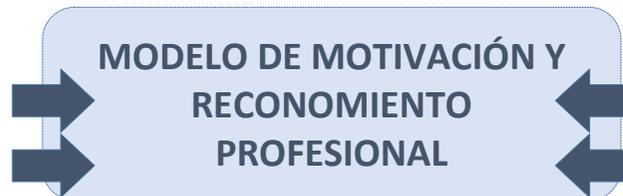
Taller 1



Taller 2



Taller 3



Taller 4



Taller 5



Taller 6



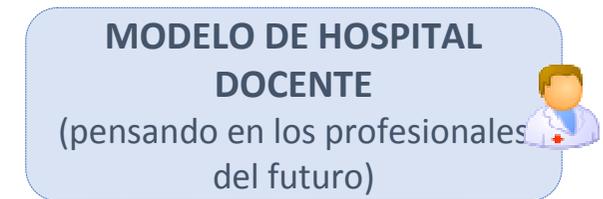
Taller 7



Taller 8



Taller 9



Taller 10



Talleres: visión mixta DIAGNÓSTICO + ESTRATEGIA

Participantes en los Talleres

- 131 profesionales del Hospital
- 3 profesionales externos
- **Coordinadora de Continuidad Asistencial del SERMAS**
- **Dirección Asistencial Centro Atención Primaria**
 - **Directora de Enfermería**
 - **Director Médico**



148 asistentes

El trabajo en los talleres

Trabajo en grupo

1) ENTORNO Y TENDENCIAS

2) SITUACION DE PARTIDA

3) ANÁLISIS DAFO

4) VISIÓN DE FUTURO

5) ÁREAS DE MEJORA

6) LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Avanzar hacia...

"Los hospitales del futuro serán centros de expertos y de alta tecnología y resolución organizados por procesos asistenciales y no por especialidades médicas".
Ignacio Mora
Presidente de la Fundación Bamberg

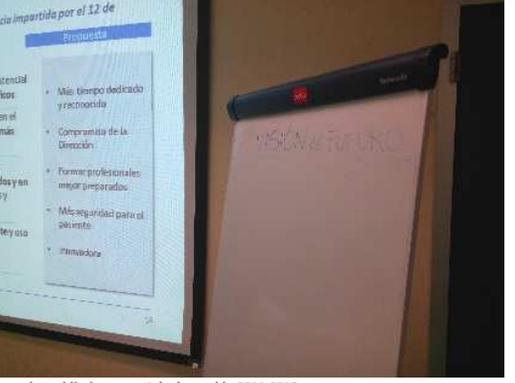
"Será necesario agrupar a los profesionales según procesos y no por especialidades-servicios aislados e integrar varias especialidades medicas-enfermería y otras necesarias en unidades funcionales interdisciplinarias. Estas unidades no distinguirán entre atención hospitalaria o extra-hospitalaria ni privada o pública. Serán las responsables de la atención y seguimiento al paciente en el espacio-tiempo adecuado con las tecnologías adecuadas."
Dr. J. Márquez Montes, Cardiólogo Hospitalario.
Ex subdirector General de Evaluación Sanitaria y Tecnología e Investigación Sanitaria (IMS Sanidad y Consumo).

"Las Unidades Multidisciplinares sólo son viables si se identifica un claro liderazgo entre algunos de los profesionales que las van a constituir".
Josep M. Piqué
Director General del Hospital Clínic de Barcelona

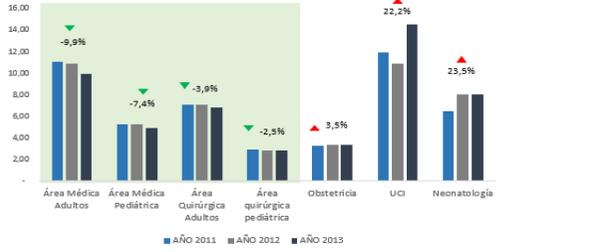
"Los hospitales deberían mejorar en la línea de la eficacia, para ello tendrían que reorganizarse sobre la base del proceso clínico y se deberían centrar más en el paciente".
Jordi Varela i Pedregosa
Director General del Hospital de Sant Pau de Barcelona

"Reformular las organizaciones sanitarias en base a Unidades Multidisciplinares de Procesos es un reto no fácil pero probablemente es una de las mejores estrategias para conseguir una gestión ágil y eficiente basada en la Implicación de los profesionales".
Josep M. Piqué
Director General del Hospital Clínic de Barcelona

"Para obtener el máximo rendimiento de estas Unidades de Procesos es necesario un sistema de información que garantice la comunicación y el compartir datos entre los profesionales de todos los niveles asistenciales incluidos en la Unidad y un cambio en el sistema de pago que pase del actual pago por actividad a un pago ligado a resultados de salud".
Josep M. Piqué
Director General del Hospital Clínic de Barcelona



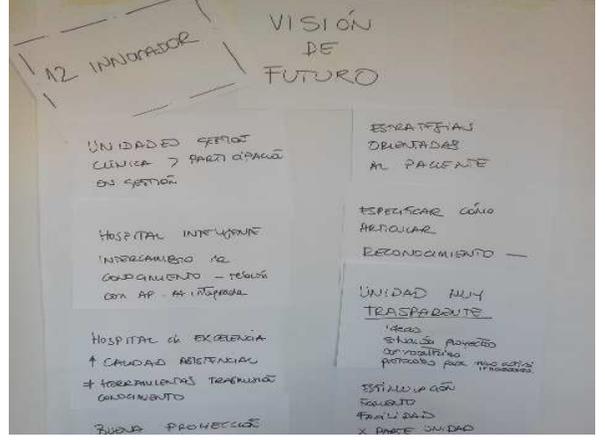
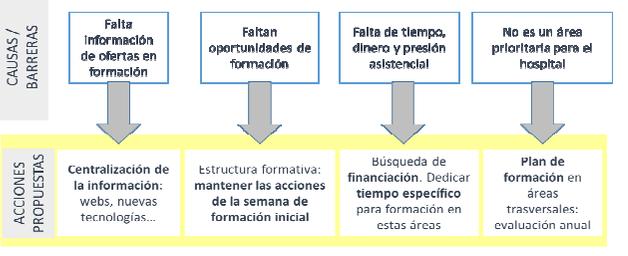
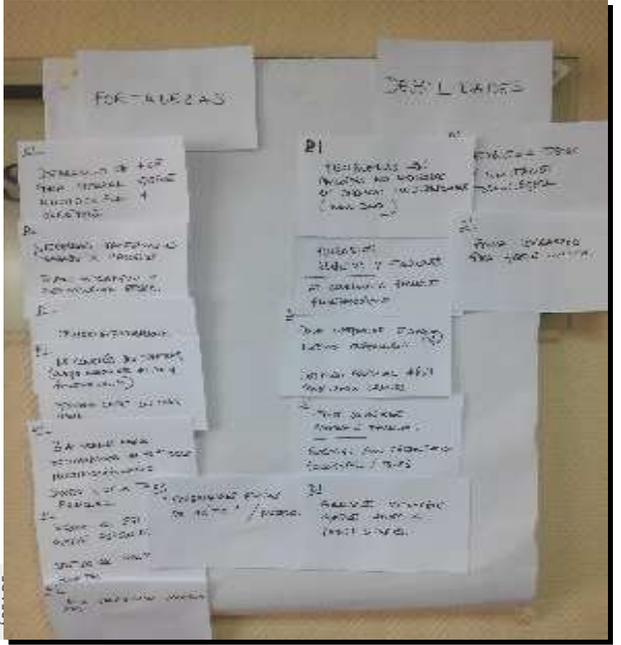
por áreas (días) y porcentaje de cambio 2011-2013



¿Cómo queremos avanzar hacia un Modelo de asistencia más transversal en el 12 de Octubre?



12 DE OCTUBRE HOSPITAL TRASVERSAL
"Un Hospital referente, que asegure la máxima calidad, la eficiencia y la seguridad en sus prácticas, así como la equidad y el acceso a la asistencia, en un entorno profesional y más satisfactorio para sus profesionales y que garantice una atención integral a los pacientes y a sus familias."



La visión y propuestas externas

Entrevistas con 5 Gerentes Hospitales nacionales

Entrevistas con 4 DG de Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid (A. Especializada, A. Paciente. A Primaria y Sistemas de Información)

Cuestionario *on line* con aliados externos (asistencial, docente, proveedores y sociedad)

Entrevista con Presidenta de la Sociedad Española de Médicos de Residencias



Atentos a las experiencias de valor para nuestro hospital

¿Cómo nos ven?

I Taller Modelo Estratégico

II Taller Modelo Estratégico

III Taller Modelo Estratégico

**CONCLUSIONES
VISIÓN INTERNA**

**CONCLUSIONES
VISIÓN EXTERNA**

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

EJES ESTRATÉGICOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PLAN DE ACCIÓN 2015-2016



3. Continuidad y alineamiento de la estrategia

Plan Estratégico 2015-2019
Hospital Universitario 12 de Octubre

Mapa estratégico 12 de Octubre 2015-2019

Evaluación resultados Plan Estratégico 2007-2011

		Planes de actuación	Grado de avance	Continuidad
EJE 1	1.1.1	Reducir la espera máxima de CCEE, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas a 30 días	MEDIO	MANTENER
	1.2.1	Conocer las expectativas de los ciudadanos (encuestas, análisis de quejas y reclamaciones, grupos focales, etc.)	ALTO	MANTENER
	1.3.1	Concentrar y potenciar en sus grandes grupos la hospitalización de día	MEDIO-ALTO	MANTENER
	1.4.1	Potenciación y aprovechamiento de las TIC en el modelo asistencial de relación entre niveles y entre especialidades	MEDIO-ALTO	MANTENER
	1.5.1	Utilizar las TIC para mejorar la información del paciente y su proceso (citaciones, resultados, etc.)	MEDIO	MANTENER
EJE 2	2.1.1	Mantener el porcentaje superior al 10% de atracción de referencia C. Pediátrica, Pediatría, Neonatología, Cardiología, C. Maxilofacial, Neurocirugía y C. Plástica	MEDIO-ALTO	ADAPTAR
	2.2.1	Incrementar la penetración de las especialidades quirúrgicas para los hospitales del sur de la Comunidad	MEDIO	REVISAR
	2.3.1	Desarrollo de una nueva estructura organizativa del Hospital en base a Áreas Clínicas que permitan mantener y potenciar el liderazgo asistencial	BAJO	REVISAR
	2.4.1	Realizar un plan "puente" de renovación y actualización tecnológica	MEDIO	REVISAR
	2.5.1	Aplicar las TICs, a la actividad asistencial (quirófanos, unidades clínicas, servicios centrales, etc.)	MEDIO-ALTO	REVISAR
	2.6.1	Desarrollo del gabinete de comunicación	MEDIO	MANTENER
EJE 3	3.1.1	Implantar un sistema de información que recoja y difunda los recursos y actividades docentes intra y extrahospitalarios.	BAJO	MANTENER
	3.2.1	Reconocer las labores docentes para su incorporación al Curriculum Vitae	MEDIO	MANTENER
	3.3.1	Mejorar la calidad del programa MIR	MEDIO	MANTENER
	3.4.1	Establecer reuniones periódicas con Decanato y Vicedecanato a fin de estudiar y solucionar problemática común	MEDIO-ALTO	MANTENER
EJE 4	4.1.1	Potenciar la investigación traslacional	MEDIO-ALTO	MANTENER i+12
	4.2.1	Identificar y dar a conocer al resto del hospital los servicios de excelencia investigadora	MEDIO-ALTO	MANTENER i+12
	4.3.1	Crear un instituto de Investigación Sanitaria que tenga como núcleo el Hospital 12 de Octubre	ALTO	COMPLETADO
	4.4.1	Desarrollar un plan sectorial de investigación del Hospital	ALTO	MANTENER i+12

