

Plan estratégico 2024-2028

Resumen ejecutivo

Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061



**XUNTA
DE GALICIA**

Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061

Edita: Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061

Lugar: A Estrada (Pontevedra)

Año: 2023

Plan estratégico 2024-2028

Resumen ejecutivo

Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN	6	3. Los grupos de interés de la FPUSG-061	44
1. Introducción y antecedentes	8	3.1. Mapa de los grupos de interés de la FPUSG-061	45
1.1. Enfoque metodológico para la elaboración del plan	9	4. Análisis DAFO	48
1.2. La Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061 . 15		4.1. Análisis DAFO	49
1.3. Resumen de la estrategia anterior	20	4.2. Factores críticos del éxito	50
1.4. Marco estratégico actual	22	5. Ejes y objetivos estratégicos 2024-2028	52
1.5. Análisis del contexto de las emergencias sanitarias en Galicia	28	5.1. Mapa estratégico	53
2. Misión, visión, propósito y valores	40	5.2. Matriz para alinear el plan con los ODS	55
		6. Glosario	56

PRESENTACIÓN

Presentamos en este documento el nuevo Plan estratégico de la Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061 (FPUSG-061) para el período 2024-2028. En el año 2013 se inicia la elaboración del primer Plan estratégico del 061, con un marco temporal desde 2014 hasta el 2017. Continuando con las grandes líneas de trabajo ya iniciadas, se gesta el Plan estratégico 2018-2021. Por tanto, este será el tercer Plan estratégico de la FPUSG-061, que consolida y valida el proceso de gestión estratégica de nuestra organización.

Se constituye, de esta forma, el marco de trabajo para los próximos cinco años, teniendo como guía el propósito de la FPUSG-061 *"Ofrecer una respuesta inmediata a las necesidades de asistencia sanitaria en el entorno de la urgencia y la emergencia"* y como principal aliado uno de los nuevos valores identificados, la humanidad, puesto que las personas son nuestra prioridad y nuestra razón de ser. Nuestros esfuerzos se centran en satisfacer y servir tanto a los ciudadanos, ofreciendo el mejor servicio, como a las personas que trabajan en la FPUSG-061, ofreciendo un ambiente de trabajo saludable y positivo.

Esta estrategia es fruto de un análisis participativo y reflexivo que abarca el estudio del grado de despliegue y logros conseguidos en el Plan estratégico anterior, la revisión del entorno actual, las expectativas de los principales grupos de

interés y el análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO).

Este nuevo plan se organiza alrededor de cinco grandes ejes estratégicos: desarrollo de alianzas, excelencia en la gestión, orientación al paciente, posicionamiento y visibilidad y talento, organización y cultura. Estas líneas de trabajo se despliegan a través de diecisiete objetivos estratégicos y los planes de acción relacionados, estos planes han sido priorizados según la repercusión que tienen en alcanzar los objetivos propuestos.

En la elaboración de este nuevo plan han participado de forma transversal todas las áreas y niveles de la FPUSG-061, y representantes de sus grupos de interés facilitando así su implicación en el mismo.

Quiero, de esta forma, agradecer el trabajo realizado por todas las personas que participaron y colaboraron en su elaboración y, por último, animaros a que conozcáis la Estrategia del 061 para los próximos cinco años.

