

# PLAN ESTRATÉGICO 2025-2028

OSI EZKERRALDEA  
ENKARTERRI CRUCES



**Osakidetza**

EZKERRALDE-ENKARTERRI-GURUTZETAKO ESI  
OSI EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES



**EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO**

OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SALUD

# ÍNDICE

---

## 01 METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN \_\_\_\_\_ 07

FASE 1. Escucha activa y observación  
FASE 2. Reflexión y formulación estratégica  
FASE 3. Concreción y priorización  
FASE 4. Despliegue y comunicación

## 02 PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES \_\_\_\_\_ 12

Propósito  
Misión  
Visión  
Valores

## 03 RETOS ESTRATÉGICOS \_\_\_\_\_ 15

Gobernanza avanzada  
Participación, humanización y atención a la diversidad  
Profesionales actuales y futuros/as  
Mejora resultados en salud  
Atención cercana accesible  
Alta especialización y referencialidad

## 04 DESPLIEGUE DE LOS RETOS EN OBJETIVOS Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS \_\_\_\_\_ 18

Gobernanza avanzada  
Participación, humanización y atención a la diversidad  
Profesionales actuales y futuros/as  
Mejora resultados en salud  
Atención cercana accesible  
Alta especialización y referencialidad



---

# CARTA GERENCIA

---

El presente Plan Estratégico marca la hoja de ruta para el futuro de la OSI, definiendo las prioridades, retos, objetivos y proyectos que permitirán consolidar un modelo de atención sanitaria avanzado, accesible y centrado en la persona.

En un entorno en constante evolución, con desafíos como el envejecimiento de la población, el avance de la medicina personalizada, la transformación digital y la necesidad de modelos asistenciales más integrados, este plan busca dar respuesta a las necesidades emergentes de pacientes, profesionales y de la sociedad en su conjunto.

Para su elaboración, se ha seguido un proceso riguroso basado en la escucha activa, la reflexión estratégica y la participación de los grupos de interés. Se han analizado tendencias globales, datos de desempeño, experiencias de pacientes y profesionales, y las directrices estratégicas de Osakidetza, garantizando así un enfoque alineado con la realidad actual y las expectativas de futuro.

Ha sido un proceso profundamente participativo y colaborativo, que ha supuesto la implicación de todos los actores que conforman nuestra organización y la escucha activa de las necesidades y expectativas de pacientes, ciudadanía y resto de grupos de interés.

Ello ha supuesto:



### **Implicación de equipos de trabajo multidisciplinares**

La implicación de equipos de trabajo multidisciplinares, integrando diferentes perfiles de conocimiento, categorías, roles y experiencias, para enriquecer el proceso de reflexión y garantizar una visión holística. Hemos involucrado activamente a profesionales sanitarios de diversas disciplinas, personal administrativo, pacientes, representantes de la comunidad y otros grupos de interés relevantes. En este proceso han participado más de 300 personas.



### **Herramientas innovadoras**

Hemos incorporado herramientas innovadoras para la reflexión estratégica, como la herramienta SCAMPER y la metodología de Future Thinking, entre otras, para obtener una visión integral y creativa de los desafíos y oportunidades a los que nos enfrentamos. En este proceso ha participado el equipo Directivo.



El resultado de este proceso es un plan estratégico sólido y ambicioso, centrado en las y los pacientes y orientado a la mejora continua de la calidad y la eficiencia de nuestros servicios.

Los pilares fundamentales de nuestro plan son:

**Excelencia en la atención**

Nos comprometemos a proporcionar una atención sanitaria de la más alta calidad, segura, personalizada y centrada en las necesidades de cada paciente.

**Desarrollo profesional y bienestar del personal**

Reconocemos el valor de nuestro equipo humano y nos comprometemos a promover su desarrollo profesional y bienestar.

**Innovación y tecnología**

Apostamos por la incorporación de tecnologías innovadoras y la promoción de la investigación para mejorar la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades.

**Colaboración y alianzas**

Fomentamos la colaboración con otras organizaciones sanitarias, instituciones académicas y entidades de la comunidad para ampliar el alcance de nuestros servicios y mejorar la salud de la población.

**Sostenibilidad y eficiencia**

Buscamos optimizar el uso de los recursos y garantizar la sostenibilidad de nuestra organización, sin comprometer la calidad de la atención.