		Planes de actuación	Grado de avance	Continuidad
EJE 5	5.1.1	Establecer un plan de acogida y seguimiento continuo de los profesionales de nuevo ingreso.	MEDIO	MANTENER
	5.2.1	Desarrollar un proyecto de implantación de un modelo de gestión por competencias	BAJO	REVISAR
	5.3.1	Analizar y realizar un plan de mejora y adecuación de los lugares de trabajo	MEDIO	REVISAR
	5.4.1	Planificar con la comisión de formación continuada el plan anual antes de finalizar el primer trimestre	MEDIO-ALTO	MANTENER
	5.5.1	Definición, desarrollo e implantación de los órganos de gestión y participación de las áreas clínicas	BAJO	REVISAR
EJE 6	5.6.1	Mantener y desarrollar los sistemas actuales de comunicación interna del hospital (El 12 informa, Noticias del 12, memoria anual, Intranet, boletines de servicio, publicaciones, etc.)	MEDIO	MANTENER
	6.1.1	Evaluar la capacidad actual y las necesidades futuras	MEDIO	MANTENER
	6.2.1	Impulso y desarrollo del modelo EFQM en el hospital	MEDIO-ALTO	MANTENER
	6.3.1	Analizar el coste de los recursos necesarios para el funcionamiento del hospital	MEDIO	MANTENER
	6.4.1	Redefinir el sistema de información necesario para la gestión en cada nivel de la organización	MEDIO	MANTENER
	7.1.1	Dotar de al menos una sala de información (médico/paciente/familiar) por unidad de hospitalización y por área quirúrgica.	MEDIO	REVISAR
EJE 7	7.2.1	Modelización de los espacios de trabajo para los profesionales	MEDIO	ADAPTAR
	7.3.1	Modelo de edificio bioclimático sostenible con el medio ambiente	MEDIO	ADAPTAR

Mapa estratégico 12 de Octubre 2015-2019

Incorporación de resultados Autoevaluación EFQM 2014-2015

ÁREAS DE MEJORA EFQM 2014-2015

Protocolos de supervisión de profesionales inexpertos (principalmente en urgencias)

Residuos biosanitarios peligrosos (algunos no corresponden, por ej. bolsas de orina)

Intranet (estructura accesibilidad, introducción de la información, actualización, etc.)
Utilización del correo corporativo

Proceso para gestión de accidentes laborales (complejidad)

Difusión de la información a los servicios de actuación ante accidente laboral

Dotación de carros de paradas

Información sobre los síntomas por los que debería volver al médico

Difusión en la intranet de formación continuada

Tutela de residentes en Urgencias

Calidad información del informe de alta

Funcionamiento de la Comisión de Historias Clínicas

Sistematización de procedimientos administrativos y técnicos en todas las áreas

Plan de comunicación (no existe)

Información sobre riesgos o efectos secundarios de las pruebas

Definición de estrategias para las Comisiones clínicas desde la Dirección

Aplicación de encuestas de satisfacción a MIR en todas las rotaciones

Información sobre pruebas diagnosticas en consulta

Comunicación para citas

Difusión de la formación

Difusión de los resultados de la auditoria docente MIR a los servicios

Comunicación interna con administrativos del Centro de Actividades Ambulatorias

Valoración del liderazgo de mandos intermedios para reconocimiento no económico

Procedimientos para circuitos de comunicación

Personas

Alianzas y recursos

Estrategia

Liderazgo

Procesos, productos y servicios

Resultados en personas

Resultados en la sociedad

Resultados en clientes

Resultados clave

Acciones de mejora Objetivos de Calidad. Resultados EFQM

	1	2	3	4
PLAN DE ACCIÓN DERIVADO DE LA AUTOEVALUACIÓN EFQM (Denominación de la acción o medida de mejora)	Difusión de la misión, visión, valores, del plan estratégico, y la política de la calidad del hospital	Diseño e implantación de procesos horizontales	Mapa de competencias para líderes del hospital	Despliegue de los Objetivos del Contrato-Programa a la organización
ÁREAS DE MEJORA (Relación de áreas de mejora identificadas a las que da respuesta la acción de mejora)	Despliegue de la misión, visión, valores, líneas estratégicas y política de la calidad del hospital	Desarrollo de procesos horizontales	Definición explícita de competencias de los líderes del hospital	Difusión de los Objetivos del Contrato-Programa a los profesionales.
DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA (Definición, metodología y actividades para la puesta en marcha de la solución)	<ol style="list-style-type: none"> Incorporación en el Plan estratégico del hospital Difusión e los profesionales (sesiones públicas) Colocación en la intranet Seguimiento de líneas de actuación Cuadro de mando estratégico 	<ol style="list-style-type: none"> Diseño del mapa de procesos del hospital Selección de procesos clave Definición de los procesos clave Implantación (valorar incluirlos en el alcance de la certificación ISO 9001)). 	<ol style="list-style-type: none"> Selección de empresa para consultoría Creación de grupos de trabajo. Definición de competencias. Implantación. 	<ol style="list-style-type: none"> Presentación de los Objetivos en el Salón de Actos. Colocación en la intranet. Despliegue en Objetivos por servicios. Seguimiento
RESPONSABLE (Persona responsable de que la solución propuesta se lleve a cabo)	Dirección-Gerencia. Dirección de Planificación	Dirección-Gerencia, Direcciones Médica, Enfermería, Gestión y Planificación	Dirección de Gestión (RRHH), Médica y de Enfermería	Dirección-Gerencia, Direcciones Médica, Enfermería, Gestión y Estratégica y U. Calidad
RECURSOS (Requerimientos de medios humanos, materiales y económicos necesarios para llevar a cabo la acción de mejora)	Intranet Programa de seguimiento de planes y cuadro de mando estratégico	Programa para gestión de indicadores y planes de actuación. Sistema de gestión de contenidos (documentos, formularios) en la Intranet.	Contratación de servicios de empresa consultora. Realización/participación en las acciones formativas Programa de gestión de in	Intranet Programa de gestión de indicadores
CALENDARIO (Calendario de ejecución de las actividades contempladas en la solución propuesta)	<ol style="list-style-type: none"> 1.º trimestre 2015 2.º trimestre 2015 3.º trimestre 2015 1.º trimestre 2016 	<ol style="list-style-type: none"> 1.º trimestre 2015 1.º trimestre 2015 2.º-3.º trimestre 2015 4.º trimestre 2015 	<ol style="list-style-type: none"> 2.º trimestre 2015 3.º trimestre 2015 4.º trimestre 2015 1.º trimestre 2016 	<ol style="list-style-type: none"> Cuando se reciban en el hospital Cuando se reciban 1-2 meses tras su recepción A partir del 1.º mes de su recepción
INDICADORES (Medidas de proceso y resultado para el seguimiento y evaluación del grado de implantación y consecución de la mejora con la solución propuesta)	<ol style="list-style-type: none"> Inclusión en el documento del Plan estratégico. Realización de sesiones públicas. Difusión en la intranet. Definición de indicadores. Ejecución de planes 	<ol style="list-style-type: none"> Diseño del mapa de procesos Selección de procesos clave Definición de los procesos clave Herramientas básicas Implantación 	<ol style="list-style-type: none"> Contratación de empresa para consultoría Creación de grupos de trabajo y reuniones. Definición de competencias. Documento (para dirección, mandos y gestores de procesos) 	<ol style="list-style-type: none"> Presentación de los Objetivos en el Salón de Actos. Colocación en la intranet. Nº de servicios con sesiones generales para la difusión



4. Actualización de la Misión, Visión y Valores

Plan Estratégico 2015-2019
Hospital Universitario 12 de Octubre

Visión, Misión y Valores

Hospital Universitario 12 de Octubre

- Hospital con servicios altamente especializados y referentes.
- Hospital con tecnología adecuada a su nivel de complejidad.
- Hospital con equipos de trabajo que comparten objetivos, información y conocimiento, en un contexto multidisciplinar en el que la participación y la colaboración conviven con la asunción individual de responsabilidades.
- Hospital centrado en mejorar la salud y la calidad de vida de los pacientes y sus familiares, mediante una atención personalizada, segura, integral y continuada, construida sobre la base del respeto, la amabilidad, la comunicación, la información y la cercanía.
- Hospital referente para la formación de profesionales sanitarios, dotado de las técnicas pedagógicas más innovadoras.
- Hospital motor de generación de conocimiento y de innovación, con una clara orientación a resultados en salud, aportando valor y retorno.
- Hospital implicado con su entorno, comprometido con la sociedad y con la sostenibilidad del sistema sanitario.
- Hospital ágil, resolutivo, abierto e innovador, que interpreta los cambios como una oportunidad para mejorar, avanzar y crecer.
- **Hospital con imagen de marca líder en el sector, reconocible y de confianza.**



5. Construcción de nuestro Mapa Estratégico **7+2**

Ejes
Objetivos
Plan de Acción

Construcción de nuestro Mapa Estratégico

VISIÓN 2020

EJES ESTRATÉGICOS

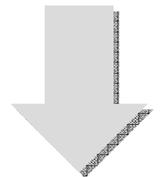
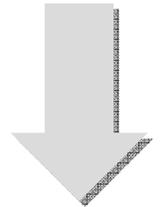
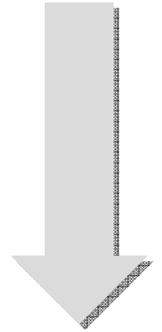
Los “Pilares” de la Visión

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los elementos de orientación
de la estrategia

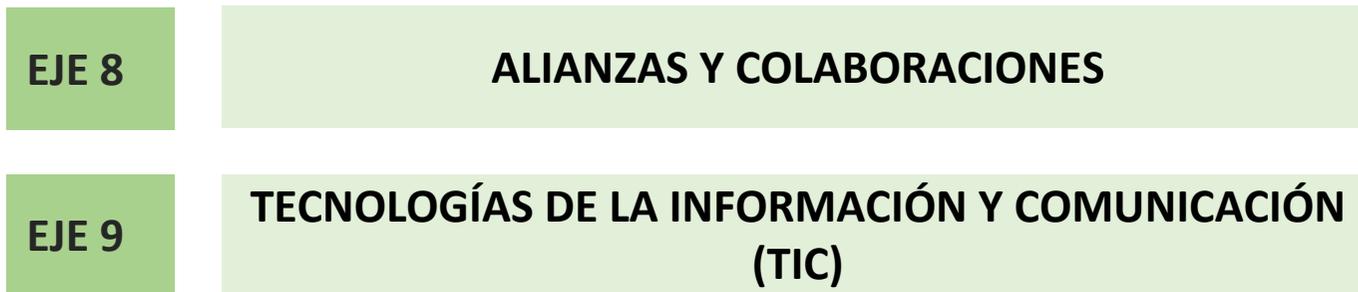
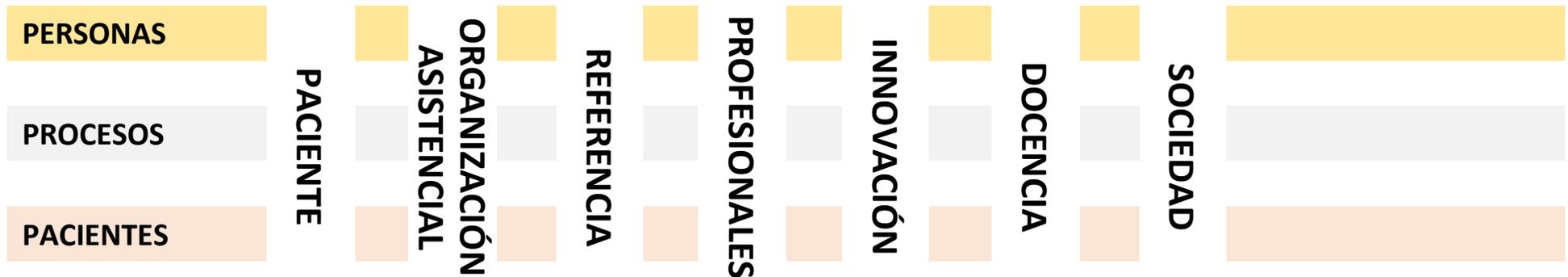
PLANES DE ACTUACIÓN

La “ruta” hacia los objetivos
estratégicos



Mapa estratégico H12O 2015-2019

EJES ESTRATÉGICOS 7+2



EJES TRANSVERSALES
 Soporte a la estrategia

7 EJES ESTRATÉGICOS

EJE 1	PACIENTE	Atención personalizada e integral, centrada en el paciente y su entorno, su salud y necesidades.
EJE 2	ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL	Estructura organizativa transversal e integrada para una adaptación ágil, flexible y eficiente a los nuevos retos.
EJE 3	REFERENCIA	Consolidar la referencia para fortalecer el liderazgo del Hospital.
EJE 4	PROFESIONALES	Liderazgo compartido para impulsar el proceso de transformación del Hospital.
EJE 5	INNOVACIÓN	Reforzar la actividad del hospital como generador de conocimiento e innovación.
EJE 6	DOCENCIA	Hospital como referente en la formación sanitaria.
EJE 7	SOCIEDAD	Fortalecer nuestro liderazgo y nuestro nivel de compromiso y responsabilidad con el conjunto de la sociedad.

