

## 0. INTRODUCCIÓN

El Hospital de Collado Villalba es una institución dedicada al servicio público de salud, y como tal incorpora aquellas características propias de la titularidad pública:

- Universalidad: alcanza a toda la población protegida de su ámbito de implantación, y a todos aquellos que en ejercicio del derecho de libre elección, lo escojan
- Equidad en las prestaciones y en el acceso a los servicios
- Gratuidad para los pacientes y usuarios

Esta realidad, unida a la experiencia y valores que incorpora Capiro Sanidad, condiciona una vocación de servicio a los pacientes que se traduce en la Misión y Valores que rigen el Hospital, y que serán expuestos en el texto de este Plan Asistencial.

El cometido de toda Institución Hospitalaria es la prestación de Asistencia Sanitaria a aquellas personas cuya salud se haya visto resentida, diagnosticar sus problemas de enfermedad, y curarlos o aliviarlos. Sin embargo, esa acción diaria y permanente carecería de visión de futuro si no se viera acompañada de una intensa dedicación a aquellos elementos que permiten mejorar e innovar, por lo que como complemento a la asistencia, el Nuevo Hospital nace con vocación docente en los diferentes ámbitos de las Ciencias de la Salud, e investigadora, orientada eminentemente a la investigación clínica.

La pertenencia a un Grupo sanitario que además de su implantación nacional, dispone de una amplia red de Centros en Europa, permite un intercambio de experiencias clínicas, cualitativas y organizativas a través del contacto con profesionales de otros países, que facilitan un enriquecimiento y el acceso a los factores más innovadores que impulsan a los hospitales. El “benchmarking”, entendido como la comparación de las prácticas y la incorporación de las mejores, es una actitud de avance proactivo que está asumido en la red de Centros, y que constituirá una de las señas de identidad del Hospital de Collado Villalba.

Esta es una perspectiva compartida por los grandes Hospitales del Grupo Capiro Sanidad, y ya demostrada en Centros tales como la Fundación Jiménez Díaz, el Hospital Infanta Elena de Valdemoro o el Hospital General de Cataluña. Además, la integración en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, creemos que conlleva unas responsabilidades que no acaban con la mera prestación asistencial de alta calidad.

Esta visión colectiva de servicio al paciente, conlleva la necesidad de incorporar en la gestión diaria una serie de elementos que facilitan y mejoran la calidad técnica:

- La accesibilidad, mediante la simplificación en las tramitaciones y tareas burocráticas para obtener la asistencia
- La agilidad en la asistencia, trabajando con demoras mínimas
- La consideración con el tiempo de las pacientes y acompañantes, respetando los horarios previstos en las citaciones, y ofertando los servicios ambulatorios en una banda horaria amplia, facilitando la elección por los pacientes según sus necesidades laborales y personales
- La obtención de la adecuada información sobre el funcionamiento de las unidades del Centro y sobre el curso de la asistencia
- El confort de las instalaciones, y sobre todo el que brinda el trato personalizado y atento

Para ello se cuenta con el uso intensivo de las tecnologías de la información, pero, principalmente, con un diseño de procesos ajustado a estas necesidades.

Asimismo, para facilitar la identificación de la población con el nuevo Centro, se sumará a la Cartera de Servicios mínima establecida por los Pliegos toda una serie de unidades de nuevas Especialidades o Unidades multidisciplinares orientadas a la atención integral de los problemas de salud, ya sean aquéllos más prevalentes u otros de singular complejidad. El propósito es reducir al máximo los desplazamientos de pacientes a Hospitales distantes. La única limitación a largo plazo es la necesidad de disponer de los conocimientos, habilidades y destreza suficientes en razón de que el número de casos a atender garantice la calidad.

Para el correcto funcionamiento del Hospital es preciso que exista una alineación de los objetivos de la institución con los de sus integrantes, en un entorno en el que se necesita gran aportación de preparación científica; dicha alineación se debe basar en algunos principios inherentes al modelo hospitalario concesional:

- El imperativo de la creación de valor, mediante la obtención de buenos resultados asistenciales, la incorporación constante de procedimientos y técnicas y el progreso tecnológico.

- La gestión del conocimiento, entendida como el conjunto de procesos y sistemas orientados a incrementar el capital intelectual de las personas, a fin de que lo transformen en actividad.
- La necesidad de la sostenibilidad, a través del equilibrio de la cuenta de explotación.

Consideramos a los recursos humanos como el activo más valioso, por lo que se contempla como un elemento estratégico que necesitamos desarrollar plenamente, en vez de un coste a minimizar. En consecuencia la gestión de las personas se debe configurar en torno a unas características:

- La selección de la plantilla médica, y en general de la sanitaria, se basará en la competencia científico-técnica y en la adaptación a los diferentes puestos de trabajo y responsabilidades.
- En el ámbito de los médicos, mediante una selección rigurosa, se completarán las diferentes áreas de conocimiento de cada Especialidad, para poder brindar el abanico completo de procedimientos diagnósticos y terapéuticos, al mayor nivel técnico.
- Estabilidad en la relación laboral, y vinculación duradera: la gran mayoría de las personas se incorporarán en régimen laboral indefinido.
- Participación real de los profesionales en las decisiones asistenciales del Centro, mediante sistemas formales e informales.
- Favorecimiento de la formación continuada, en sintonía con los objetivos institucionales.
- Esquemas retributivos con una relevante participación de la retribución variable, vinculada al logro de objetivos, con una perspectiva tanto individual como de grupo.
- Asunción de proyectos motivadores a medio y largo plazo:
  - o Acreditación para la formación médica postgraduada tras los primeros años de funcionamiento. Como ejemplifica la reciente acreditación para la formación de Médicos Internos Residentes en el Hospital Infanta Elena de Valdemoro.
  - o Apoyo a las inquietudes investigadoras, esencialmente a las aplicadas al análisis de la práctica clínica.

- Énfasis en la conciliación de la vida laboral y profesional con la personal, sin olvidar las obligaciones sociales que comporta el trabajo en un sector de servicios esenciales, con funcionamiento continuo.

En la exposición de los diferentes textos que componen el Plan de Gestión, se desarrollará pormenorizadamente la forma en que se llevarán a la práctica las ideas que hemos expuesto.