El resultado es un plan estructurado en seis retos estratégicos, cada uno con objetivos claros y proyectos específicos, que permitirán avanzar hacia un sistema de salud más innovador, eficiente y humano.

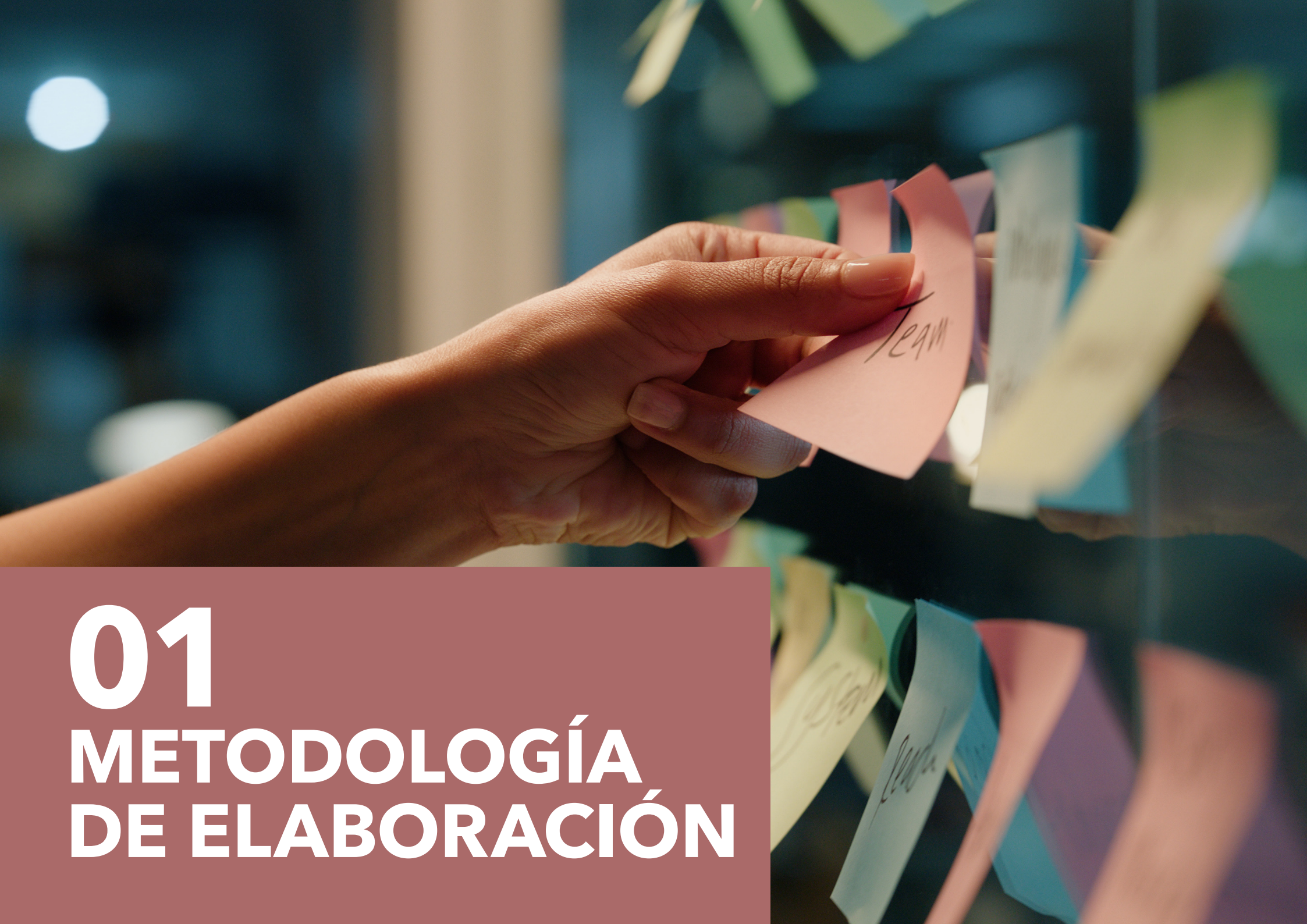
Este documento no solo establece un marco de actuación, sino que también sienta las bases para un modelo de gestión ágil y dinámico, que se actualizará y adaptará de manera continua a los cambios del entorno.