2 EJES TRANSVERSALES

EJE 8

**ALIANZAS Y
COLABORACIONES**

Política de alianzas y colaboraciones para la consecución de los objetivos estratégicos.

EJE 9

TIC

Utilización de las TIC para acelerar los cambios y facilitar “nuevas formas de hacer” en todas nuestras áreas de actuación.

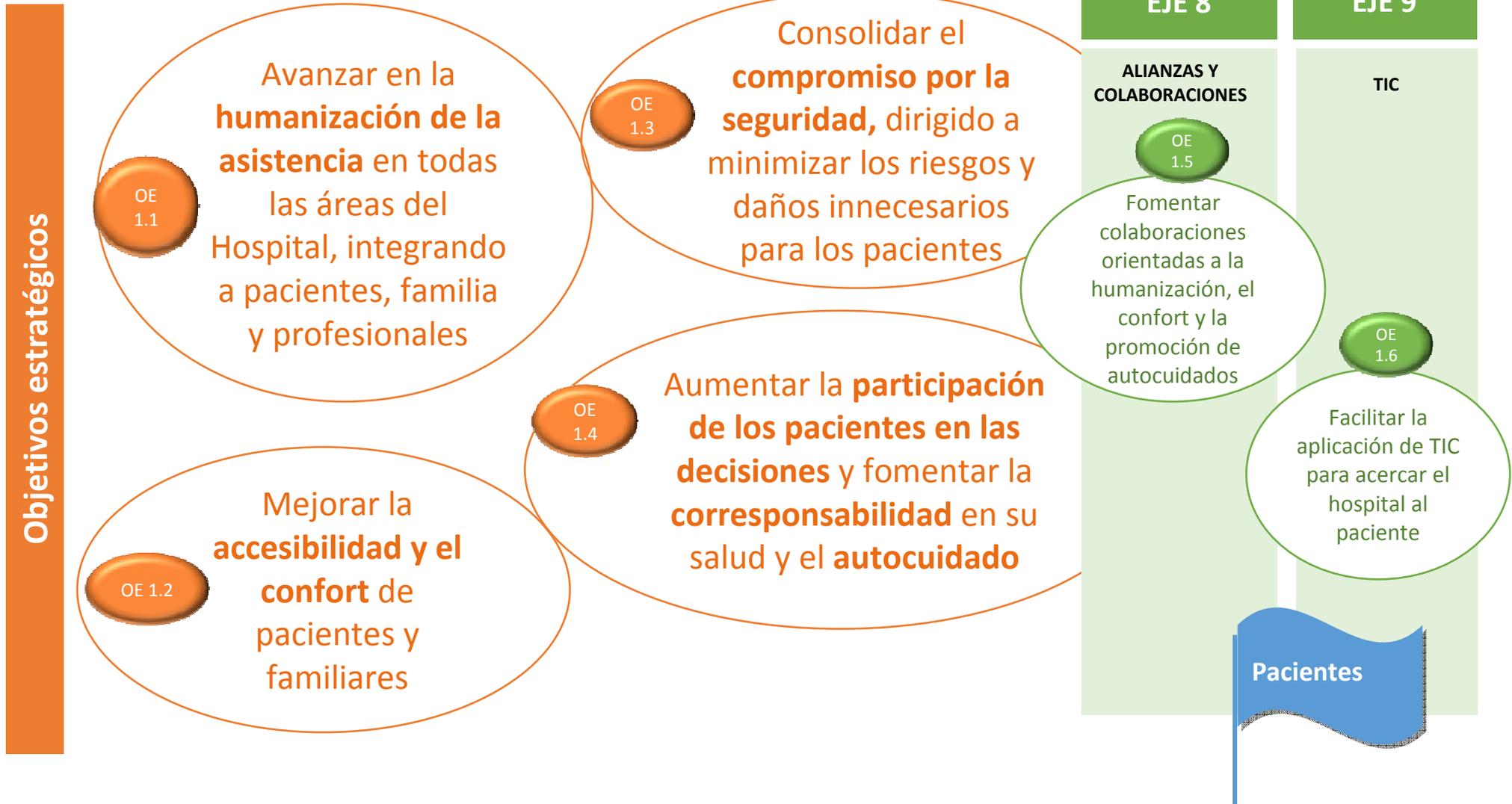
Mapa estratégico 12 de Octubre 2015-2019. Nuestro 7+2

		EJE 1	EJE 2	EJE 3	EJE 4	EJE 5	EJE 6	EJE 7						
PERSONAS		PACIENTE 6	ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL +11	REFERENCIA +4	PROFESIONALES +8	INNOVACIÓN +4	DOCENCIA +6	SOCIEDAD +5						
PROCESOS														
PACIENTES														
		1.1 Avanzar en la humanización de la asistencia en todas las áreas del Hospital, integrando a pacientes, familia y profesionales 1.2 Mejorar la accesibilidad y el confort de pacientes y familiares 1.3 Consolidar el compromiso por la seguridad, dirigido a minimizar los riesgos y daños innecesarios para los pacientes 1.4 Aumentar la participación de los pacientes en las decisiones y fomentar la corresponsabilidad en su salud y el autocuidado	2.1 Avanzar en la gestión integral de los procesos 2.2 Identificar áreas de asistencia prioritarias y crear equipos multidisciplinares para su mejora 2.3 Impulsar la continuidad de la asistencia 2.4 Fomentar la atención al paciente en el recurso/nivel más adecuado 2.5 Optimizar la atención a pacientes crónicos complejos 2.6 Mejorar el rendimiento y la eficiencia 2.7 Impulsar la cultura de evaluación de resultados 2.8 Rediseñar los modelos de gestión de servicios estratégicos	3.1 Reforzar la posición de referencia del Hospital, potenciando la alta complejidad y las unidades de referencia en las áreas estratégicas 3.2 Adecuar el equipamiento y la dotación tecnológica a la complejidad del Hospital	4.1 Facilitar el acceso a una formación continuada alineada con las prioridades estratégicas del Hospital. 4.2 Implantar políticas de recursos humanos que favorezcan el reconocimiento diferenciador al esfuerzo 4.3 Desarrollar estrategias para fomentar el compromiso de los profesionales con el proceso de transformación del Hospital 4.4 Avanzar hacia un modelo organizativo que promueva la autonomía y la descentralización de la toma de decisiones 4.5 Asegurar el relevo de los líderes profesionales, a través del desarrollo, la retención y la captación de talento 4.6 Avanzar en los planes de seguridad laboral	5.1 Reconocer el esfuerzo investigador de los profesionales 5.2 Impulsar una cultura innovadora "para todos", reforzando los procedimientos y las herramientas de soporte a la innovación	6.1 Fomentar el compromiso y la participación en docencia de todos los profesionales del Hospital 6.2 Mejorar la estandarización y evaluación de la docencia a través de un modelo basado en competencias 6.3 Avanzar en la estructura de soporte a la docencia en el Hospital 6.4 Potenciar la aplicación de técnicas pedagógicas contrastadas y fórmulas innovadoras en la docencia	7.1 Aumentar la visibilidad del Hospital asociada a la excelencia 7.3 Mejorar el impacto del Hospital en el medio ambiente 7.4 Fortalecer la Responsabilidad Social						
EJE 8	ALIANZAS Y COLABORACIONES	1.5 Fomentar colaboraciones orientadas a la humanización, el confort y la promoción de autocuidados	2.9 Consolidar alianzas con los profesionales de AP, aliados asistenciales y del sector sociosanitario	3.3 Generar y consolidar alianzas para el desarrollo de las áreas de referencia y la adquisición de tecnología	4.7 Generar y consolidar alianzas para el desarrollo de la oferta de formación continuada	5.3 Mejorar las colaboraciones externas para el desarrollo de proyectos científicos y de innovación	6.5 Generar y consolidar alianzas con grupos docentes nacionales e internacionales	7.2 Mejorar y fomentar la relación con la sociedad (asociaciones de pacientes, ONGs, ayuntamiento, empresas, etc.)						
EJE 9	TIC	1.6 Facilitar la aplicación de TICs para acercar el hospital al paciente	2.10 Optimizar y garantizar la explotación los sistemas de información 2.11 Comunicar los objetivos y resultados con transparencia	3.4 Integrar las TIC en el desarrollo de las áreas de referencia	4.8 Integrar las TIC para mejorar la relación con y entre los profesionales	5.4 Contribuir al desarrollo de las TIC para facilitar la innovación	6.6 Potenciar la aplicación de TIC a la docencia sanitaria	7.4 Potenciar la aplicación de TIC para acercar el hospital a la sociedad						

EJE 1

PACIENTE

ATENCIÓN PERSONALIZADA E INTEGRAL, CENTRADA EN EL PACIENTE Y SU ENTORNO, SU SALUD Y NECESIDADES.



EJE
1

PACIENTE

OE
1.1

HUMANIZACIÓN DE LA
ASISTENCIA

1.1

Programa institucional de acogida y
acompañamiento de pacientes

OE
1.2

ACCESIBILIDAD Y CONFORT

1.1

Programa de mejora de la información al alta

OE
1.3

COMPROMISO CON LA
SEGURIDAD DEL PACIENTE

1.1

Mejora de las habilidades de comunicación
interpersonal

OE
1.4

PARTICIPACIÓN,
CORRESPONSABILIDAD Y
AUTOCUIDADO

1.1

Elaboración del “Manual de Estilo del H120”

OE
1.5

COLABORACIONES PARA LA
HUMANIZACIÓN Y CONFORT

1.1

Plan de “Atención Centrada en la Familia”
(PACF)

