

## CONTENIDO

VISIÓN, MISIÓN, VALORES .....	3
Visión.....	3
Misión .....	3
Valores .....	3
ESTRATEGIAS.....	5
ESTRATEGIA: HOSPITAL.....	5
Cartera de servicios .....	5
Plan de difusión .....	5
I&D+i.....	5
ESTRATEGIA: INTEGRAL.....	6
TIC.....	6
Procesos integrales .....	6
ESTRATEGIA: REHABILITACIÓN.....	6
Rehabilitación integral.....	6
Neurorrehabilitación.....	6
ESTRATEGIA: CUIDADOS.....	7
Cuidados para el siglo XXI.....	7
Cronicidad.....	7
ESTRATEGIA: RECUPERACIÓN.....	7
Autocuidados .....	7
ESTRATEGIA: CALIDAD .....	7
Intranet.....	7
Sistema de gestión .....	8
Gestión de riesgos.....	8
Grupos de interés .....	8
ESTRATEGIA: EFICACIA .....	8
Gestión de datos.....	8
Eficacia en la actividad .....	8
Recursos materiales .....	8

**PLAN ESTRATÉGICO 2022-2025**

ESTRATEGIA: HUMANO.....	9
Personal.....	9
Sociedad.....	9
ESTRATEGIA: ENTORNO.....	9
Conocimiento por el entorno.....	9
Responsabilidad social.....	9
PRIORIZACIÓN PLANES DE MEJORA.....	10
Año 2022.....	10
Año 2023.....	10
Año 2024.....	10
Año 2025.....	11
SEGUIMIENTO.....	12

## VISIÓN, MISIÓN, VALORES

### VISIÓN

Hospital rehabilitador y de cuidados para la recuperación integral del paciente, manteniendo la calidad, eficacia, y humanidad tanto asistencial como de nuestros profesionales, acompañado por las posibilidades que nos ofrece el entorno en el que nos encontramos.

### MISIÓN

- HOSPITAL:** El Hospital es un centro sanitario público,
- INTEGRAL:** cuyo objetivo primordial es la atención integral del paciente,
- REHABILITACIÓN:** mediante el seguimiento de su proceso asistencial durante su estancia hospitalaria, favorecido por ser un centro de media estancia.
- CUIDADOS:** Ofrece un tratamiento individualizado en todas las esferas del paciente,
- RECUPERACIÓN:** dirigido a sus necesidades.
- CALIDAD:** Con una gestión de los procesos eficiente, persiguiendo la mejora continua, ofreciendo la formación necesaria para ello,
- EFICACIA:** objetivando la eficacia del tratamiento mediante indicadores contrastados, difundiendo los conocimientos adquiridos,
- HUMANO:** en un ámbito en el que prime la humanidad para favorecer la recuperación de los pacientes, el apoyo a sus allegados, y la interacción de los profesionales,
- ENTORNO:** y poniendo en valor su entorno natural como parte integrante de la actividad sanitaria.

### VALORES

- TRABAJO EN EQUIPO:** Potenciar la fuerza del equipo humano mediante el trabajo en equipo y la coordinación entre las unidades, disciplinas, y procesos del Hospital, así como con organizaciones externas.
- ORGULLO DE PERTENENCIA:** Asumir como propio el proyecto del Hospital y del Servicio Madrileño de Salud, contribuyendo a su consecución.
- ETICO:** Actuar con profesionalidad y acatamiento del código ético.



**RESPECTO:**

Entender que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio atendiendo a sus necesidades, respetando su dignidad y protegiendo sus derechos.

**EQUIDAD:**

Dar a cada persona lo que precisa de forma justa e imparcial, adecuando los recursos empleados a las necesidades de cada uno y de su entorno.

**PERSONAS:**

Centrar la asistencia en las personas con cuidados que van más allá de la enfermedad, de manera individualizada, tratando de satisfacer sus necesidades y expectativas para alcanzar una mejor calidad de vida.

**SOSTENIBLE:**

Cuidar el medioambiente y promover el desarrollo sostenible de la actividad del Hospital.

## ESTRATEGIAS

### ESTRATEGIA: HOSPITAL

#### CARTERA DE SERVICIOS

La cartera de servicios es una guía informativa que define los servicios asistenciales y de apoyo que presta el Hospital. Incluye los criterios de inclusión y exclusión en cada una de las unidades de hospitalización, considerando las necesidades socio-sanitarias de la población y las posibilidades de la estructura asistencial y los recursos humanos y materiales disponibles.