**Mariluz Marqués González**

**Directora Gerente Organización Sanitaria  
Integrada Euzkerraldea Enkarterri Cruces**







# 01

## METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN

# 01. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN

---

Hemos utilizado la Teoría U de Otto Scharmer, que propone un proceso de transformación profunda, tanto a nivel individual como organizacional. La teoría U te ayuda a comprender dónde te encuentras en ese momento en el que decides o necesitas cambiar y llegar de la mejor manera a dónde quieres ir, a ese futuro emergente.

Se basa en la idea de que, para crear un futuro diferente, debemos conectar con nuestra intención más profunda y permitir que el futuro emerja desde ahí, en lugar de simplemente repetir patrones del pasado.

Esta metodología nos ha permitido lograr:

## | Enfoque participativo

La Teoría U nos ha impulsado a crear un proceso altamente participativo, donde se han escuchado y valorado las distintas voces de todas las partes interesadas.

## | Conexión con el futuro

Nos ha permitido ir más allá de la planificación tradicional, conectando con una visión de futuro inspiradora y alineada con nuestros valores.

## | Innovación y creatividad

Ha fomentado la generación de ideas innovadoras y la propuesta de soluciones creativas para los desafíos a los que nos enfrentamos.

## | Transformación profunda

Nos ha ayudado a transformar nuestra forma de pensar y actuar, creando una cultura de colaboración, aprendizaje y mejora continua.



Para la elaboración del Plan Estratégico se ha seguido las siguientes fases:

## FASE 1. ESCUCHA ACTIVA Y OBSERVACIÓN

En esta Fase del proceso se realiza la escucha, la observación y el análisis de toda la información disponible, para conocer la realidad actual de la que partimos.

Se han analizado diferentes fuentes de información clave:



### Sistema Sanitario

Marco Estratégico del Departamento de Salud y Plan estratégico de Osakidetza. Análisis de las líneas definidas a nivel corporativo y despliegue realizado en el último periodo.



### Análisis interno

**1. Rendimiento y cierre del Plan estratégico 2019-2024 de nuestra organización.** Dicho Plan experimentó una prolongación de su ciclo de vida natural (4 años) posponiéndolo a 5 años, motivado por la Pandemia 2020.

**2. Cuadro de Mando Integral** de nuestra organización y **Contrato Programa**

**3. Riesgos** estratégicos de la organización.



### Grupos de interés

1. Informe **voz de pacientes**, que incorpora información relativa a encuestas, talleres de experiencia de pacientes, quejas y reclamaciones, entre otras.
2. Encuesta **proveedores** clave, de servicios, material sanitario, equipamiento, así como de producto farmacéutico.
3. Encuesta a **sociedad**. Dirigido a todos los agentes externos en los que impacta la OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces: Ayuntamientos, Entidades públicas provinciales y autonómicas, Asociaciones de pacientes, otras asociaciones, ONG y fundaciones sin ánimo de lucro, empresas colaboradoras, Residencias y viviendas comunitarias, centros tecnológicos, ...
4. Informe de **tendencias** en el sector y en la sociedad en general, así como el resultado de una dinámica de reflexión interna llevada a cabo con profesionales de la OSIEEC y la participación de Asociación de pacientes, a partir de dicho informe y análisis.
5. **Profesionales.** Se han tenido en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de cultura de innovación, el Informe de Tendencias y dinámica participativa y la evaluación de los riesgos psicosociales.
6. **WOKA Future thinking.** Aplicando metodología de pensamiento de futuro, se identificaron las aspiraciones y necesidades manifestadas por las personas participantes (profesionales, pacientes y sociedad).

En esta fase de escucha y observación se ha contado con la participación de más de 80 personas en el WOKA Future Thinking.

## FASE 2. REFLEXIÓN Y FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

Partiendo de todas las fuentes de información previamente indicadas, el equipo de Dirección procedió al proceso de reflexión y formulación estratégica, con el fin de definir el Propósito de la organización, repensar la formulación de la Misión y los Valores, establecer la Visión para los próximos 4 años y formular los Retos y Objetivos Estratégicos para alcanzar dicha visión.