OE
1.6

TIC PARA ACERCAR EL
HOSPITAL AL PACIENTE

Pacientes

EJE
1

PACIENTE

OE
1.1

HUMANIZACIÓN DE LA
ASISTENCIA

OE
1.2

ACCESIBILIDAD Y
CONFORT

OE
1.3

COMPROMISO CON LA
SEGURIDAD DEL PACIENTE

OE
1.4

PARTICIPACIÓN,
CORRESPONSABILIDAD Y
AUTOCUIDADO

OE
1.5

COLABORACIONES PARA LA
HUMANIZACIÓN Y CONFORT

OE
1.6

TIC PARA ACERCAR EL
HOSPITAL AL PACIENTE

1.2

Plan de viabilidad Nuevo edificio de hospitalización



Pacientes

EJE
1

PACIENTE

OE
1.1

HUMANIZACIÓN DE LA
ASISTENCIA

1.2

**Plan de viabilidad
nuevo Edificio de hospitalización del H120**

OE
1.2

**ACCESIBILIDAD Y
CONFORT**

1.2

**Plan de actuación 2015-2016 para el
acondicionamiento de espacios**

OE
1.3

COMPROMISO CON LA
SEGURIDAD DEL PACIENTE

OE
1.4

PARTICIPACIÓN,
CORRESPONSABILIDAD Y
AUTOCUIDADO

OE
1.5

COLABORACIONES PARA LA
HUMANIZACIÓN Y CONFORT

OE
1.6

TIC PARA ACERCAR EL
HOSPITAL AL PACIENTE



Sala de Espera Bloque Quirúrgico

Pacientes

EJE
1

PACIENTE

OE
1.1

HUMANIZACIÓN DE LA
ASISTENCIA

OE
1.2

ACCESIBILIDAD Y
CONFORT

OE
1.3

COMPROMISO CON LA
SEGURIDAD DEL PACIENTE

OE
1.4

PARTICIPACIÓN,
CORRESPONSABILIDAD Y
AUTOCUIDADO

OE
1.5

COLABORACIONES PARA LA
HUMANIZACIÓN Y CONFORT

OE
1.6

TIC PARA ACERCAR EL
HOSPITAL AL PACIENTE

1.2

Nuevo Edificio de hospitalización

1.2

Plan de actuación 2015-2016 para el
acondicionamiento de espacios

1.2

Plan *Renove* de mobiliario para pacientes

1.2

Plan de optimización de la señalización y
circuitos internos de pacientes

1.2

Proyecto de mejora de la accesibilidad telefónica
“Hospital 12 de Octubre, dígame”

1.2

Plan para la reducción del tiempo de espera
entre hora de citación y entrada en consulta o
prueba diagnóstica

Pacientes

EJE
1

PACIENTE

OE
1.1

HUMANIZACIÓN DE LA
ASISTENCIA

OE
1.2

ACCESIBILIDAD Y CONFORT

OE
1.3

COMPROMISO CON LA
SEGURIDAD DEL PACIENTE

OE
1.4

PARTICIPACIÓN,
CORRESPONSABILIDAD Y
AUTOCUIDADO

OE
1.5

COLABORACIONES PARA LA
HUMANIZACIÓN Y CONFORT

OE
1.6

TIC PARA ACERCAR EL
HOSPITAL AL PACIENTE

1.3

Plan de formación continuada sobre Seguridad del Paciente

1.3

Difusión de la política de seguridad del paciente

1.3

Gestión del riesgo sanitario en el H12O

- MAPA DE RIESGO
- NORMA UNE 179003 Gestión de Riesgos Sanitarios

1.3

Establecer niveles de confidencialidad y acceso a HCE

1.3

Utilización de TICs para la seguridad del paciente.

Alertas y alarmas en HCE y otros SS.II.

Eje 9.TIC

Pacientes

EJE
1

PACIENTE

OE
1.1

HUMANIZACIÓN DE LA
ASISTENCIA

OE
1.2

ACCESIBILIDAD Y CONFORT

OE
1.3

COMPROMISO CON LA
SEGURIDAD DEL PACIENTE

OE
1.4

**PARTICIPACIÓN,
CORRESPONSABILIZACIÓN Y
AUTOCUIDADO**

OE
1.5

COLABORACIONES PARA LA
HUMANIZACIÓN Y CONFORT

OE
1.6

TIC PARA ACERCAR EL
HOSPITAL AL PACIENTE

1.4

Impulso a Talleres de Pacientes y familiares

- Documentos informativos
- Experiencias en el hospital
- Programas de paciente experto

1.4

Detección de necesidades y áreas de mejora por los pacientes

- Grupos focales de pacientes y cuidadores
- Acciones de mejora derivadas del análisis de las demandas

Pacientes

EJE
1

PACIENTE

OE
1.1

HUMANIZACIÓN DE LA
ASISTENCIA

OE
1.2

ACCESIBILIDAD Y CONFORT

OE
1.3

COMPROMISO CON LA
SEGURIDAD DEL PACIENTE

OE
1.4

PARTICIPACIÓN,
CORRESPONSABILIZACIÓN Y
AUTOCUIDADO



OE
1.5

COLABORACIONES PARA LA
HUMANIZACIÓN Y CONFORT

OE
1.6

TIC PARA ACERCAR EL
HOSPITAL AL PACIENTE

1.5

Búsqueda activa de colaboraciones para la humanización de espacios y experiencias de promoción del autocuidado

- Patrocinios y mecenazgo

EJE 8 ALIANZAS Y
COLABORACIONES

Pacientes

EJE
1

PACIENTE

OE
1.1

HUMANIZACIÓN DE LA
ASISTENCIA

OE
1.2

ACCESIBILIDAD Y CONFORT

OE
1.3

COMPROMISO CON LA
SEGURIDAD DEL PACIENTE

OE
1.4

PARTICIPACIÓN,
CORRESPONSABILIDAD Y
AUTOCUIDADO

OE
1.5

COLABORACIONES PARA LA
HUMANIZACIÓN Y CONFORT

OE
1.6

TIC PARA ACERCAR EL
HOSPITAL AL PACIENTE

1.6

Incorporación de TIC para facilitar la humanización y como fuente de información y formación al paciente

- Canal interno de video en zonas comunes y habitaciones
- Utilización de SMS para la comunicación con el paciente (citas, eventos, recomendaciones de salud)
- Plataformas de comunicación con pacientes y profesionales

EJE 9 TIC

Pacientes

EJE 2 ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL
ESTRUCTURA TRANSVERSAL E INTEGRADA PARA UNA ADAPTACIÓN AGIL, FLEXIBLE Y EFICIENTE A LOS NUEVOS RETOS.

Objetivos estratégicos

OE 2.1 Avanzar en la **gestión integral de los procesos**

OE 2.5 Optimizar la **atención a pacientes crónicos complejos**

OE 2.2 Identificar áreas de asistencia prioritarias y crear **equipos multidisciplinares** para su mejora

OE 2.6 Mejorar el **rendimiento y la eficiencia**

OE 2.3 Impulsar la **continuidad de la asistencia**

OE 2.7 Impulsar la cultura de **evaluación de resultados**

OE 2.4 Fomentar la **atención al paciente en el recurso/nivel más adecuado**

OE 2.8 Rediseñar los **modelos de gestión de servicios estratégicos**

EJE 8 **EJE 9**

ALIANZAS Y COLABORACIONES

TIC

OE 2.9 Optimizar y garantizar la explotación de los sistemas de información

OE 2.11 Consolidar alianzas con los profesionales de AP, aliados asistenciales y del sector sociosanitario

OE 2.10 Comunicar los objetivos y resultados con transparencia

Organización asistencial

EJE
2

ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL

OE
2.1

GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS

OE
2.2

ÁREAS ASISTENCIALES PRIORITARIAS Y EQUIPOS
MULTIDISCIPLINARES

OE
2.3

CONTINUIDAD ASISTENCIAL

OE
2.4

ATENCIÓN EN EL DISPOSITIVO
ASISTENCIAL MÁS ADECUADO

OE
2.5

OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A
PACIENTES CRÓNICOS COMPLEJOS

OE
2.6

MEJORA DE RENDIMIENTO Y
EFICIENCIA

OE
2.7

CULTURA DE EVALUACIÓN DE
RESULTADOS

OE
2.8

GESTIÓN DE SERVICIOS
ESTRATÉGICOS

OE
2.9

CONSOLIDACIÓN DE ALIANZAS
ASISTENCIALES

OE
2.10

OPTIMIZAR Y GARANTIZAR LA
EXPLOTACIÓN DE INFORMACIÓN

OE
2.11

COMUNICACIÓN CON TRANSPARENCIA

2.1

Elaboración del MAPA DE PROCESOS del Hospital

Implantación de 5 procesos clave

2.1

Adecuación de las prácticas a la evidencia científica

- Registro H12O de protocolos/vías clínicas
- Mejora de la efectividad en el manejo de los pacientes:
Iniciativa “Do not do”
- Incorporación de conocimiento de referencia,
procedimientos y protocolos/vías clínicas en la HCE



2.1

Adecuación de los procesos de soporte asistenciales

- Registro H12O de procedimientos de soporte

Despliegue del proyecto “Control de material
quirúrgico implantable”

3M Science.
Applied to Life.™

Organización
asistencial

EJE 2 ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL

OE 2.1 GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS

OE 2.2 ÁREAS ASISTENCIALES PRIORITARIAS Y EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES

2.2 Plan para el desarrollo de dispositivos asistenciales multidisciplinares

OE 2.3 CONTINUIDAD ASISTENCIAL

OE 2.4 ATENCIÓN EN EL DISPOSITIVO ASISTENCIAL MÁS ADECUADO

OE 2.5 OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CRÓNICOS COMPLEJOS

OE 2.6 MEJORA DE RENDIMIENTO Y EFICIENCIA

OE 2.7 CULTURA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS

OE 2.8 GESTIÓN DE SERVICIOS ESTRATÉGICOS

OE 2.9 CONSOLIDACIÓN DE ALIANZAS ASISTENCIALES

OE 2.10 OPTIMIZAR Y GARANTIZAR LA EXPLOTACIÓN DE INFORMACIÓN

OE 2.11 COMUNICACIÓN CON TRANSPARENCIA

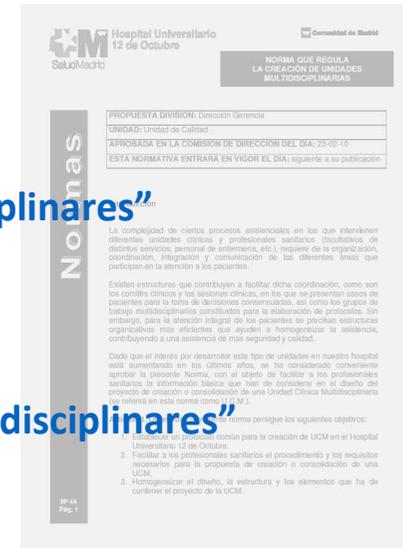
Actualización de la NORMA

“Criterios para la creación de equipos multidisciplinares”

Elaboración de la GUÍA

“Estándares de funcionamiento de equipos multidisciplinares”

Priorización y desarrollo de programas multidisciplinares en procesos más complejos



EJE 2 ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL

OE 2.1 GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS

OE 2.2 ÁREAS ASISTENCIALES PRIORITARIAS Y EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES

OE 2.3 CONTINUIDAD DE LA ASISTENCIA



DOCUMENTO MARCO PARA EL DESARROLLO DE LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL EN LA COMUNIDAD DE MADRID



2.3 Continuidad asistencial entre niveles

Programa conjunto AP-Hospital de actividades científicas

Disponibilidad de información

- Visor HORUS
- Incorporación PIC estructurado de Primaria en HCE
- Elaboración de informe estructurado de respuesta en HCE

2.3 Continuidad asistencial en pacientes frágiles o vulnerables.

- Identificación de pacientes y alertas en HCE
- Protocolos de derivación/planes asistenciales compartidos
- Seguimiento de planes de cuidados en HCE



EJE
2

ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL

OE
2.1

GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS

OE
2.2

ÁREAS ASISTENCIALES PRIORITARIAS Y EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES

OE
2.3

CONTINUIDAD ASISTENCIAL

OE
2.4

ATENCIÓN EN EL DISPOSITIVO ASISTENCIAL MÁS ADECUADO

OE
2.5

OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CRÓNICOS COMPLEJOS

OE
2.6

MEJORA DE RENDIMIENTO Y EFICIENCIA

OE
2.7

CULTURA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS

OE
2.8

GESTIÓN DE SERVICIOS ESTRATÉGICOS

OE
2.9

CONSOLIDACIÓN DE ALIANZAS ASISTENCIALES

OE
2.10

OPTIMIZAR Y GARANTIZAR LA EXPLOTACIÓN DE INFORMACIÓN

OE
2.11

COMUNICACIÓN CON TRANSPARENCIA

2.4

Potenciar las alternativas a la hospitalización convencional

- **Cirugía ambulatoria**
- **Plan funcional de los Hospitales de Día**
“Nuevo modelo de gestión de pacientes y manejo clínico en los HDía”
- **Incorporación de otras alternativas asistenciales**
Hospital de semana
Hospitalización domiciliaria