Adriana Regueira Pan

Directora de la Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061



SVB



URXENCIAS
SANITARIAS

061

SALUTRANS

AMBULANCIA

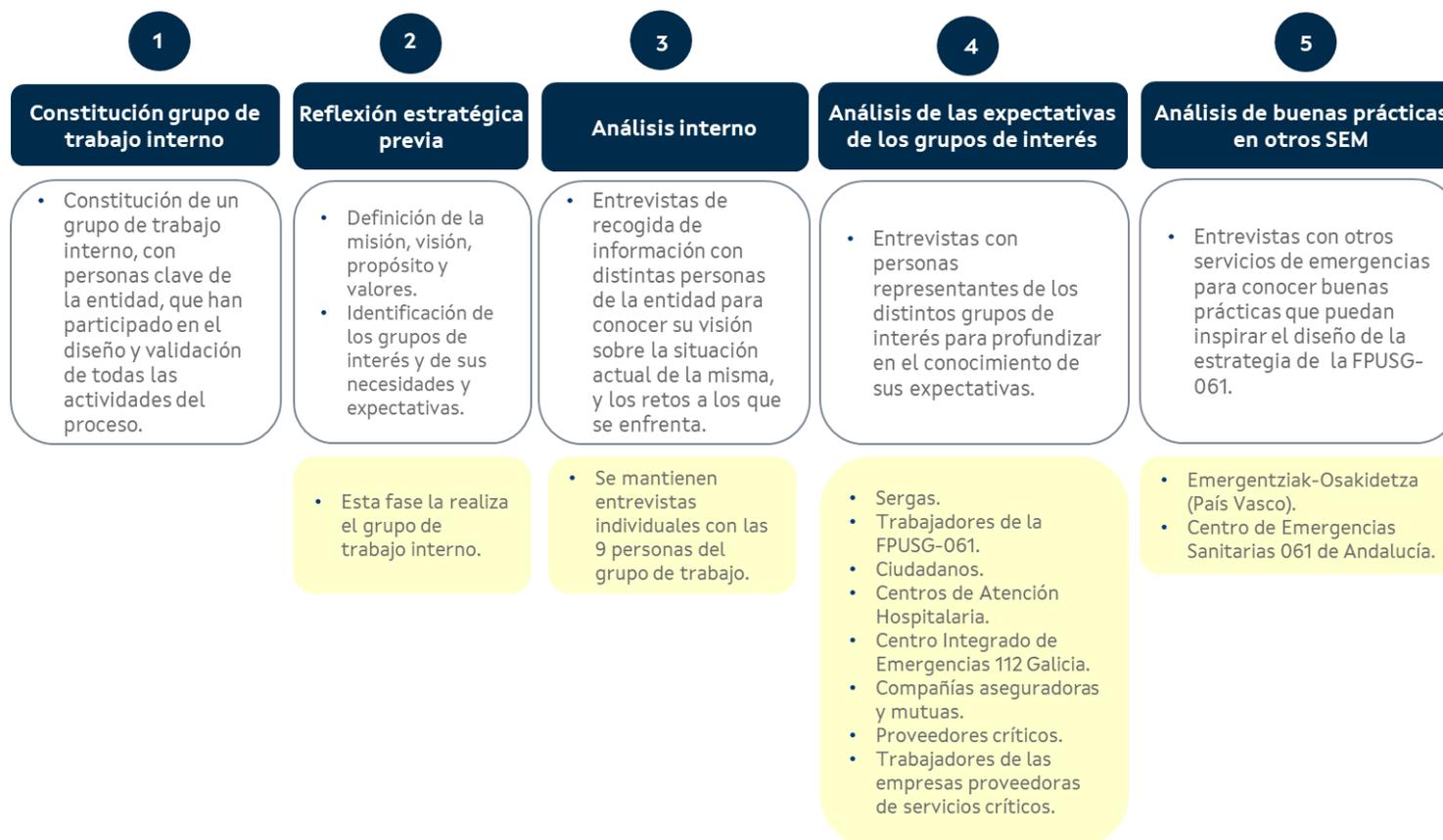


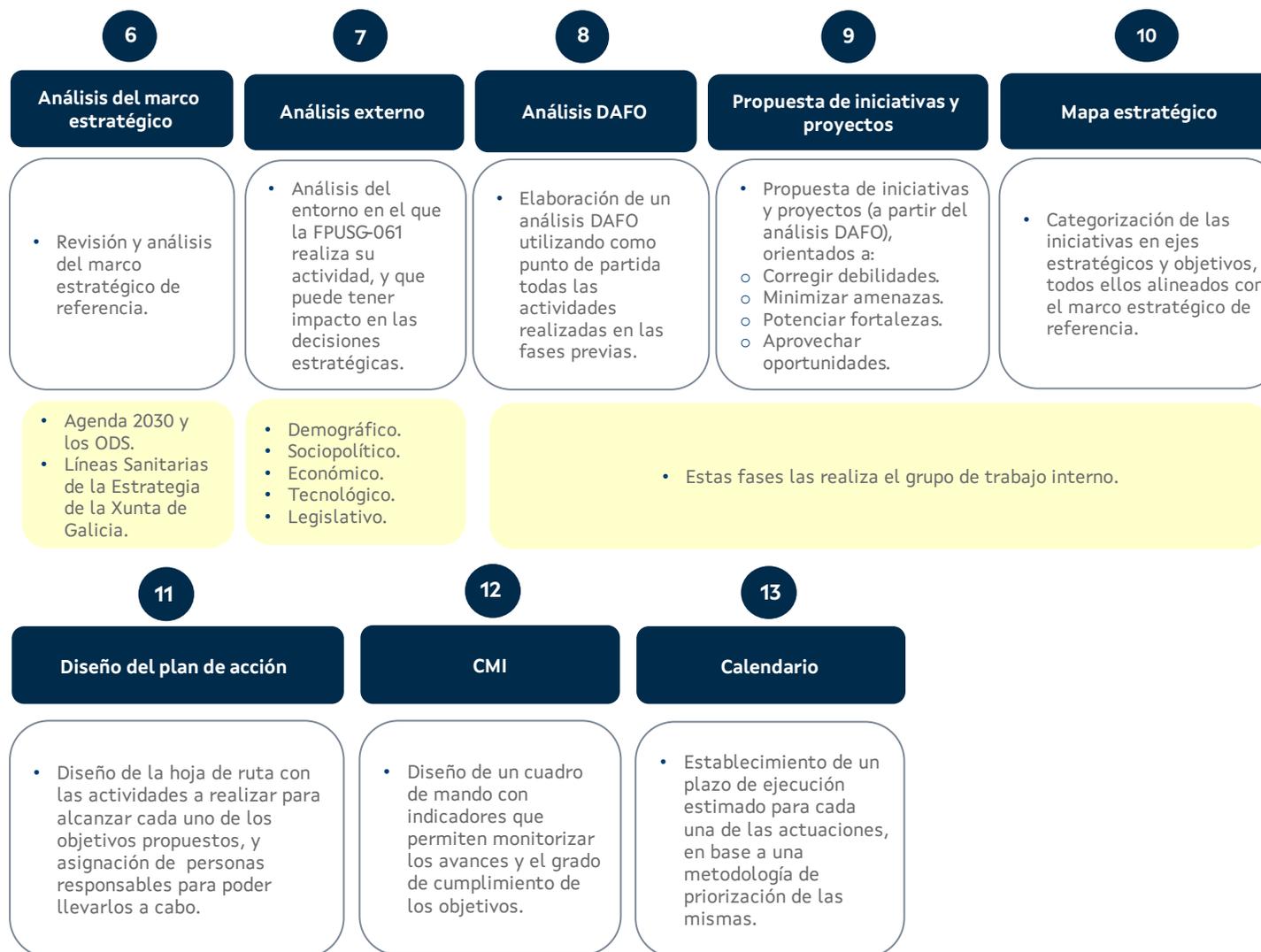
1. Introducción y antecedentes

1.1. Enfoque metodológico para la elaboración del plan

Este Plan estratégico ha sido diseñado con un enfoque de trabajo participativo, que ha integrado la visión tanto del

personal que trabaja en la FPUSG-061 como la de sus grupos de interés:





Grupo de trabajo interno que ha participado en el diseño del plan

- Teresa Cartelle Pérez (Jefa de Servicio de Calidad y Relación con el Usuario).
- Rosalía Codesido Mirás (Técnico de Gestión-Servicio de Calidad y Relación con el Usuario).
- Rosa del Riego Santos (Directora de Gestión y Servicios Generales).
- Marta Dorribo Masid (Directora Asistencial).
- Óscar Estraviz Paz (Subdirector de Procesos Asistenciales del Área de Enfermería).
- Román Gómez Vázquez (Director de Coordinación).
- Xesús López Álvarez (Jefe de Servicio de Sistemas y Tecnologías de la Información).
- Emilia Pérez Meiriño (Jefa de Servicio de Transporte Sanitario Urgente).
- Adriana Regueira Pan (Directora Gerente).