Para ello se han utilizado diversos instrumentos de creatividad y generación de ideas:

- Muralla de inspiración, cuya finalidad era llegar a formular el propósito de la OSI
- Para la elaboración de la Misión se utilizó la herramienta SCAMPER
- Se realizó una revisión de las tendencias y del informe de WOKA de Future Thinking
- Viaje al futuro para generar la visión
- Partiendo de esta visión se entresacaron los Retos estratégicos para los próximos 4 años.

En esta Fase ha participado todo el equipo de Dirección de la Organización Sanitaria Integrada Ezkerraldea Enkarterri Cruces (OSI EEC).

## FASE 3. CONCRECIÓN Y PRIORIZACIÓN

Partiendo de la versión inicial del Propósito, la Misión, la Visión, los Valores, los Retos y Objetivos Estratégicos, se han llevado a cabo un total de 3 WOKA dirigido a profesionales de la OSI EEC, para trabajar sobre los Proyectos Estratégicos de esta nueva etapa.

En esta fase de concreción y priorización se ha contado con la participación de más de **200 personas** en los 3 WOKA.

Con los resultados obtenidos, se han podido concretar y priorizar los proyectos estratégicos, dando como resultado el Plan Estratégico definitivo de la OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces.



## FASE 4. DESPLIEGUE Y COMUNICACIÓN

El despliegue y comunicación del Plan Estratégico se lleva a cabo en las distintas actividades contempladas en el Plan de Comunicación para grupos de interés internos y externos.

Una de las acciones de difusión es la celebración de un WOKA con pacientes, proveedores y sociedad para presentar el nuevo Plan Estratégico de la organización.

Este WOKA tiene un doble objetivo, por una parte, difundir las principales líneas estratégicas del Plan Estratégico y, por otra parte, conocer cómo pueden afectar a las partes interesadas e identificar necesidades, expectativas y oportunidades de colaboración.

A lo largo de todo este proceso, se ha contado con la colaboración de equipos técnicos, administrativos y de gestión de la OSI EEC, coordinando y dando apoyo en todas las fases de la elaboración del Plan Estratégico.





# 02

## PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES





## 02. PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

---

### PROPÓSITO

Mejorar la salud de las personas, formar a futuros/as profesionales y desarrollar conocimiento en salud a través de la innovación y la investigación.

### VISIÓN

Visualizamos una organización más humanizada, integrada, coordinada y ágil, que ofrece una atención segura y de valor a las y los pacientes, que es referente en el sistema sanitario, que lidera en complejidad asistencial, docencia e investigación, que garantiza la sostenibilidad y que crea un entorno atractivo para atraer y retener el mejor talento.

### MISIÓN

Prevenir, cuidar y mejorar la salud de las personas de forma integrada, segura y referente en la complejidad, contando con su participación, con equipos profesionales comprometidos y aportando valor a la sociedad.



## VALORES

### Profesionalidad y excelencia

Somos responsables, contamos con conocimiento y experiencia y nos implicamos con pasión en nuestro trabajo. Nos esforzamos constantemente por mejorar los resultados en salud a través del aprendizaje continuo, el rigor y la búsqueda de la excelencia.

### Equipo y colaboración

Creemos en la fuerza de los objetivos comunes y la coordinación dentro y fuera de nuestra organización. Nuestros equipos se basan en el respeto mutuo, la comunicación abierta, la confianza, la generosidad y la responsabilidad compartida, conscientes de que el trabajo en equipo multiplica los resultados.

### Compromiso y Responsabilidad Social

Estamos comprometidos con la mejora de la salud de las personas, la sostenibilidad del sistema sanitario y el bienestar de la sociedad. Actuamos con transparencia, evaluamos el impacto de nuestras acciones y aprendemos de los errores para garantizar la eficacia y la sostenibilidad.

### Agilidad y Adaptabilidad

Actuamos con rapidez y eficacia en un entorno cambiante, liderando la transformación a través de metodologías ágiles y una actitud proactiva. Fomentamos la capacidad de adaptación como motor de mejora continua y eficiencia.

### Cercanía, Humanización y Diversidad

Fomentamos relaciones basadas en el respeto, la accesibilidad, la confianza y la inclusión. Nuestro enfoque humanizado pone a las personas en el centro de nuestras acciones, garantizando un trato cálido y empático en el idioma de preferencia de las y los pacientes, y respetuoso con la diversidad cultural, social y personal.