Organización
asistencial

EJE
2

ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL

OE
2.1

GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS

OE
2.2

ÁREAS ASISTENCIALES PRIORITARIAS Y EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES

OE
2.3

CONTINUIDAD ASISTENCIAL

OE
2.4

ATENCIÓN EN EL DISPOSITIVO ASISTENCIAL MÁS ADECUADO

OE
2.5

OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CRÓNICOS COMPLEJOS



2.5

Despliegue de la Estrategia de Crónicos de la Comunidad de Madrid

- Identificación de la población priorizada
- Desarrollo de rutas y procesos asistenciales
- Creación de equipos especializados

2.5

Incorporación de ASISTENCIA REMOTA

- TICs para comunicación con pacientes
- Telemedicina y Telemonitorización

EJE TIC

Organización
asistencial

EJE 2 ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL

- OE 2.1 GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS
- OE 2.2 ÁREAS ASISTENCIALES PRIORITARIAS Y EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES
- OE 2.3 CONTINUIDAD ASISTENCIAL
- OE 2.4 ATENCIÓN EN EL DISPOSITIVO ASISTENCIAL MÁS ADECUADO
- OE 2.5 OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CRÓNICOS COMPLEJOS

OE 2.6 MEJORA DEL RENDIMIENTO Y EFICIENCIA

- OE 2.7 CULTURA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS
- OE 2.8 GESTIÓN DE SERVICIOS ESTRATÉGICOS
- OE 2.9 CONSOLIDACIÓN DE ALIANZAS ASISTENCIALES
- OE 2.10 OPTIMIZAR Y GARANTIZAR LA EXPLOTACIÓN DE INFORMACIÓN
- OE 2.11 COMUNICACIÓN CON TRANSPARENCIA

2.6 Protocolización y monitorización de pruebas con impacto diagnóstico

2.6 Plan de mejora del funcionamiento del Bloque Quirúrgico (BQ)

- Elaboración de la “Norma de funcionamiento del BQ”
- Modelo de gestión de pacientes integrado con HCE
- SI departamental de Anestesia integrado con HCE
- Procesos logísticos en BQ integrados con HCE

2.6 Plan de optimización del Centro de Actividades Ambulatorias (CAA)

- Incremento de la actividad en jornada de tarde

2.6 Adecuación de la HCE para la evaluación de la actividad asistencial



EJE 2 ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL

- OE 2.1 GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS
- OE 2.2 ÁREAS ASISTENCIALES PRIORITARIAS Y EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES
- OE 2.3 CONTINUIDAD ASISTENCIAL
- OE 2.4 ATENCIÓN EN EL DISPOSITIVO ASISTENCIAL MÁS ADECUADO
- OE 2.5 OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CRÓNICOS COMPLEJOS
- OE 2.6 MEJORA DE RENDIMIENTO Y EFICIENCIA

OE 2.7 CULTURA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS

- OE 2.8 GESTIÓN DE SERVICIOS ESTRATÉGICOS
- OE 2.9 CONSOLIDACIÓN DE ALIANZAS ASISTENCIALES
- OE 2.10 OPTIMIZAR Y GARANTIZAR LA EXPLOTACIÓN DE INFORMACIÓN
- OE 2.11 COMUNICACIÓN CON TRANSPARENCIA

2.7 Desarrollo de herramientas para la evaluación de resultados

- Seguimiento y evaluación de resultados a partir de la HCE.
- Consolidación de las acreditaciones externas: ISO, IHAN, NIDCAP, HIMSS.



- Certificación de nuevos procesos con ISO 9001
- Incorporación de los pacientes en la evaluación de la prestación de servicios.
- Evaluación EFQM
 - Autoevaluación calibrada del Plan de Acción 2015-2016
 - Realización de la Memoria EFQM y acreditar reconocimiento.



EJE
2

ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL

OE
2.1

GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS

OE
2.2

ÁREAS ASISTENCIALES PRIORITARIAS Y EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES

OE
2.3

CONTINUIDAD ASISTENCIAL

OE
2.4

ATENCIÓN EN EL DISPOSITIVO ASISTENCIAL MÁS ADECUADO

OE
2.5

OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CRÓNICOS COMPLEJOS

OE
2.6

MEJORA DE RENDIMIENTO Y EFICIENCIA

OE
2.7

CULTURA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS

OE
2.8

GESTIÓN DE SERVICIOS ESTRATÉGICOS

OE
2.9

CONSOLIDACIÓN DE ALIANZAS ASISTENCIALES

OE
2.10

OPTIMIZAR LOS SS.II. Y GARANTIZAR LA EXPLOTACIÓN DE DATOS

OE
2.11

COMUNICACIÓN CON TRANSPARENCIA

2.8

Desarrollo de Planes Funcionales de áreas específicas

Farmacia

- Diseño del Plan funcional del Servicio de Farmacia.
- Automatización del sistema de almacenamiento y de distribución de medicamentos.
- Revisión y mejora de la gestión y utilización de medicamentos.

Urgencias

- Rediseño del proceso de Urgencias y elaboración del Plan funcional.
- Implantación del sistema de gestión de pacientes e HCE de Urgencias.

Organización asistencial

EJE
2

ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL

OE
2.1

GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS

OE
2.2

ÁREAS ASISTENCIALES PRIORITARIAS Y EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES

OE
2.3

CONTINUIDAD ASISTENCIAL

OE
2.4

ATENCIÓN EN EL DISPOSITIVO ASISTENCIAL MÁS ADECUADO

OE
2.5

OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CRÓNICOS COMPLEJOS

OE
2.6

MEJORA DE RENDIMIENTO Y EFICIENCIA

OE
2.7

CULTURA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS

OE
2.8

GESTIÓN DE SERVICIOS ESTRATÉGICOS

OE
2.9

CONSOLIDACIÓN DE ALIANZAS ASISTENCIALES

OE
2.10

OPTIMIZAR LOS SS.II. Y GARANTIZAR LA EXPLOTACIÓN DE DATOS

OE
2.11

COMUNICACIÓN CON TRANSPARENCIA

2.9

Impulso al desarrollo de protocolos conjuntos

EJE ALIANZAS Y COLABORACIONES

2.9

Plan de comunicación específico

EJE
7

EJE 2 ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL

- OE 2.1 GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS
- OE 2.2 ÁREAS ASISTENCIALES PRIORITARIAS Y EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES
- OE 2.3 CONTINUIDAD ASISTENCIAL
- OE 2.4 ATENCIÓN EN EL DISPOSITIVO ASISTENCIAL MÁS ADECUADO
- OE 2.5 OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CRÓNICOS COMPLEJOS
- OE 2.6 MEJORA DE RENDIMIENTO Y EFICIENCIA
- OE 2.7 CULTURA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS
- OE 2.8 GESTIÓN DE SERVICIOS ESTRATÉGICOS
- OE 2.9 CONSOLIDACIÓN DE ALIANZAS ASISTENCIALES

OE 2.10 OPTIMIZAR LOS SS.II. Y GARANTIZAR LA EXPLOTACIÓN DE DATOS

OE 2.11 COMUNICACIÓN CON TRANSPARENCIA

2.10 Desarrollo y evolución de la HCE

- **Comité de evolución de la HCE**
- **Soporte a la toma de decisiones y flujos de trabajo**
- **Desarrollo de protocolos y vías clínicas compartidas**
- **Mejora del manejo electrónico de peticiones y de medicación**
- **Implantación del S.I. Cuidados Intensivos y de Anestesia**
- **Evolución de departamentales y sus integraciones (hemoderivados, diálisis, radioterapia, etc.)**
- **Evolución de los sistemas de gestión de imagen y dispositivos (cardiología, dermatología, oftalmología, etc.)**

2.10 Mejora de la calidad de la información de la HCE

- **Normalizar ordenación, terminología y formularios.**
- **Mejoras en el diseño/uso de HCE**
- **Formación sobre procedimientos de uso de la HCE**
- **Evaluación de la calidad de la información de la HCE**

EJE TIC

EJE 2 ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL

- OE 2.1 GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS
- OE 2.2 ÁREAS ASISTENCIALES PRIORITARIAS Y EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES
- OE 2.3 CONTINUIDAD ASISTENCIAL
- OE 2.4 ATENCIÓN EN EL DISPOSITIVO ASISTENCIAL MÁS ADECUADO
- OE 2.5 OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A PACIENTES CRÓNICOS COMPLEJOS
- OE 2.6 MEJORA DE RENDIMIENTO Y EFICIENCIA
- OE 2.7 CULTURA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS
- OE 2.8 GESTIÓN DE SERVICIOS ESTRATÉGICOS
- OE 2.9 CONSOLIDACIÓN DE ALIANZAS ASISTENCIALES

OE 2.10 OPTIMIZAR LOS SS.II. Y GARANTIZA LA EXPLOTACIÓN DE DATOS

OE 2.11 COMUNICACIÓN CON TRANSPARENCIA

2.10 Integración de la información clínica, económica y administrativa y de investigación

- Desarrollo de SS.II. para la gestión de procesos
- Implantar sistemas de trazabilidad de los recursos
- Plataforma de integración información clínica - investigación

2.10 Mejora de la infraestructura TIC del Hospital

- Evolución de infraestructura LAN, Movilidad, PCs,
- Proyecto de reingeniería de integraciones

2.11 Optimización de Cuadros de Mandos

- Data-warehouse global para los sistemas de gestión
- Cuadros de Mandos de apoyo al seguimiento de los objetivos
- Herramientas de inteligencia de negocio (BI) para la gestión de información clínica.

2.11 Plan de comunicación específico **EJE 4**

EJE TIC

EJE 3 **REFERENCIA** **CONSOLIDAR LA REFERENCIA PARA FORTALECER EL LIDERAZGO**

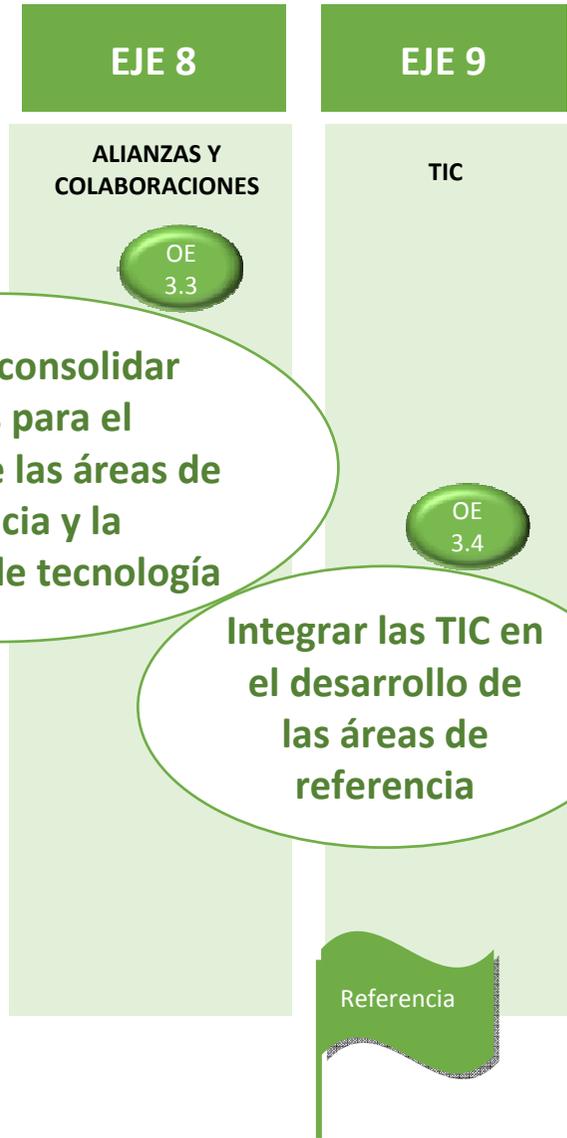
Objetivos estratégicos

OE 3.1
Reforzar la posición de referencia del Hospital, potenciando la alta complejidad y las unidades de referencia en las áreas estratégicas

OE 3.2
Adecuar el equipamiento y la dotación tecnológica a la complejidad del Hospital

Generar y consolidar alianzas para el desarrollo de las áreas de referencia y la adquisición de tecnología

Integrar las TIC en el desarrollo de las áreas de referencia



EJE
3

REFERENCIA

OE
3.1

REFUERZO DE LA REFERENCIA

OE
3.2

ADECUACIÓN TECNOLÓGICA A
LA COMPLEJIDAD

OE
3.3

ALIANZAS PARA LA
REFERENCIA

OE
3.4

DESARROLLO TIC EN LAS ÁREAS
DE REFERENCIA

3.1

Identificar procesos/patologías de referencia

3.1

Modelo de atención integral del cáncer

3.1

Impulso a procesos de alta complejidad

- Atención perinatal
- Transporte pediátrico para pacientes con ECMO
- Trasplante cardiopulmonar en CSUR Hipertensión Pulmonar
- Proyecto de incorporación del Trasplante Pulmonar Infantil
- Alianza área sur para Cirugía de Tórax (Hospital de Getafe)
- Intervencionismo fetal para el embarazo de alto riesgo
- Gestión integral del paciente politraumatizado en la fase subaguda.
- Neurointervencionismo y radiología vascular intervencionista.