Otras personas de la FPUSG-061 que han participado en las entrevistas a grupos internos de interés

- Juan Antonio Castro Trillo. Médico asistencial. Base Lugo.
- Luisa Goday Berini. Enfermera asistencial. Base Ferrol.
- Juan González Bernárdez. Enfermero de coordinación.
- Juan López Lázcano. Médico coordinador.
- Martín Mota Ceruelo. Responsable de Telecomunicaciones.
- Inés Pérez Barreiro. Jefa de Servicio de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.

Entidades entrevistadas representantes de los grupos de interés externos

- SERGAS:
 - Subdirección Xeral de Atención Primaria.
 - Subdirección Xeral de Atención Hospitalaria.
- CIUDADANOS:
 - Federación Gallega de Enfermedades raras e crónicas (FEGEREC).
 - Xunta de Galicia. Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades.
- CENTROS DE ATENCIÓN HOSPITALARIA:
 - Hospital Clínico Universitario de Santiago.
 - Hospital Público de Monforte.

Entidades entrevistadas representantes de los grupos de interés externos

- OTROS GRUPOS DE INTERÉS DE LA CADENA DE INTERVENCIÓN:
 - Protección Civil de Ferrol.
- STARTUPS Y EMPRESAS TECNOLÓGICAS:
 - Tucuvi Care.
 - Zebra.
 - Seinco.
 - 5TONIC.
- CENTRO INTEGRADO DE EMERGENCIAS 112 GALICIA:
 - Axencia Galega de Emerxencias.
- CLIENTES: COMPAÑÍAS ASEGURADORAS Y MUTUAS:
 - Fremap Vigo, Mutua Colaboradora de la Seguridad Social n.º 061.
 - Mutualidad de Previsión Social de Futbolistas de España.
- PROVEEDORES CRÍTICOS
 - Servicios Auxiliares Sanitarios de Urgencia, S.L.
 - Ambulancias Sil, S.L.
 - Eliance Helicopter Global Services, S.L.
 - Fidelis Servicios Integrales.

Entidades entrevistadas representantes de los grupos de interés externos

- TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE LOS PROVEEDORES CRÍTICOS:
 - ASGATE (Asociación Galega e TES).
 - TES Galicia.

SEM que han participado en las entrevistas

- SEM del País Vasco.
- SEM de Andalucía.

1.2. La Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061

La Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061, (en adelante FPUSG-061), es una fundación pública de interés gallego, con entidad y con personalidad jurídica propia a la cual le corresponde la gestión de la Central de Coordinación de Urgencias Médicas, cuyo régimen de funcionamiento se regula en la Orden de 9 de octubre de 1995 (DOG núm. 199, de 17 de octubre de 1995). Su creación surge ante la necesidad de desarrollar una estrategia de respuesta a las urgencias sanitarias que se producen fuera del ámbito hospitalario, siendo

la encargada de gestionar y coordinar la asistencia y el transporte en el medio prehospitalario en casos de urgencia y emergencia, promoviendo la eficacia, eficiencia y seguridad en la asistencia sanitaria.

Desde su nacimiento, la FPUSG-061 ha estado centrada en dar el mejor servicio a los ciudadanos, siendo conscientes de que su trabajo diario tiene una gran repercusión en su salud.

Hitos más relevantes de los 4 años de vigencia de la estrategia anterior

2018	2019	2020	2021
<ul style="list-style-type: none">• Traslado al centro integrado de atención a las emergencias.• Centralización de los servicios de emergencias en un único edificio.• Sello Excelencia Europea 400+.	<ul style="list-style-type: none">• Ampliación de recursos de la RTSUG-061 hasta 12 AA -SVA-M, 4 AA-SVA-E, 107 AA-SVB y 2 ambulancias convencionales.• Creación de la Subdirección de Procesos Asistenciales del Área de Enfermería.• Aumento de horas de operatividad de los recursos aéreos.• Colaboración en el Plan de Suicidio de Galicia.	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de la Pandemia por la COVID-19.• Ampliación de recursos de personal de enfermería.• Implementación de mejoras en la CCUSG-061 para la automatización de la toma de decisiones.• Redistribución de flujos de llamadas en la CCUSG -061.	<ul style="list-style-type: none">• Sello EFQM 500.• Aumento de programas especiales: Alerta por hipoglucemia.• Nuevo edificio para la base AM-750.

Descripción de los servicios

Servicios de atención telefónica de demandas de asistencia sanitaria ante problemas médicos urgentes.	
Tipo de servicio	Descripción
S.1. Atención y clasificación de las llamadas de los usuarios	Las llamadas telefónicas de los usuarios son atendidas, agilizando al máximo posible el tiempo de espera, por personal especializado en la atención telefónica a urgencias o emergencias sanitarias. En primer lugar, un operador telefónico pregunta por el motivo de la llamada y, posteriormente, por los datos de localización del suceso, recoge los datos de filiación (siempre que esto sea posible) y clasifica la llamada siguiendo un protocolo informático cerrado. Una vez catalogada la información objeto de la llamada, ésta es evaluada, en todos los casos, por el personal sanitario de la CCUSG-061, el cual asigna las respuestas más adecuadas a cada demanda.
S.2. Atención y asesoría sanitaria mediante la consulta telefónica por personal sanitario especializado	Ante situaciones en las que la demanda de atención del problema médico o emergencia formulada a la CCUSG-061 no requiera asistencia sanitaria presencial, ni transporte sanitario, ésta podrá ser resuelta mediante atención telefónica de consultoría o asesoría médica o de enfermería por el personal de la CCUSG-061, o bien mediante la derivación del caso al centro sanitario adecuado sin necesidad de movilizar más recursos sanitarios.

Servicios de asistencia y transporte sanitario mediante dispositivos de la Red de transporte sanitario urgente de Galicia (RTSUG-061).	
Tipo de servicio	Descripción
S.3. Atención sanitaria presencial inicial y transporte sanitario en casos de urgencia o	Las ambulancias asistenciales de SVB de la RTSUG-061 son vehículos de asistencia y de transporte urgente capaces de prestar soporte vital básico y desfibrilación.