### Innovación y Apertura

Promovemos la creatividad, el conocimiento compartido y la cooperación con otros agentes para diseñar soluciones que aporten valor y respondan a las necesidades del sistema y la sociedad. Asumimos lo nuevo como una oportunidad para evolucionar y avanzar hacia el futuro con confianza y audacia.

### Referenciabilidad y Vanguardia

Nos destacamos como referentes en la atención de alta complejidad, liderando con prestigio y excelencia. Trabajamos en la frontera del conocimiento y la innovación, manteniéndonos a la vanguardia del sistema sanitario.





# 03

## RETOS ESTRATÉGICOS



## 03. RETOS ESTRATÉGICOS

---

El Plan Estratégico de la Organización Sanitaria Integrada Ezkerraldea Enkarterri Cruces se ha definido para un periodo de cuatro años, y queda estructurado en 6 grandes Retos Estratégicos.

### 1. GOBERNANZA AVANZADA

Fortalecer la gestión y organización de la OSI mediante estándares de excelencia, innovación y transformación digital. Se apuesta por mejorar la eficiencia operativa, fomentar nuevas ideas, garantizar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y promover la investigación y el desarrollo.

### 2. PARTICIPACIÓN, HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Impulsar la participación de pacientes y ciudadanía en la planificación y mejora de la OSI. A través de estrategias de humanización, accesibilidad y metodologías participativas, se busca garantizar una atención más empática, inclusiva y centrada en la persona. Se promoverán iniciativas de educación en salud y herramientas para la toma de decisiones compartidas.

### 3. PROFESIONALES ACTUALES Y FUTUROS/AS

Desarrollo y bienestar de los y las profesionales actuales y de las futuras generaciones. Se trabajará en la formación continua, el desarrollo del talento y la mejora de las condiciones laborales para atraer y retener a profesionales altamente capacitados/as. Además, se fortalecerá el reconocimiento de su labor, la igualdad de género, la humanización del entorno de trabajo y la integración de equipos multidisciplinares.





## **4. MEJORA RESULTADOS EN SALUD**

Se busca garantizar una atención sanitaria segura, efectiva y basada en valor, asegurando que los tratamientos sean apropiados y personalizados. Se implementarán estrategias de calidad asistencial, prevención de infecciones y evaluación continua del desempeño. Además, se fortalecerá la medicina basada en la evidencia.

## **5. ATENCIÓN CERCANA ACCESIBLE**

Mejorar la accesibilidad a los servicios de salud mediante modelos de atención integrada y redes asistenciales coordinadas. Se prioriza la atención primaria y la prevención de enfermedades, asegurando un enfoque centrado en los y las pacientes. También se fomentará la digitalización y la innovación en la comunicación con las personas usuarias.

## **6. ALTA ESPECIALIZACIÓN Y REFERENCIALIDAD**

Consolidarnos como un centro de referencia en diversas áreas clave, fortaleciendo unidades de excelencia, avanzando en oncología y promoviendo un enfoque basado en áreas de conocimiento más que en servicios tradicionales. Se impulsará la especialización en enfermedades raras o minoritarias, así como la investigación y la aplicación de terapias innovadoras.

# 04

## DESPLIEGUE DE LOS RETOS EN OBJETIVOS Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS



## 04. DESPLIEGUE DE LOS RETOS EN OBJETIVOS Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS

### RETO ESTRATÉGICO 1. GOBERNANZA AVANZADA

Fortalecer la gestión y organización de la OSI mediante estándares de excelencia, innovación y transformación digital. Se apuesta por mejorar la eficiencia operativa, fomentar nuevas ideas, garantizar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y promover la investigación y el desarrollo.



## 1.1. Gestión Avanzada

Mantener estándares de excelencia acordes a la JCI y consolidar modelos de gestión para mejorar la eficiencia y efectividad del sistema de salud.

- 1.1.1. *Acreditación Joint Commision*
- 1.1.2. *Modelo de Gestión Avanzada*
- 1.1.3. *Consolidación acreditaciones y certificaciones de Calidad*
- 1.1.4. *Gobierno, liderazgo y dirección según los estándares Joint Commission (GLD)*
- 1.1.5. *Mejora de la calidad y seguridad del paciente según los estándares Joint Commission (QPS)*

## 1.2. Mejora del Rendimiento en la OSI

Incorporar la gestión ágil y eficiente de los procesos asistenciales.