3.1

Definir la cartera de pruebas diagnósticas complejas

Referencia

EJE 3 REFERENCIA

OE 3.1 REFUERZO DE LA REFERENCIA

OE 3.2 ADECUACIÓN TECNOLÓGICA A LA COMPLEJIDAD

OE 3.3 ALIANZAS PARA LA REFERENCIA

OE 3.4 DESARROLLO TIC EN LAS ÁREAS DE REFERENCIA

3.2 Plan de renovación tecnológica

- Actualización de inventario de equipamiento y tecnología
- Plan de inversión / desinversión de tecnología sanitaria
- Plan de renovación de alta tecnología
- Plan de renovación de la “mediana” tecnología

3.3 Adquisición de tecnología a través de fórmulas diferentes a la compra directa

EJE 5



EJE 4

PROFESIONALES

LIDERAZGO COMPARTIDO PARA TRANSFORMAR EL HOSPITAL

Objetivos estratégicos

OE 4.1
 Facilitar el acceso a una **formación continuada alineada con la estrategia del Hospital.**

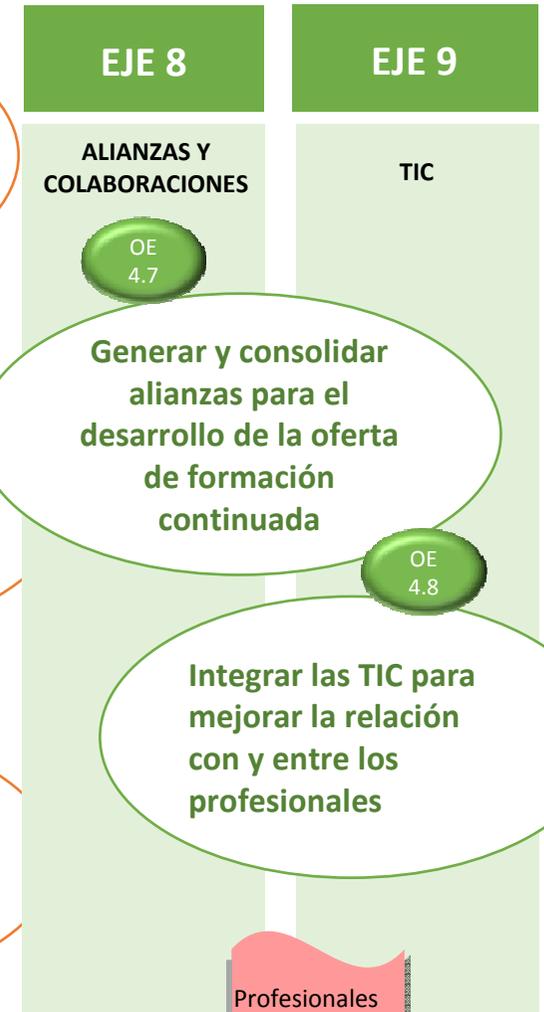
OE 4.4
 Avanzar hacia un modelo organizativo que promueva la **autonomía y descentralización** de la toma de decisiones

OE 4.2
 Implantar políticas de recursos humanos que favorezcan el **reconocimiento diferenciador al esfuerzo**

OE 4.5
 Asegurar el relevo de los líderes profesionales, a través del **desarrollo, la retención y la captación de talento.**

OE 4.3
 Desarrollar estrategias para **fomentar el compromiso de los profesionales** con el proceso de transformación del Hospital

OE 4.6
 Avanzar en los planes de **seguridad laboral**



EJE
4

PROFESIONALES

OE
4.1

ACCESO A FORMACIÓN CONTINUADA ALINEADA CON LA ESTRATEGIA

OE
4.2

RECONOCIMIENTO
DIFERENCIADOR DEL ESFUERZO

4.1

**Sistema participativo de detección de
necesidades de formación**

OE
4.3

COMPROMISO CON LA
TRANSFORMACIÓN DEL HOSPITAL

4.1

**Incorporación de grupos docentes de élite
(propios y externos)**

OE
4.4

DESCENTRALIZACIÓN DE LA TOMA
DE DECISIONES

4.1

**Sistema de evaluación de resultados de
formación**

OE
4.5

RELEVO GENERACIONAL Y
RETENCIÓN DE TALENTO

OE
4.6

SEGURIDAD LABORAL

OE
4.7

ALIANZAS PARA LA FORMACIÓN
CONTINUADA

OE
4.8

TIC PARA MEJORAR LA RELACIÓN
CON Y ENTRE PROFESIONALES

Profesionales

EJE
4

PROFESIONALES

OE
4.1

ACCESO A FORMACIÓN
CONTINUADA ALINEADA CON
LA ESTRATEGIA

OE
4.2

RECONOCIMIENTO
DIFERENCIADOR DEL
ESFUERZO

4.2

**Generalización del sistema de dirección
participativa por objetivos, alineado con los
objetivos institucionales**

OE
4.3

COMPROMISO CON LA
TRANSFORMACIÓN DEL HOSPITAL

4.2

**Desarrollo del modelo retributivo de
productividad variable en el ámbito de las
competencias del Hospital**

OE
4.4

DESCENTRALIZACIÓN DE LA
TOMA DE DECISIONES

OE
4.5

RELEVO GENERACIONAL Y
RETENCIÓN DE TALENTO

OE
4.6

SEGURIDAD LABORAL

OE
4.7

ALIANZAS PARA LA FORMACIÓN
CONTINUADA

OE
4.8

TIC PARA MEJORAR LA RELACIÓN
CON Y ENTRE PROFESIONALES

Profesionales

EJE
4

PROFESIONALES

OE
4.1

ACCESO A FORMACIÓN
CONTINUADA ALINEADA CON LA
ESTRATEGIA

OE
4.2

RECONOCIMIENTO
DIFERENCIADOR DEL ESFUERZO

OE
4.3

COMPROMISO CON LA TRANSFORMACIÓN DEL HOSPITAL

OE
4.4

DESCENTRALIZACIÓN DE LA TOMA
DE DECISIONES

OE
4.5

RELEVO GENERACIONAL Y
RETENCIÓN DE TALENTO

OE
4.6

SEGURIDAD LABORAL

OE
4.7

ALIANZAS PARA LA FORMACIÓN
CONTINUADA

OE
4.8

TIC PARA MEJORAR LA RELACIÓN
CON Y ENTRE PROFESIONALES

4.3

Plan de Comunicación interna

- Desarrollo del Portal del Empleado
- Ampliar la difusión de “Noticias del 12”
- Sistema de Notas informativas
- Sesiones generales de la Dirección Gerencia

4.3

Realización de estudios de clima laboral

4.3

Iniciativas para el reconocimiento profesional

- Observatorio de ideas y proyectos
- Publicación de resultados
- Publicación de premios y reconocimientos

4.3

Participación de los profesionales en la toma de decisiones

- Nuevos productos
- Obras
- Material sanitario y tecnología

Profesionales

EJE
4

PROFESIONALES

OE
4.1

ACCESO A FORMACIÓN
CONTINUADA ALINEADA CON
ESTRATEGIAS

OE
4.2

RECONOCIMIENTO
DIFERENCIADOR DEL ESFUERZO

OE
4.3

COMPROMISO CON LA
TRANSFORMACIÓN DEL HOSPITAL

OE
4.4

DESCENTRALIZACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES

OE
4.5

RELEVO GENERACIONAL Y
RETENCIÓN DE TALENTO

OE
4.6

SEGURIDAD LABORAL

OE
4.7

ALIANZAS PARA LA FORMACIÓN
CONTINUADA

OE
4.8

TIC PARA MEJORAR LA RELACIÓN
CON Y ENTRE PROFESIONALES

4.4

Identificación de áreas para la implantación de iniciativas

- Pactos de Gestión Servicio - Dirección

Profesionales

EJE
4

PROFESIONALES

OE
4.1

ACCESO A FORMACIÓN CONTINUADA
ALINEADA CON ESTRATEGIAS

OE
4.2

RECONOCIMIENTO DIFERENCIADOR
DEL ESFUERZO

OE
4.3

COMPROMISO CON LA
TRANSFORMACIÓN DEL HOSPITAL

OE
4.4

DESCENTRALIZACIÓN DE LA TOMA DE
DECISIONES

OE
4.5

ASEGURAR EL RELEVO
GENERACIONAL Y LA
RETENCIÓN DE TALENTO

OE
4.6

SEGURIDAD LABORAL

OE
4.7

ALIANZAS PARA LA FORMACIÓN
CONTINUADA

OE
4.8

TIC para MEJORAR LA RELACIÓN
CON Y ENTRE PROFESIONALES

4.5

Programa de desarrollo del liderazgo

4.5

**Desarrollo de competencias por perfiles
profesionales**

4.5

**Ampliación del Plan de Acogida a todos los
profesionales**

Profesionales

EJE
4

PROFESIONALES

OE
4.1

ACCESO A FORMACIÓN
CONTINUADA ALINEADA CON
ESTRATEGIAS

OE
4.2

RECONOCIMIENTO
DIFERENCIADOR DEL ESFUERZO

OE
4.3

COMPROMISO CON LA
TRANSFORMACIÓN DEL HOSPITAL

OE
4.4

DESCENTRALIZACIÓN DE LA TOMA
DE DECISIONES

OE
4.5

RELEVO GENERACIONAL Y
RETENCIÓN DE TALENTO

OE
4.6

SEGURIDAD LABORAL

OE
4.7

ALIANZAS PARA LA FORMACIÓN
CONTINUADA

OE
4.8

TIC para MEJORAR LA RELACIÓN
CON Y ENTRE PROFESIONALES

4.6

Sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales según sistema OHSAS 18001

- Revisión y validación de procedimientos
- Despliegue en la organización



Profesionales

EJE
4

PROFESIONALES

OE
4.1

ACCESO A FORMACIÓN
CONTINUADA ALINEADA CON
ESTRATEGIAS

OE
4.2

RECONOCIMIENTO
DIFERENCIADOR DEL ESFUERZO

OE
4.3

COMPROMISO CON LA
TRANSFORMACIÓN DEL HOSPITAL

OE
4.4

DESCENTRALIZACIÓN DE LA TOMA
DE DECISIONES

OE
4.5

RELEVO GENERACIONAL Y
RETENCIÓN DE TALENTO

OE
4.6

SEGURIDAD LABORAL

OE
4.7

ALIANZAS PARA LA FORMACIÓN
CONTINUADA

OE
4.8

TIC PARA LA RELACIÓN
CON Y ENTRE
PROFESIONALES

4.7

Desarrollo de alianzas para la financiación de iniciativas de formación

- Formación online
- Acceso a plataformas de información

EJE 8 COL Y
ALIANZAS

4.8

Desarrollo del Portal del Empleado

4.8

Implantación de la Plataforma de acceso e intercambio de información en *Intranet*