El plan incluye la revisión periódica del mismo y, en todo caso, siempre que haya habido cambios sustanciales en el entorno o en la estructura del Hospital.

#### PLAN DE DIFUSIÓN

Es esencial que la población en general y los profesionales sanitarios en particular tengan un buen conocimiento de lo que es y hace el Hospital.

El Plan de difusión abarca múltiples frentes:

- Imagen corporativa
- La web del propio Hospital
- La web del SERMAS
- Intranet
- Material de difusión
- Actividades de difusión: hospitales, atención primaria, asociaciones de pacientes, puertas abiertas, cursos, talleres, ...
- Hospital como referente: publicaciones científicas, comunicaciones/posteros/asistencia a congresos, ...
- Insumos del sistema: definiendo canales sencillos y claros para que los profesionales del Hospital hagan llegar las novedades y hechos que consideren relevantes al punto de gestión del Plan de difusión.
- Retroalimentación: diseñando canales para recuperar la opinión de partes interesadas.

#### I&D+i

La actividad del Hospital tiene que incluir la identificación de carencias y posibles mejoras en sus procesos.

Existen múltiples mecanismos, nacionales y europeos, destinados a financiar proyectos de I&D+i fundamentalmente en las áreas de envejecimiento activo, rehabilitación, y cuidados paliativos.

La Estrategia de I&D+i define los mecanismos para que los profesionales del Hospital pongan en común sus inquietudes y necesidades, de modo que el punto de gestión de la estrategia I&D+i pueda identificar posibles fuentes de financiación de los proyectos.

## **ESTRATEGIA: INTEGRAL**

### **TIC**

Las tecnologías de la información y de la comunicación son ya, y lo serán más en el futuro, parte integrante de los procesos del Hospital La Fuenfría. El abordaje de la incorporación de las TIC requiere tomar una visión global de los procesos -asistenciales, de apoyo, administrativos, formación, y seguimiento- que realizamos o podríamos realizar.

Explotar la herramienta de telemedicina, no solamente como parte pasivo-receptora de información ampliando su uso a un mayor abanico de especialidades, sino como parte activa-emisora en apoyo a pacientes y otros centros sanitarios.

### **PROCESOS INTEGRALES**

Abordar el proceso de atención sanitario desde la perspectiva del paciente. Ello implica rediseñar los procesos existentes para una mejor conexión entre ellos, dando mayor relevancia a aspectos no directamente relacionados con la atención sanitaria.

El plan debería incluir aspectos como el social, la gestión de las expectativas de los pacientes y sus allegados, el trato, el descanso, la utilización del tiempo libre, los traslados, un mejor aprovechamiento de los recursos existentes como los jardines, etc.

## **ESTRATEGIA: REHABILITACIÓN**

### **REHABILITACIÓN INTEGRAL**

Consolidar la cultura rehabilitadora del Hospital la Fuenfría para lograr la implicación de los profesionales asistenciales en la administración de cuidados, incorporando una perspectiva rehabilitadora para facilitar la vuelta del paciente a su medio.

Es necesario una mejor comunicación del Área de Rehabilitación con el resto de la unidades, así como incorporar otros canales -jardín, TIC, allegados, profesionales sanitarios- al proceso rehabilitador.

Sería deseable ampliar el servicio a pacientes del área de influencia del Hospital para mejorar la eficiencia de los recursos existentes.

### **NEURORREHABILITACIÓN**

Puesta en valor del área dedicada a la administración de las múltiples terapias para la recuperación del daño cerebral (fisioterapia, terapia ocupacional, logopedia y neuropsicología), trabajando en dinámicas de grupo y talleres para pacientes y familiares e incorporando los avances que ofrecen las TIC para ofrecer un tratamiento intensivo e integral del daño cerebral potencialmente reversible.

Establecer alianzas con otros centros sanitarios y de investigación - Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (CEADAC)- especializados en la neurorrehabilitación.