Servicios de asistencia y transporte sanitario mediante dispositivos de la Red de transporte sanitario urgente de Galicia (RTSUG-061).

Tipo de servicio	Descripción
<p>emergencia con ambulancias asistenciales de soporte vital básico de la RTSUG-061</p>	<p>La movilización de las ambulancias asistenciales de SVB se inicia tras la valoración y decisión del personal sanitario de la CCUSG-061.</p> <p>La CCUSG-061 realiza el seguimiento y control necesario durante todo el servicio, facilitando consejos o maniobras a realizar durante el tiempo que transcurre hasta la llegada del recurso. Asimismo, la asistencia y el transporte es continuamente supervisado desde la CCUSG-061 por el personal médico o de enfermería, quien decide sobre las intervenciones del personal técnico y sobre la necesidad de traslado y las condiciones de este.</p>
<p>S.4. Asistencia sanitaria presencial, soporte vital avanzado y transporte sanitario, terrestre y/o aéreo, con ambulancias asistenciales de soporte vital avanzado o helicópteros medicalizados de la RTSUG-061.</p>	<p>Las ambulancias asistenciales de SVA son dispositivos que proporcionan asistencia y transporte sanitario urgente fuera del ámbito del hospital, dotadas de personal sanitario (médico/a y/o enfermería) experto en emergencias con capacidad para aplicar maniobras de soporte vital avanzado y cuidados especializados a pacientes críticos.</p> <p>Los helicópteros medicalizados son aeronaves con un equipamiento que permite prestar asistencia médica in situ y transporte sanitario urgente a pacientes críticos, en el menor tiempo posible, con personal especializado y con los elementos necesarios para la realización de las maniobras de soporte vital avanzado. El equipamiento sanitario de los helicópteros es similar al equipamiento de las unidades de SVA terrestres.</p>
<p>S.5. Prestación de atención asistencial relacionada con programas específicos o especiales de actuación sobre patologías sanitarias concretas.</p>	<p>La FPUSG-061 también gestiona diversos programas asistenciales que implican establecer procedimientos específicos de actuación ante determinadas patologías, o bien, programas especiales, que permiten tener recogidos una serie de datos clínicos sobre grupos de pacientes con unas características específicas, con la finalidad de optimizar su atención. Los programas más importantes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Alerta corazón. • Programa de desfibrilación externa semiautomática (DESA). • Programa Acougo. • Programa Alerta escolar. • Programa Alerta/Código Anafilaxia.

Servicios de gestión, coordinación y asistencia sanitaria en incidentes de múltiples víctimas, catástrofes y eventos de concurrencia pública.

Tipo de servicio	Descripción
S.6. Gestión, coordinación y asistencia sanitaria en incidentes de múltiples víctimas y catástrofes (IMV).	<p>Este servicio consiste en la gestión, coordinación telefónica y asistencia sanitaria presencial de los recursos de la RTSUG-061, así como del material específico y de otros recursos asistenciales (ambulancias o personal sanitario de Atención Primaria) en sucesos como accidentes o catástrofes que produzcan múltiples heridos.</p> <p>Para la prestación de este servicio se establecen procedimientos específicos de actuación en situaciones de emergencia con múltiples víctimas y catástrofes, o intervenciones en caso de riesgo nuclear, radiológico, biológico y químico (NRBQ), de forma que se garantice la coordinación entre los miembros de los distintos intervinientes en la emergencia, tanto sanitarios como no sanitarios.</p>
S.7. Gestión integral de dispositivos sanitarios de riesgo previsible (DSRP).	<p>El servicio consiste en prestar asistencia sanitaria presencial, mediante dispositivos sanitarios extraordinarios que intentan anticiparse a una situación de riesgo para la salud individual o colectiva.</p> <p>Con motivo de acontecimientos públicos, como congregaciones multitudinarias, concentraciones deportivas, visitas de personalidades, que son susceptibles de producir gran número de heridos, cualquier entidad pública o privada puede solicitar a la FPUSG-061 una serie de planes de intervención sanitaria.</p>

Servicios de vigilancia epidemiológica, prevención de la salud pública e información sanitaria.

Tipo de servicio	Descripción
S.8. Servicio de información y divulgación a la población en relación con situaciones de crisis de salud pública.	En relación con la prevención y la salud pública, a través de los números telefónicos 061 o 902 400 116, la FPUSG-061 también gestiona el desarrollo de actividades divulgativas y un servicio de información en relación con situaciones de crisis sanitarias de amplia repercusión sobre la salud pública (gripe aviar, gripe A, afectadas por implantes de prótesis mamarias PIP, vigilancia de la gripe, ola de calor, COVID-19, etc.).

Servicios de vigilancia epidemiológica, prevención de la salud pública e información sanitaria.

Tipo de servicio	Descripción
S.9. Atención de consultas sanitarias en línea a través de la página web de la FPUSG-061.	Se trata de un servicio de consulta médica telemática disponible a través de la página web de la FPUSG-061 (https://061.sergas.es) y que sólo requiere que las personas interesadas en este servicio registren en dicha web una cuenta de correo electrónico donde poder recibir las respuestas a las consultas de información que hayan formulado. Esto permite que los ciudadanos puedan consultar a los profesionales sanitarios dudas de diversa índole.

Servicios orientados a profesionales sanitarios.

Tipo de servicio	Descripción
S.10. Asesoría en materia de urgencias y emergencias a los profesionales sanitarios.	Se centra en la atención telefónica y asesoramiento a los profesionales sanitarios de atención primaria, colaborando en las decisiones a tomar sobre la asistencia, tratamiento y derivación de los pacientes críticos.
S.11. Formación e investigación en materia de coordinación, regulación médica y asistencia sanitaria urgente dirigida a los profesionales.	A través de la gestión del Centro de Formación en Medicina de Urgencias, Emergencias y Catástrofes de Galicia, la FPUSG-061 lleva a cabo un proceso continuo de detección de necesidades, programación y desarrollo de actividades formativas internas, dirigidas a todo el personal sanitario de la FPUSG-061. También colabora en formación externa de los profesionales sanitarios que sin formar parte de la FPUSG-061 prestan atención urgente.