Nuevo modelo de *Intranet* en el H120

EJE 9 TIC

Profesionales

EJE 5 **INNOVACIÓN** **REFORZAR LA ACTIVIDAD DEL HOSPITAL COMO GENERADOR DE CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN**

Objetivos estratégicos



EJE 8	EJE 9
ALIANZAS Y COLABORACIONES OE 5.3 Mejorar las colaboraciones externas para el desarrollo de proyectos científicos y de innovación	TIC OE 5.4 Contribuir al desarrollo de las TIC para facilitar la innovación
	

OE
5.1

RECONOCIMIENTO DEL ESFUERZO INVESTIGADOR E INNOVADOR

5.1

Reconocimiento del papel innovador en mandos intermedios

OE
5.2

CULTURA INNOVADORA PARA TODOS:
PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS
DE SOPORTE A LA INNOVACIÓN

OE
5.3

MEJORAR LAS COLABORACIONES
EXTERNAS PARA EL DESARROLLO DE
PROYECTOS CIENTÍFICOS Y DE
INNOVACIÓN

OE
5.4

TIC PARA FACILITAR LA INNOVACIÓN

5.1

Liberación de profesionales para desarrollo de actividades de innovación

Innovación



EJE
5

INNOVACIÓN

OE
5.1

RECONOCIMIENTO DEL ESFUERZO
INVESTIGADOR

OE
5.2

PROCEDIMIENTOS Y
HERRAMIENTAS DE
SOPORTE A LA
INNOVACIÓN

OE
5.3

MEJORAR LAS COLABORACIONES
EXTERNAS PARA EL DESARROLLO DE
PROYECTOS CIENTÍFICOS Y DE
INNOVACIÓN

OE
5.4

TIC PARA FACILITAR LA INNOVACIÓN

5.2 Puesta en marcha de la Unidad de Apoyo a la Innovación

5.2 Soporte a la innovación en la organización

- Herramientas de **gestión de iniciativas innovadoras**
- **Comité de Innovación**
- Búsqueda de **oportunidades de financiación**
- Elaboración de la **cartera de oferta y capacidades tecnológicas**
- Detección temprana de oportunidades de **Compra Pública Innovadora**

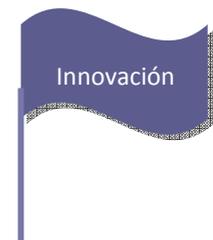
5.2 Plan de formación en innovación

- Píldoras formativas a diferentes colectivos

5.2 Acercamiento de la innovación al Hospital

- Reunión por Servicios: detección de ideas
- Desarrollo de proyectos en TIC-salud
- Elaboración y difusión de informes de vigilancia tecnológica

Innovación



OE
5.1

RECONOCIMIENTO DEL ESFUERZO
INVESTIGADOR

OE
5.2

PROCEDIMIENTOS Y
HERRAMIENTAS DE
SOPORTE A LA
INNOVACIÓN

OE
5.3

MEJORAR LAS COLABORACIONES
EXTERNAS PARA EL DESARROLLO DE
PROYECTOS CIENTÍFICOS Y DE
INNOVACIÓN

OE
5.4

TIC PARA FACILITAR LA INNOVACIÓN

SOPORTE ESPECÍFICO EN ÁREAS ESTRATÉGICAS DE INNOVACIÓN

1

INNOVACIÓN EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y APLICACIÓN DE TICs EN
SALUD

HCE, sistemas de información, registros, resultados en salud

2

INNOVACIÓN EN PROCESOS

Farmacia, áreas estratégicas, crónicos complejos, etc.

3

INNOVACIÓN EN MEDICINA PERSONALIZADA/DE PRECISIÓN

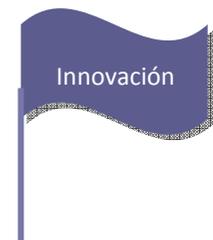
i+12

4

INNOVACIÓN DOCENTE

Centro de Simulación Médica
Competencias
Online

Innovación



EJE
5 **INNOVACIÓN**

OE 5.1

RECONOCIMIENTO DEL ESFUERZO INVESTIGADOR

OE 5.2

CULTURA INNOVADORA PARA TODOS: PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS DE SOPORTE A LA INNOVACIÓN

OE 5.3

COLABORACIONES EXTERNAS PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS CIENTÍFICOS Y DE INNOVACIÓN

OE 5.4

TIC PARA FACILITAR LA INNOVACIÓN

5.3 **Consolidación de la actividad innovadora con los socios estratégicos:**

- OTRIS Universidades del i+12
- RED ITEMAS
- Asociaciones empresariales: ASEBIO, FENIN

5.3 **Incremento de colaboraciones:**

- Espacios estructurales para EBT
- Agenda de contactos

5.3 **Impulso a actividades de Compra Pública Innovadora**

- Consejería
- Empresas

5.4 **Plataforma de gestión de la innovación**

5.4 **Integración del repositorio de información clínica asistencial con la plataforma de datos de investigación**

EJE COLABORACIONES Y ALIANZAS

EJE TIC

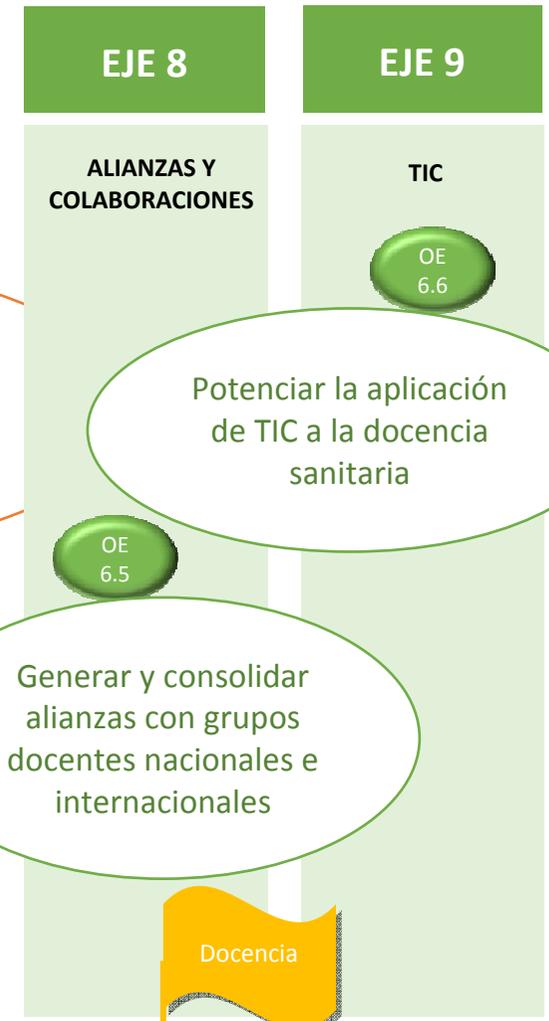


OTRIS: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
EBT: Empresas de base tecnológica

EJE 6 **DOCENCIA** **REFORZAR EL CARÁCTER DOCENTE DEL HOSPITAL COMO REFERENTE EN LA FORMACIÓN SANITARIA**

Objetivos estratégicos

- OE 6.1** Fomentar el compromiso y la participación en docencia de todos los profesionales del Hospital
- OE 6.2** Mejorar la estandarización y evaluación de la docencia a través de un modelo basado en competencias
- OE 6.3** Avanzar en la estructura de soporte a la docencia en el Hospital
- OE 6.4** Potenciar la aplicación de técnicas pedagógicas contrastadas y fórmulas innovadoras en la docencia



EJE 6 DOCENCIA

OE 6.1 COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN EN DOCENCIA

OE 6.2 EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN

OE 6.3 MEJORAR LA ESTRUCTURA DE SOPORTE A LA DOCENCIA

OE 6.4 TÉCNICAS PEDAGÓGICAS CONTRASTADAS E INNOVADORAS

OE 6.5 ALIANZAS CON GRUPOS DOCENTES NACIONALES E INTERNACIONALES

OE 6.6 TIC EN DOCENCIA SANITARIA

6.1 Reconocimiento a las labores docentes

6.2 Implantación de sistemas de evaluación por competencias:

- Nivel de grado: ECOE*/otros
- Programas docentes: Plan de calidad de la FSE

6.3 Adecuación de la estructura y recursos docentes

- Adecuación de espacios docentes propios
- Plataforma de recursos y actividades docentes

6.3 Consolidación del personal docente

- Creación de la **figura del Jefe de Residentes**
- Formación, tutela, selección y evaluación de docentes y tutores



ECOE: Evaluación clínica objetiva estructurada

EJE 6 DOCENCIA

OE 6.1 COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN EN DOCENCIA

OE 6.2 EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN

OE 6.3 MEJORAR LA ESTRUCTURA DE SOPORTE A LA DOCENCIA

OE 6.4 TÉCNICAS PEDAGÓGICAS CONTRASTADAS E INNOVADORAS

OE 6.5 ALIANZAS CON GRUPOS DOCENTES NACIONALES E INTERNACIONALES

OE 6.6 TIC EN DOCENCIA SANITARIA

6.4 Atracción de nuevos alumnos

- Jornadas de Puertas Abiertas
- Información *Web* sobre docencia
- Formación *online*

EJE TIC

6.4 Centro Avanzado de Simulación Virtual



Docencia

EJE
6
DOCENCIA

- OE 6.1 COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN EN DOCENCIA
- OE 6.2 EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN
- OE 6.3 SOPORTE A LA DOCENCIA
- OE 6.4 TÉCNICAS PEDAGÓGICAS CONTRASTADAS E INNOVADORAS

OE 6.5
ALIANZAS CON GRUPOS DOCENTES NACIONALES E INTERNACIONALES

OE 6.6
TIC EN DOCENCIA SANITARIA

6.5 CONSOLIDACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE CON LA Universidad Complutense (UCM)
• Desarrollo del actual convenio vigente

6.5 DESARROLLO DE NUEVAS ALIANZAS DOCENTES
▪ Universidades y estructuras docentes

6.5 GENERACIÓN DE ALIANZAS PARA EL DESARROLLO DEL CENTRO DE SIMULACIÓN Socios promotores y tecnológicos

6.6 APLICACIÓN DE TICS EN EL DESARROLLO DEL CENTRO DE SIMULACIÓN VIRTUAL

6.6 PLATAFORMAS DE FORMACIÓN ONLINE

EJE COLABORACIONES Y ALIANZAS

EJE 9 TIC



EJE 7 SOCIEDAD FORTALECER NUESTRO LIDERAZGO, NUESTRO NIVEL DE COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD CON LA SOCIEDAD.

Objetivos estratégicos

OE 7.1 Aumentar la visibilidad del Hospital asociada a la excelencia

OE 7.3 Mejorar el impacto del Hospital en el medio ambiente

OE 7.4 Fortalecer la Responsabilidad Social

Mejorar y fomentar la relación con la sociedad (Asociaciones de Pacientes, ONGs, Ayuntamiento, Empresas etc.)