## **ESTRATEGIA: CUIDADOS**

### **CUIDADOS PARA EL SIGLO XXI**

El proceso de cuidados tiene que adaptarse al cambio demográfico y social de la población. Debe tener en cuenta la mayor demanda asistencial por parte de una población cada vez más informada y más involucrada en el cuidado de su salud. Ello implica la reeducación del profesional sanitario para garantizar los aspectos bioéticos del usuario, atender a su seguridad, y promocionar su plena autonomía desde el momento de su ingreso hasta el alta. Se complementa la acción con acciones formativas sobre los cuidados del cuidador.

### **CRONICIDAD**

Desarrollar canales de comunicación fluidos y alianzas permanentes con las residencias de mayores de la zona geográfica de influencia del Hospital destinados al paciente crónico, dentro del plan para el abordaje de la Cronicidad del SNS. La figura del “médico de enlace” debería centralizar todo el flujo de comunicación con las residencias. El objetivo es colaborar con los profesionales sanitarios del medio residencial para mejorar la continuidad de los cuidados, desarrollando sesiones formativas y seleccionando aquellos pacientes que puedan beneficiarse de un ingreso en nuestro Hospital.

## **ESTRATEGIA: RECUPERACIÓN**

### **AUTOCUIDADOS**

Diseñar herramientas, utilizando TICs, para poner en manos del usuario y sus cuidadores informales las habilidades para atender a sus necesidades, enlazando con lo transmitido durante su estancia en el Hospital La Fuenfría. Se considera que los autocuidados no solamente incluyen aquellos directamente relacionados con el hecho terapéutico, sino que engloban las actuaciones dirigidas a mejorar la vida del usuario: AVD, actividad física y mental, prevención de caídas, dietética, higiene, etc. Las nuevas tecnologías permiten a usuarios y profesionales mantener un contacto continuado, permitiendo la adaptación de la información a la patología y a las capacidades del usuario y de sus cuidadores informales, así como la resolución de dudas.

## **ESTRATEGIA: CALIDAD**

### **INTRANET**

Desarrollar e implantar la Intranet del Hospital. Esta herramienta debe convertirse en el repositorio primario de toda la información y documentación que se genera como soporte de la actividad del Hospital. Tiene que ser también el centro de comunicación entre los profesionales, las unidades, y los departamentos. Por ello tiene que ser fácilmente accesible a todos los profesionales de todos los estamentos del Hospital.



## **SISTEMA DE GESTIÓN**

Apoyado en la Intranet como canal de difusión, el sistema de gestión es el compendio de los procedimientos normalizados que lleva a cabo el Hospital. Es esencial alcanzar la mayor difusión posible entre los profesionales para que pueda ser eficaz. Como sistema evolutivo, requiere la implicación de los profesionales para asegurar su permanente adaptación a los cambios socio-demográficos de la población que atendemos.

## **GESTIÓN DE RIESGOS**

Desarrollar en toda su amplitud la Unidad Funcional de Gestión de Riesgos dotándola de los medios y de los poderes necesarios para evaluar todos los procesos de prestación de servicios sanitarios, rediseñando estos cuando sea necesario para cumplir con las más estrictas normas sobre seguridad del usuario, dentro de la Estrategia Nacional de la Seguridad del Paciente.

## **GRUPOS DE INTERÉS**

El Hospital de La Fuenfría es un punto esencial en la vida, social y económica, del entorno en el que está ubicado. Además, los hospitales de media estancia tienen unas características que hacen que su relación con pacientes y allegados sea mucho más estrecha que la de los hospitales de agudos. Se hace necesario establecer una estrategia que reconozca estos hechos, estableciendo relaciones estables y agradables con el entorno, con la sociedad civil, y con las asociaciones de pacientes y allegados que enriquezcan la actividad sanitaria.

## **ESTRATEGIA: EFICACIA**

### **GESTIÓN DE DATOS**

Apoyándose en la Intranet del Hospital, es esencial poner a disposición de las partes interesadas la gran cantidad de datos que origina la actividad. Un segundo paso es promover el análisis de los datos, con el objeto de identificar áreas de mejora, así como lagunas informativas, que sirvan para una mayor eficiencia en la gestión de los recursos y una mayor eficacia de la actividad.

### **EFICACIA EN LA ACTIVIDAD**

Es necesario establecer un mecanismo que evalúe la eficacia de los servicios y de los cambios propuestos en los mismos, así como en los procesos que regulan la actividad del Hospital, tanto sanitaria como de apoyo. Se debe establecer un mecanismo para que la propuesta de cambios esté acompañada de una memoria que refleje claramente las ventajas que el cambio tiene sobre la actividad, con hitos y puntos de control objetivos.