1.3. Resumen de la estrategia anterior

El Plan estratégico 2018-2021 de la FPUSG-061, contemplaba los siguientes ejes y objetivos estratégicos:

EJE ESTRATÉGICO 1 . Satisfacción de las necesidades de la población	EJE ESTRATÉGICO 3 . Compromiso con la excelencia en la gestión	EJE ESTRATÉGICO 5 . Gestión eficiente de alianzas y recursos
Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• OE 1.1. Innovar y adaptar la cartera de servicios.• OE 1.2. Optimizar la adecuación de la atención.• OE 1.3. Potenciar la accesibilidad.	Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• OE 3.1. Avanzar en la gestión por procesos.• OE 3.2. Orientación a resultados.	Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• OE 5.1. Mantener el equilibrio presupuestario.• OE 5.2. Mantener autogestión.• OE 5.3. Alinear proveedores con la estrategia.
EJE ESTRATÉGICO 2 . Integración proactiva con la estrategia SERGAS	EJE ESTRATÉGICO 4 . Visibilidad en la sociedad	EJE ESTRATÉGICO 6 . Gestión de las personas
Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• OE 2.1. Liderar el desarrollo de procesos tiempo-dependientes integrados.• OE 2.2. Coordinación con otros niveles asistenciales.	Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• OE 4.1. Estrategia de comunicación externa.• OE 4.2. Incorporar la gestión de los GI Externos.	Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• OE 6.1. Mantener un adecuado nivel de capacitación.• OE 6.2. Alineación con los objetivos de la organización.• OE 6.3. Mejorar la comunicación interna.

Este Plan estratégico ha sido el marco que ha regido la actividad de la FPUSG-061 durante los últimos cuatro años. Una vez

finalizada su vigencia, se ha realizado un análisis de los logros y resultados del mismo.

Para evaluar el Plan estratégico 2018-2021 y conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y líneas de acción planificadas, la FPUSG-061 se basa en el análisis de indicadores. En general, el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos se puede calificar como bueno, fundamentalmente en los siguientes ejes:

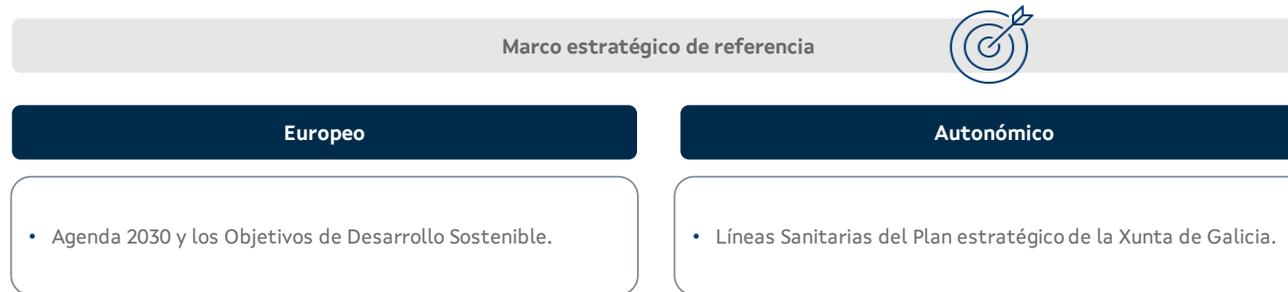
- Compromiso con la excelencia en la gestión.
- Gestión eficiente de alianzas y recursos.
- Satisfacción de las necesidades sanitarias de la población.

Se ha realizado un importante trabajo en el desarrollo de los seis ejes estratégicos. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, en este nuevo Plan estratégico se debe poner el énfasis en el trabajo conjunto con los grupos de interés, así como en la estrategia de comunicación externa.

También será necesario desarrollar proyectos relevantes para mejorar la comunicación interna ya que, junto con la comunicación externa, es una de las áreas estratégicas en la que menos se ha avanzado.

1.4. Marco estratégico actual

Para elaborar el Plan estratégico se ha tenido en cuenta el siguiente marco de referencia.



Agenda 2030 sobre el desarrollo sostenible

La Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, o más conocida como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se aprobó en septiembre de 2015 entre 193 países. Los 17 objetivos contemplados, y sus 169 metas correspondientes, persiguen la igualdad entre las personas, proteger el planeta y asegurar la prosperidad.

Se ha considerado como marco estratégico para el Plan estratégico 2024-2028 los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) contemplados en la Agenda 2030, y en particular, aquellos ODS para los que la misión, visión, propósito y valores de la FPUSG-061, se encuentran alineados en mayor medida.



ODS 3. SALUD Y BIENESTAR

La salud y el bienestar humano constituyen uno de los pilares fundamentales para el desarrollo sostenible. Es por ello por lo que el acceso a la atención médica supone un derecho fundamental que necesita de una gestión y una calidad excepcional, que cumpla con las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

La FPUSG-061 contribuye a este ODS desde la propia definición de su propósito: *Ofrecer una respuesta inmediata a las necesidades de asistencia sanitaria en el entorno de la urgencia y la emergencia.*

ODS 4. EDUCACIÓN DE CALIDAD

La educación constituye uno de los elementos principales necesarios para el desarrollo de los individuos y su integración en la sociedad. De hecho, supone una herramienta necesaria para evitar, entre otros, el riesgo de pobreza y la exclusión social.

Dentro del ámbito sanitario la formación resulta un elemento clave, puesto que los profesionales pertenecientes a este campo se encuentran continuamente adquiriendo nuevos conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar su labor.

La FPUSG-061 desarrolla su actividad en completa consonancia con este objetivo, los trabajadores de la

FPUSG-061 se encuentran en un periodo incesante de formación continua que les permite conocer las novedades y avances sanitarios necesarios para desarrollar su actividad.

ODS 5. IGUALDAD DE GÉNERO

La igualdad de género resulta un objetivo necesario no solo en el ámbito sanitario, sino en el desarrollo de cualquier tipo de actividad.