EJE 8

ALIANZAS Y COLABORACIONES

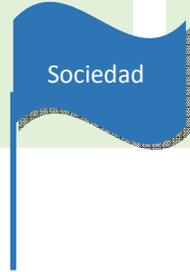
OE 7.2

EJE 9

TIC

OE 7.5

Potenciar la aplicación de TIC para acercar el hospital a la sociedad



Definición de objetivos, mensajes y estilo de comunicación

Procedimiento de trabajo conjunto con los Servicios

- Creación de la figura de Referente de Comunicación por Servicio
- Desarrollo de la política de comunicación digital
- Imagen corporativa

Intensificación del impacto en medios de comunicación

- Áreas estratégicas consolidadas
- Áreas de excelencia
- Áreas emergentes

Sociedad

OE
7.2

RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

OE
7.3

IMPACTO DEL HOSPITAL EN EL
MEDIO AMBIENTE

OE
7.4

RESPONSABILIDAD SOCIAL

OE
7.5

TIC PARA ACERCAR EL HOSPITAL A
LA SOCIEDAD

EJE 7 **SOCIEDAD**

OE 7.1 **VISIBILIDAD ASOCIADA A EXCELENCIA**

OE 7.2 RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

OE 7.3 IMPACTO DEL HOSPITAL EN EL MEDIO AMBIENTE

OE 7.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL

OE 7.5 TIC PARA ACERCAR EL HOSPITAL A LA SOCIEDAD

7.1 PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Plan "CERCANÍAS"

Pacientes y familiares

- ✓ Humanización
- ✓ Acceso al hospital
- ✓ Comunicación con transparencia

- "Bienvenido al Hospital"
- Panel "Debe Conocer" (habitaciones)
- Información de interés (canal de video interno)
- Difusión noticias por servicios
- Actos sociales

Plan "MEDIA DISTANCIA"

Organizaciones del área

- ✓ Alianzas
- ✓ Referencia
- ✓ Difusión excelencia

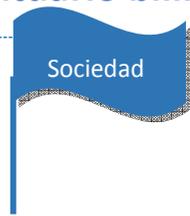
- Newsletter
- "Información del día"
- Campañas hábitos saludables y educación
- Charlas informativas de profesionales en el área

Plan "LARGO RECORRIDO"

Sociedad
Alianzas y colaboradores

- ✓ Alianzas
- ✓ Referencia
- ✓ Comunicación con transparencia

- **Página web Hospital**
- **Miniwebs por servicios**
- **Envío de Noticias del 12**
- **Prontuario bilingüe**



EJE 7 **SOCIEDAD**



OE 7.1 VISIBILIDAD ASOCIADA A EXCELENCIA

7.2 Fomento y coordinación del voluntariado del Hospital

- Red de Coordinación del Voluntariado

OE 7.2 RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

7.2 Participación de Asociaciones de Pacientes

- Mapa de Asociaciones de Pacientes

OE 7.3 IMPACTO DEL HOSPITAL EN EL MEDIO AMBIENTE

7.2 Impulso de las relaciones con instituciones y organizaciones locales

- Jornadas de Puertas Abiertas
- Orientación profesional
- Actividades culturales

OE 7.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL

OE 7.5 TIC PARA ACERCAR EL HOSPITAL A LA SOCIEDAD

7.2 Relaciones institucionales con empresas privadas

7.2 Medida de la percepción del Hospital en los grupos de interés

- Encuestas de percepción y acciones de mejora en base a los resultados



ASOCIACIONES DE PACIENTES
INSTITUCIONES LOCALES
EMPRESAS PRIVADAS
SOCIEDAD

EJE 8 COLABORACIONES Y ALIANZAS

EJE 7 SOCIEDAD



VISIBILIDAD ASOCIADA A EXCELENCIA



RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

OE 7.3 IMPACTO DEL HOSPITAL EN EL MEDIO AMBIENTE

OE 7.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL



TIC PARA ACERCAR EL HOSPITAL A LA SOCIEDAD

7.3 Mantenimiento y ampliación de certificaciones de calidad relativas a la gestión ambiental

- Mantenimiento Certificación UNE-EN ISO 14001-2004
- Inscripción en el Registro EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales)

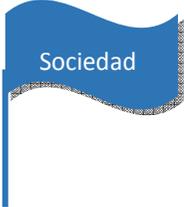


7.3 Plan de sostenibilidad medioambiental del Hospital

Elaboración de la **Memoria de Sostenibilidad medioambiental** como parte integrante de la Estrategia en Responsabilidad Social Corporativa del Hospital

7.4 Desarrollo del Plan de Responsabilidad Social

- Estructura de integración de la Responsabilidad Social del Hospital
- Elaboración de la Memoria de Responsabilidad Social del H120



EJE
7

SOCIEDAD

OE
7.1

VISIBILIDAD ASOCIADA A EXCELENCIA

OE
7.2

RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

OE
7.3

IMPACTO DEL HOSPITAL EN EL
MEDIO AMBIENTE

OE
7.4

RESPONSABILIDAD SOCIAL

OE
7.5

TIC PARA ACERCAR EL
HOSPITAL A LA
SOCIEDAD

7.5

Plan de comunicación digital y presencia en redes sociales

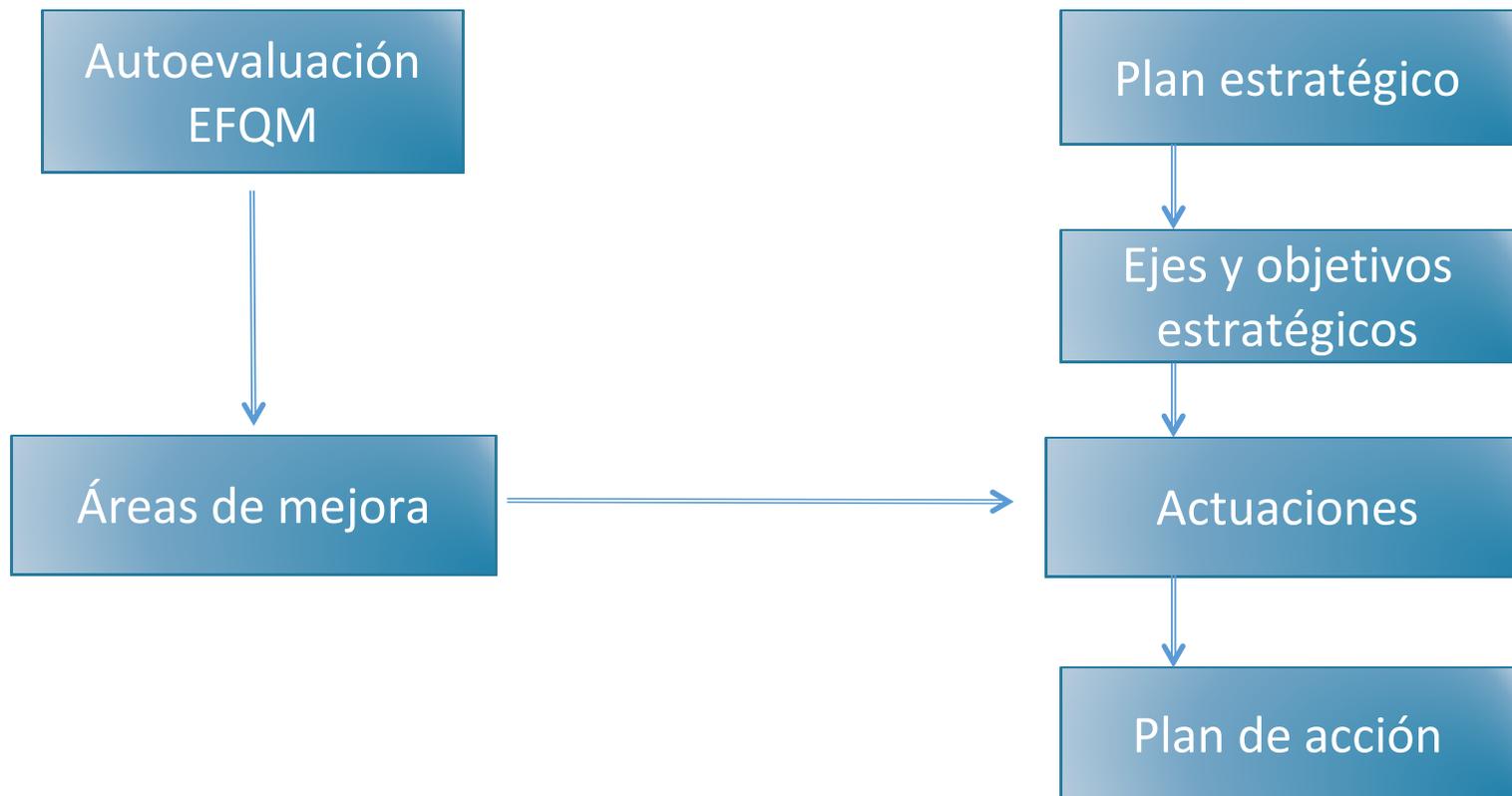
7.5

Diseño y mantenimiento de Webs Hospital y Servicios

Sociedad

Plan estratégico y EFQM

Alinear las áreas de mejora EFQM con el Plan Estratégico



Áreas de mejora EFQM y Ejes estratégicos

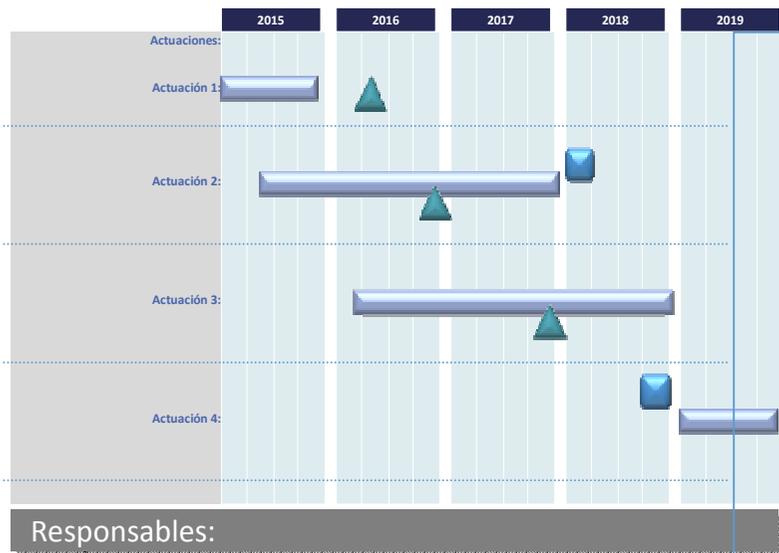
ÁREAS DE MEJORA EFQM 2014-2015	TOTAL	CRITERIOS	Eje
Intranet (estructura accesibilidad, introducción de la información, actualización, etc.)	8.098	Personas	4 Personas
Utilización del correo corporativo	7.950	Personas	4 Personas
Dotación de carros de paradas	7.204	Alianzas y recursos	3 Referencias
Difusión en la intranet de formación continuada	7.074	Personas	4 Personas
Tutela de residentes en Urgencias	7.027	Personas	6 Docencia
Calidad información del informe de alta	6.965	Alianzas y recursos	9 TIC
Sistematización de procedimientos administrativos y técnicos en todas las áreas	6.901	Personas	2 Organización
Plan de comunicación	6.783	Personas	4 Personas

Diseño detallado del Plan de Acción

- 1) Traducir las actuaciones en acciones concretas que permitan la consecución de los objetivos
- 2) Asignación clara de funciones
- 3) Identificar hitos y puntos de control
- 4) Comunicar las actuaciones a toda la organización



Plan de Seguimiento y Evaluación



Responsables:



Hitos y puntos de control

Definición de hitos y puntos de control

- ¿Cuándo esperamos tener resultados?
- ¿Cuándo vamos a evaluar resultados?

Definición de los mecanismos de evaluación de cada Plan de Actuación

Aprovechando estructuras y procesos establecidos en el hospital evitando sobrecarga adicional de trabajo

Mecanismos de evaluación

Indicadores de seguimiento

Indicadores de seguimiento

Indicadores realistas, fáciles de medir en base a disponibilidad de información

Plan estratégico y EFQM



- Autoevaluación calibrada del Plan de Acción 2015-2016
- Realización de la Memoria EFQM y acreditar reconocimiento.



Plan Estratégico 2015-2019 Hospital Universitario 12 de Octubre