- 1.2.1. *Automatización de procesos*
- 1.2.2. *Cuadro de mando integral*
- 1.2.3. *Monitorizar el rendimiento asistencial y económico*

## 1.3. Innovación y Creatividad

Fomentar nuevas ideas y enfoques para mejorar la calidad de los servicios de salud.

- 1.3.1. *Plan de Innovación de la OSIEEC*
- 1.3.2. *Cultura de Innovación y Creatividad*
- 1.3.3. *Future Thinking*
- 1.3.4. *Exploración de nuevas tecnologías y metodologías*
- 1.3.5. *Transferencia de proyectos innovadores*

## 1.4. Transformación Digital

Implementar soluciones digitales para optimizar procesos y mejorar la atención a pacientes.

- 1.4.1. *Gestión de la información según los estándares Joint Commission (MOI)*
- 1.4.2. *Interacción digital con pacientes*
- 1.4.3. *Interacción digital de profesionales: Herramientas asistenciales*
- 1.4.4. *Interacción digital de profesionales: Mejora gestión interna servicios/unidades*
- 1.4.5. *Herramientas de IA y Big Data*



## 1.5. Sostenibilidad y ODS

Integrar prácticas sostenibles y alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible para un impacto positivo en la salud y el medio ambiente.

- 1.5.1. *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*
- 1.5.2. *Economía circular*
- 1.5.3. *Plan de Gestión Medioambiental*
- 1.5.4. *Sostenibilidad y eficiencia operativa*

## 1.6. Investigación y Desarrollo

Promover la investigación avanzada y el desarrollo de nuevas tecnologías y tratamientos.

- 1.6.1. *Programas de investigación con sujetos humanos según los estándares Joint Commission (HRP)*

## 1.7. Transformación de infraestructuras y renovación tecnológica

Impulsar la transformación y modernización de las infraestructuras y equipamientos tecnológicos mediante una planificación estratégica alineada con los estándares internacionales de calidad y seguridad.

- 1.7.1. *Gestión y seguridad de las instalaciones según los estándares Joint Commission (FMS)*
- 1.7.2. *Plan infraestructuras 25-28*
- 1.7.3. *Plan de incorporación de tecnología 25-28*

## RETO ESTRATÉGICO 2. PARTICIPACIÓN, HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Impulsar la participación activa de pacientes y ciudadanía en la planificación y mejora de la OSI. A través de estrategias de humanización, accesibilidad y metodologías participativas, se busca garantizar una atención más empáticos, inclusiva y centrada en la persona. Se promoverán iniciativas de educación en salud y herramientas para la toma de decisiones compartidas.



## 2.1. Escucha activa y participación de Pacientes

Involucrar a pacientes y ciudadanos en el proceso de asistencia y en la mejora de la gestión de servicios de salud, fomentando la colaboración activa y la toma de decisiones compartida. Implementación de herramientas y canales para recoger las opiniones, necesidades y expectativas de los pacientes de forma directa y personalizada. Colaboración estructurada con asociaciones de pacientes para identificar prioridades y promover su participación en la toma de decisiones.

- 2.1.1. *Comité estratégico de participación de pacientes*
- 2.1.2. *Conexión con asociaciones de pacientes*
- 2.1.3. *Salud comprensible*

## 2.2. Implicación de la ciudadanía y agentes externos

Desarrollo de estrategias para involucrar a la población general en la planificación y mejora de los servicios sanitarios. Creación de espacios abiertos de diálogo (físicos y virtuales) para recoger la percepción de la ciudadanía sobre la atención sanitaria.

- 2.2.1. *Red de Colaboración con Agentes Externos*
- 2.2.2. *Metodología Participativa*

## 2.3. Humanización y atención a la diversidad

Asegurar que los servicios de salud sean accesibles, empáticos y respetuosos, promoviendo una experiencia de atención más humana y cercana.