La FPUSG-061 contribuye a este ODS ya desde la definición de sus propios valores, con especial atención a los que hacen referencia a la accesibilidad, equidad y humanidad.

ODS 10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

El ODS 10 promueve reducir la desigualdad causada por motivos como el sexo, edad, discapacidad, raza, etnia o religión dentro de España y la contribución de España a la reducción de la desigualdad entre países, para lo que promueve la adopción de las políticas y la legislación pertinente.

La FPUSG-061 ofrece sus servicios desde la equidad, lo que implica, que atiende cualquier emergencia producida en el territorio gallego, garantizando una atención sanitaria igualitaria, justa y comprometida.

ODS 13. ACCIÓN POR EL CLIMA

El impacto medioambiental que provocan las entidades a través del desarrollo de sus actividades supone uno de los problemas que más preocupación provoca en la actualidad. La emergencia climática supone uno de los problemas a abordar de mayor urgencia y necesita de la colaboración de todos los agentes que actúan en la sociedad. Es por ello que la concienciación y sensibilización en materia de sostenibilidad, constituye un factor clave para alcanzar los objetivos planteados en el ODS 13.

La FPUSG-061 realiza esfuerzos constantes por la utilización responsable de recursos como el agua, el papel y la electricidad. Una de sus acciones a destacar es la reutilización de material en los cursos de formación,

La FPUSG-061 considera la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible como marco estratégico a la hora de definir los objetivos del nuevo Plan 2024-2028.

prolongando así su vida útil y disminuyendo su huella de carbono.

ODS 17. ALIANZAS PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS

La colaboración entre entidades, organismos y administraciones públicas supone una herramienta primordial a la hora de alcanzar objetivos, puesto que permite compartir esfuerzos y recursos, además de establecer sinergias.

La FPUSG-061 realiza una labor de constante reflexión y mejora de las expectativas de sus grupos de interés, entre los que se incluyen sus alianzas. Además, la colaboración es uno de sus valores de referencia.

Líneas Sanitarias de la Estrategia de la Xunta de Galicia

El Plan estratégico de la Xunta de Galicia incluye de manera específica líneas y objetivos estratégicos que dan respuesta a retos sanitarios. En concreto, se trata de cinco objetivos estratégicos que dan respuesta a las siguientes dimensiones sanitarias:

Dimensiones que abordan las Líneas Sanitarias del Plan Estratégico de la Xunta de Galicia.



Atención integral de la salud y adaptación a las necesidades de la población.

Promoción de la salud y prevención de enfermedades.

Tecnologías e innovación aplicadas a la prevención, diagnóstico, tratamiento y control de la salud.

Eficiencia financiera y gestión de la salud.

Infraestructura y equipo

Las siguientes tablas incluyen las líneas de acción vinculadas a cada objetivo:

OE 1.4.1. Promover la atención sanitaria integral adaptada a las diferentes necesidades de la población, aprovechar las tecnologías para impulsar la atención a domicilio y la teleasistencia que permitan prestar un mejor servicio asistencial a una población muy envejecida y dispersa en el territorio

- Medidas eficientes de gestión de los recursos asistenciales y de la atención urgente para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos en tiempo y forma.
- Mejorar el conocimiento de los pacientes y ciudadanos con respecto a su salud.
- Garantizar la prestación de servicios en el lugar y momento adecuados, con niveles de calidad y seguridad comprometida.
- Acciones de integración sanitaria de la salud mental y trastornos adictivos y desarrollo de la coordinación sociosanitaria.
- Orientar la estructura de prestación de servicios hacia las necesidades de los pacientes y la mejora de la atención a la cronicidad. Significaría la definición de grupos de pacientes con necesidades similares y la adaptación de los diferentes servicios a sus necesidades y, sobre todo, los actuales servicios de urgencias.
- Mejorar la fiabilidad de los servicios que se prestan, reducir la variabilidad y mejorar su coordinación, con intervenciones que incrementen la calidad asistencial y la seguridad del paciente.

OE 1.4.2. Fomentar la promoción de la salud y la prevención de enfermedades y problemas de salud

- Mantener los programas de vacunación ya consolidados.
- Mantener el desarrollo de los programas de detección temprana ya consolidados.
- Aumentar la participación en el programa de detección precoz de cáncer colorrectal en la población objetivo (50 a 60 años).
- Desarrollar un cribado poblacional para la detección del cáncer de cuello uterino en mujeres de 35 a 65 años.
- Ampliar las medidas para evitar o disminuir el consumo de tabaco en Galicia.
- Promover medidas para reducir el comportamiento sedentario de la población gallega.

OE 1.4.3. Desarrollar, mantener e implantar tecnologías y sistemas de información innovadores para mejorar las labores de prevención, diagnóstico, tratamiento, control y gestión en la sanidad

- Optimizar los sistemas de información para facilitar la toma de decisiones. Mejorar los cuadros de mando de los diferentes sistemas, los sistemas de evaluación y codificación.
- Priorizar y asegurar la implantación de las innovaciones tecnológicas en desarrollo y que hayan sido evaluadas positivamente desplegando en el sistema las innovaciones tecnológicas con probado impacto en la salud de la ciudadanía.

OE 1.4.4. Aumentar la eficiencia financiera del sistema sanitario y mejorar la gestión del capital humano y la satisfacción de los profesionales, a través de una gestión orientada a resultados

- Establecer nuevos modelos de asignación de recursos para mejorar la equidad en el acceso a los servicios y realizar un reparto y asignación presupuestaria por necesidades asistenciales.
- Mejorar la eficiencia del sistema para garantizar su sostenibilidad.
- Ser un pilar fundamental del desarrollo sostenible de Galicia y establecer los sistemas de compra centralizada, de logística avanzada, planes de ahorro energético y creación de empleo.
- Ser un referente en la responsabilidad social corporativa de Galicia e implicar a todos los agentes sociales. A través de la mejora de su compromiso social, de la salud laboral de sus trabajadores, de la cooperación internacional, de la mejora de la coordinación sociosanitaria y estableciendo pactos políticos para lograr el consenso en la medición de resultados y de la gestión.
- Favorecer la comunicación con los profesionales, los usuarios y la sociedad. Hacer un esfuerzo de comunicación para agilizar la relación con los medios de comunicación y otros colectivos, y aprovechar las ventajas que nos ofrecen las redes sociales.