### **RECURSOS MATERIALES**

Hay que implantar una sistemática para la identificación de las necesidades de recursos materiales, evitando la toma de decisiones para solucionar problemas sobrevenidos. La identificación de necesidades debería ir acompañada de una memoria con hitos y puntos de control objetivos, que refleje claramente si la propuesta supone una mejora sobre la actividad.



## ESTRATEGIA: HUMANO

### PERSONAL

Los profesionales son el principal activo del Hospital. Hay que desarrollar un entorno favorecedor de las relaciones humanas dentro de la actividad diaria. Ello implica facilitar un liderazgo integrador, promocionar el trabajo en equipo, proporcionar la formación necesaria, y reconocer el trabajo bien hecho. Se trata de desarrollar entre los profesionales un sentido de orgullo y pertenencia al Hospital.

### SOCIEDAD

El Hospital es un eslabón del SNS, y por ello tiene una alta responsabilidad ante la sociedad a la que sirve. Hay que proveer un entorno favorecedor para que usuarios, cuidadores informales, asociaciones de pacientes y otras partes interesadas se sientan involucrados en la actividad del Hospital. Ello redundará en una perspectiva humanizadora del proceso asistencial, con responsabilidades compartidas a lo largo del mismo.

## ESTRATEGIA: ENTORNO

### CONOCIMIENTO POR EL ENTORNO

Desarrollar una sistemática para conocer la percepción que el entorno -proveedores, asociaciones de pacientes, sociedad civil, otras partes interesadas, etc.- tiene de la actividad que desarrolla el Hospital. En este sentido actividad engloba tanto la actividad sanitaria, como el impacto que el Hospital tiene en el entorno: como utilizador de recursos, como centro de formación, como empleador, etc. El sistema incluye la evaluación de la percepción, el análisis de los resultados, el desarrollo de acciones para la mejora de la percepción, y el análisis del impacto que las acciones hayan tenido.

### RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Hospital es consciente del alto compromiso que tiene con la sociedad. Hay que fomentar entre los profesionales la responsabilidad en contribuir positivamente a generar un efecto positivo en la sociedad. Ello incluye el respeto a las personas, los valores éticos, la comunidad, y el medio ambiente, así como una mayor concienciación del potencial que el Hospital puede tener en su entorno como ejemplo de una actividad social responsable.

## PRIORIZACIÓN PLANES DE MEJORA

### AÑO 2022

PLAN DE MEJORA	RESPONSABLE
Cartera de servicios	Dirección Médica
Plan de difusión	Dirección Gerencia
Gestión de riesgos	Unidad Funcional de Gestión de Riesgos
Grupos de interés	Coordinador Responsabilidad Social
Recursos materiales	Dirección de Gestión

### AÑO 2023

PLAN DE MEJORA	RESPONSABLE
TIC	Dirección Gerencia
Procesos integrales	Dirección de Enfermería
Rehabilitación integral	Facultativo Especialista en Medicina Física y Rehabilitadora
Neurorrehabilitación	Facultativo Especialista en Medicina Física y Rehabilitadora
Cuidados para el siglo XXI	Supervisor de Área Funcional
Cronicidad	Enfermera de Continuidad Asistencial
Intranet	Responsable TIC
Sistema de gestión	Unidad de Calidad/Medioambiente
Personal	Equipo Directivo

### AÑO 2024

PLAN DE MEJORA	RESPONSABLE
I&D+i	Facultativo Especialista con doctorado
Autocuidados	Supervisor de Unidad
Gestión de datos	Dirección Gerencia
Sociedad	Dirección de Enfermería

**AÑO 2025**

<b>PLAN DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Eficacia en la actividad</b>	Dirección de Gestión
<b>Conocimiento por el entorno</b>	Coordinador Medioambiente
<b>Responsabilidad social</b>	Coordinador Responsabilidad Social

## SEGUIMIENTO

Se establecen reuniones de seguimiento de los planes de mejora trimestrales, las última semana de los meses de:

- Junio
- Septiembre
- Diciembre

De cada uno de los años de vigencia del plan.

Cercedilla, 7 de marzo de 2022

El Director Gerente

Javier Rodríguez Hernández