- 2.3.1. *Plan de Humanización ZUREKIN*
- 2.3.2. *Atención centrada en el paciente según los estándares Joint Commission (PCC)*
- 2.3.3. *Inclusión y Diversidad Asistencial*
- 2.3.4. *Plan de Euskera*



## RETO ESTRATÉGICO 3. PROFESIONALES ACTUALES Y FUTUROS/AS

Desarrollo y bienestar de los y las profesionales actuales y de las futuras generaciones. Se trabajará en la formación continua, el desarrollo del talento y la mejora de las condiciones laborales para atraer y retener a profesionales altamente capacitados/as. Además, se fortalecerá el reconocimiento de su labor, la igualdad de género, la humanización del entorno de trabajo y la integración de equipos multidisciplinares.



### 3.1. Desarrollo y retención del talento

Fomentar el desarrollo continuo y la atracción de nuevos talentos, así como retener a los profesionales mediante oportunidades de crecimiento y reconocimiento.

- 3.1.1. *Acogida a profesionales*
- 3.1.2. *Formación Continuada y Desarrollo*
- 3.1.3. *Oportunidades de crecimiento profesional*
- 3.1.4. *Liderazgo Transformador*

### 3.2. Garantizar roles Críticos

Identificar y apoyar a los roles críticos dentro del sistema de salud, garantizando que se cuenten con los recursos necesarios para desempeñar sus funciones efectivamente.

- 3.2.1. *Cualificaciones y educación del personal según los estándares Joint Commission (SQE)*
- 3.2.2. *Excelencia en la Superespecialización*

### 3.3. Docencia

Impulsar la docencia y la formación para asegurar que los profesionales de la salud estén siempre actualizados y bien capacitados.

- 3.3.1. *Educación profesional médica según los estándares Joint Commission (MPE)*
- 3.3.2. *Potenciar la formación en programas relacionados con la seguridad de paciente*

### 3.4. Mejora de la experiencia de los y las profesionales

Valorar y mejorar la experiencia profesional de los trabajadores de la salud, promoviendo un entorno de trabajo positivo y gratificante. Priorizar el bienestar físico, mental y emocional de los equipos, mediante la implementación de programas, recursos y estrategias que promuevan su salud integral y su satisfacción laboral. Impulsar el desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión, fortaleciendo su capacidad para tomar decisiones y contribuir al progreso de la organización.

- 3.4.1. *Metodología de Experiencia de los y las profesionales*
- 3.4.2. *Wellness profesional*
- 3.4.3. *Promover la difusión de los Planes de autoprotección*
- 3.4.4. *Promover acciones de Reconocimiento a los y las profesionales*

### 3.5. Igualdad

Implantar el plan de igualdad de la OSI.

- 3.5.1. *Despliegue del Plan de Igualdad de la OSI*



## RETO ESTRATÉGICO 4. MEJORA RESULTADOS EN SALUD

Se busca garantizar una atención sanitaria segura, efectiva y basada en valor, asegurando que los tratamientos sean apropiados y personalizados. Se implementarán estrategias de calidad asistencial, prevención de infecciones y evaluación continua del desempeño. Además, se fortalecerá la medicina basada en la evidencia.





## 4.1. Desempeño asistencial excelente y seguro

Garantizar una atención asistencial segura, continua y de calidad, conforme a los estándares internacionales de la Joint Commission.

- 4.1.1. *Accesibilidad y continuidad de la atención según los estándares Joint Commission (ACC)*
- 4.1.2. *Atención de pacientes según los estándares Joint Commission (COP)*
- 4.1.3. *Evaluación de pacientes según los estándares Joint Commission (AOP)*
- 4.1.4. *Anestesia y atención quirúrgica según los estándares Joint Commission (ASC).*
- 4.1.5. *Gestión y uso de medicamentos según los estándares Joint Commission (MMU)*

## 4.2. Desarrollo de Atención basada en valor

Mejorar los resultados clínicos (CROM) y los reportados por los/as pacientes (PROM), gestionando los costes de manera eficiente para maximizar el valor.

- 4.2.1. *Implantación proyectos de Atención basado en valor (ABV)*
- 4.2.2. *Coste de la enfermedad*

## 4.3. Seguridad de paciente

Garantizar la seguridad de paciente mediante prácticas y protocolos que reduzcan los riesgos y errores en la atención.

- 4.3.1. *Estrategia de seguridad de la OSIEEC*
- 4.3.2. *Metas internacionales para la seguridad del paciente (IPSG) JCI*
- 4.3.3. *Prevención y control de infecciones (PCI) JCI*
- 4.3.4. *Planes de contingencia*

## 4.4. Adecuación de la práctica asistencial

Asegurar que los tratamientos y procedimientos sean apropiados para cada paciente, evitando el uso excesivo o insuficiente de recursos.