OE 1.4.4. Aumentar la eficiencia financiera del sistema sanitario y mejorar la gestión del capital humano y la satisfacción de los profesionales, a través de una gestión orientada a resultados

- Reforzar la credibilidad de los gestores del sistema. Mejorar la disponibilidad y fiabilidad de la información, aumentar la transparencia en la gestión, mejorar la coherencia en las decisiones, respetar las reglas de la organización y poner en marcha sistemas abiertos de evaluación y comparación de resultados.
- Fortalecer la responsabilidad y la capacidad de los directivos y mandos medios de la organización, mejorar sus competencias directivas con una buena definición de estas y establecer sistemas de evaluación de competencias.
- Cuidar a los buenos profesionales desde que entran en la organización, con iniciativas como la implantación de un sistema de acogida y cuidado de los profesionales de reciente incorporación, la puesta en marcha del sistema de evaluación de la excelencia profesional, la inclusión de objetivos de calidad y coherentes con los objetivos de la organización en el Acuerdo de Gestión (ADX), la medición de la productividad y el rendimiento individual, la mejora del conocimiento de la propia organización y fomentando la ética profesional y el compromiso con la mejora del sistema.
- Potenciar la versatilidad-polivalencia de los profesionales del sistema acometiendo un proceso de planificación y organización que permita disponer de profesionales suficientes y con la formación adecuada para darles una respuesta adecuada a los cambios que la organización necesita.
- Coordinación de un modelo integral de gestión de la formación sanitaria especializada en el Servicio Gallego de Salud.
- Implicar a los profesionales en el desarrollo y gestión de la organización y darles a los profesionales la oportunidad de aumentar su autonomía de gestión y mejora profesional.
- Promover un modelo integral de gestión de la formación continuada de los profesionales que trabajan en el Sistema Público de Salud de Galicia.

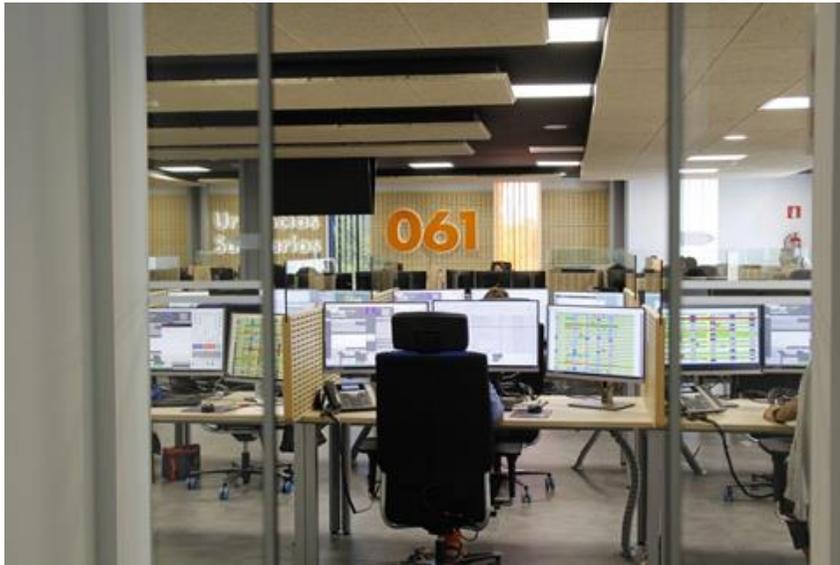
OE 1.4.5. Modernizar y mejorar las infraestructuras y el equipamiento sanitario de alta tecnología y hacer nuestros centros sanitarios energéticamente más eficientes, promoviendo la economía circular y el respeto al medioambiente

- Adecuar las instalaciones y el equipamiento a las necesidades de los usuarios y trabajadores, con la mejora de los centros de trabajo y mantenimiento de sus instalaciones y equipos y con la puesta en marcha de nuevos centros asistenciales.

La FPUSG-061 tendrá en cuenta este marco a la hora de diseñar el futuro plan, de manera que los objetivos y programas operativos estarán alineados con estas estrategias.

1.5. Análisis del contexto de las emergencias sanitarias en Galicia

Para caracterizar el entorno en el que se desarrolla la actividad de la FPUSG-061, se han analizado las siguientes dimensiones del entorno.