- 4.4.1. *Estrategia MAPAC*
- 4.4.2. *Uso racional del medicamento*
- 4.4.3. *Estrategia BPSO*

## RETO ESTRATÉGICO 5. ATENCIÓN CERCANA ACCESIBLE

Mejorar la accesibilidad a los servicios de salud mediante modelos de atención integrada y redes asistenciales coordinadas. Se prioriza la atención primaria y la prevención de enfermedades, asegurando un enfoque centrado en el paciente. También se fomentará la digitalización y la innovación en la comunicación con las personas usuarias.



## 5.1. Atención integrada

Implementar y mejorar procesos integrados que aseguren la continuidad y coherencia en la atención al paciente, tanto en atención primaria como hospitalaria. Esto incluye el desarrollo de un enfoque de atención integrada que coordine eficazmente los servicios de salud para abordar tanto la prevención como el tratamiento de enfermedades.

5.1.1. *Rutas asistenciales integradas*

5.1.2. *Transiciones sanitarias y comunicación entre niveles asistenciales*

5.1.3. *Coordinación sociosanitaria*

## 5.2. Atención a la cronicidad

Establecer programas específicos para la gestión eficiente de las enfermedades crónicas, ofreciendo seguimiento continuo y personalizado. Crear y optimizar rutas de atención para pacientes crónicos, garantizando que reciban el tratamiento adecuado en el momento correcto.

5.2.1. *Rutas asistenciales en cronicidad*

5.2.2. *Empoderamiento de paciente*

5.2.3. *Población infanto-juvenil*

5.2.4. *Salud Mental*

## 5.3. Prevención de la enfermedad

Impulsar programas de detección temprana, educación sanitaria y reducción de riesgos, priorizando el empoderamiento y hábitos de vida saludables.

5.3.1. *En Atención Primaria*

5.3.2. *Campañas corporativas de prevención*

5.3.3. *Hábitos de vida saludables*

## 5.4. Promoción de la salud e intervención comunitaria

Desarrollar y avanzar en programas de intervención comunitaria que promuevan la salud y el bienestar en diferentes comunidades, respetando su diversidad y necesidades específicas.

5.4.1. *Estrategia de Atención Comunitaria*

5.4.2. *Redes locales de Salud*

5.4.3. *Farmacia comunitaria*



## RETO ESTRATÉGICO 6. ALTA ESPECIALIZACIÓN Y REFERENCIALIDAD

Consolidarnos como un centro de referencia en diversas áreas clave, fortaleciendo unidades de excelencia, avanzando en oncología y promoviendo un enfoque basado en áreas de conocimiento más que en servicios tradicionales. Se impulsará la especialización en enfermedades raras o minoritarias, así como la investigación y la aplicación de terapias innovadoras.



## 6.1. Referencialidad en Patologías Complejas

Convertirse en un referente para el tratamiento y manejo de patologías complejas, asegurando excelencia y liderazgo en estas áreas.

### 6.1.1. Unidades de Excelencia

## 6.2. Plan Oncológico Integral

Desarrollar y ejecutar un plan oncológico que posicione la institución como líder en la prevención, diagnóstico y tratamiento del cáncer.

- 6.2.1. *Despliegue Plan Oncológico Integral de Euskadi POIE 2025-2030*
- 6.2.2. *Abordaje multidisciplinar del proceso oncológico*
- 6.2.3. *Concentración de procesos quirúrgicos de alta complejidad y baja prevalencia*
- 6.2.4. *Impulsar la medicina personalizada, terapias avanzadas y Abordaje de tumores raros y complejos*
- 6.2.5. *Administración domiciliaria de tratamientos oncológicos*

## 6.3. Áreas de Conocimiento Clave

Fomentar la alta especialización en áreas de conocimiento clave, garantizando la excelencia en la atención y la formación continua de las y los profesionales.

### 6.3.1. *Reorganización de la asistencia por Áreas de Conocimiento*

## 6.4. Atención a las enfermedades minoritarias

- 6.4.1. *Equipos multidisciplinares*
- 6.4.2. *Colaboración internacional*