Entorno demográfico

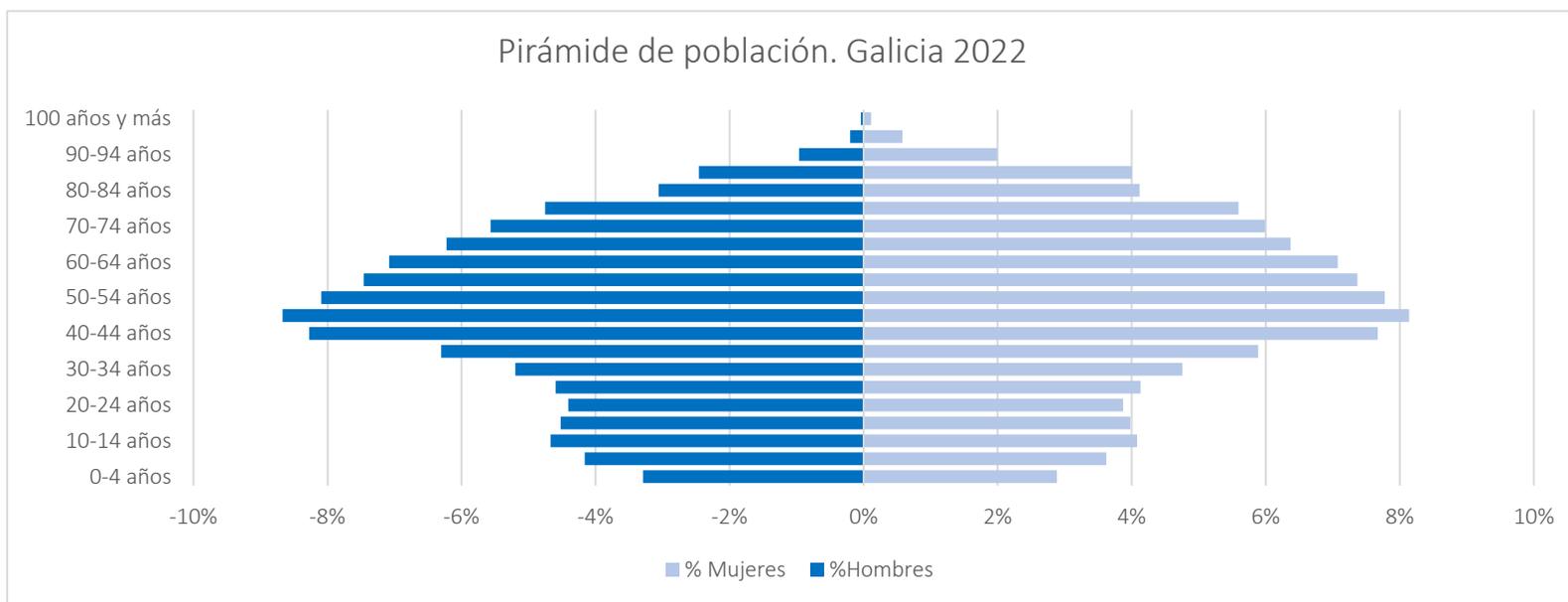


Gráfico 1: Pirámide de población gallega. 2022. (Fuente: elaboración propia a partir de los datos del Instituto Nacional de Estadística)

La pirámide de población gallega muestra un envejecimiento progresivo de la población. Esto viene determinado por la existencia de una base estrecha (escasos nacimientos), y una gran presencia de población adulta que a medida que pasen los años, implicará un mayor volumen de población con necesidades asistenciales propias de la tercera edad.

Estamos ante una transición demográfica, en la que se observa un envejecimiento de la población secundario al aumento de la

esperanza de vida y a la disminución de la natalidad, y una transición epidemiológica, mediante la cual la carga de enfermedad en nuestra población pasó de tener un patrón epidemiológico de enfermedades transmisibles a caracterizarse por la prevalencia mayoritaria de enfermedades crónicas no transmisibles y multifactoriales. (Fuente Estrategia de salud pública 2022).

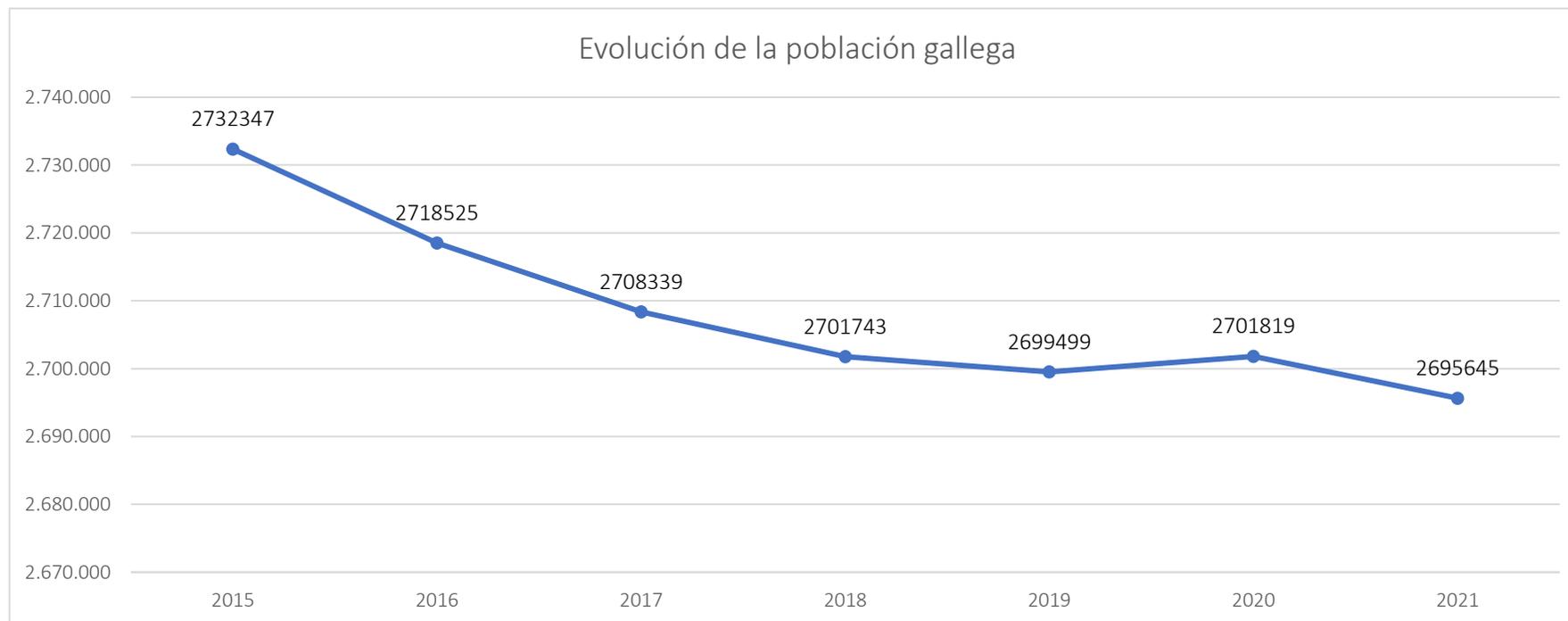


Gráfico 2: Evolución de la población gallega en los últimos 6 años. (Fuente: elaboración propia a partir de los datos del Instituto Nacional de Estadística)

Al mismo tiempo, resulta clara la disminución de la población gallega, que ha experimentado un descenso en la población de 36.702 personas entre los años 2015 y 2021. Esto viene

condicionado, principalmente, por factores demográficos como la escasa natalidad, que a su vez viene determinada por cambios en los hábitos y estilos de vida de la población.

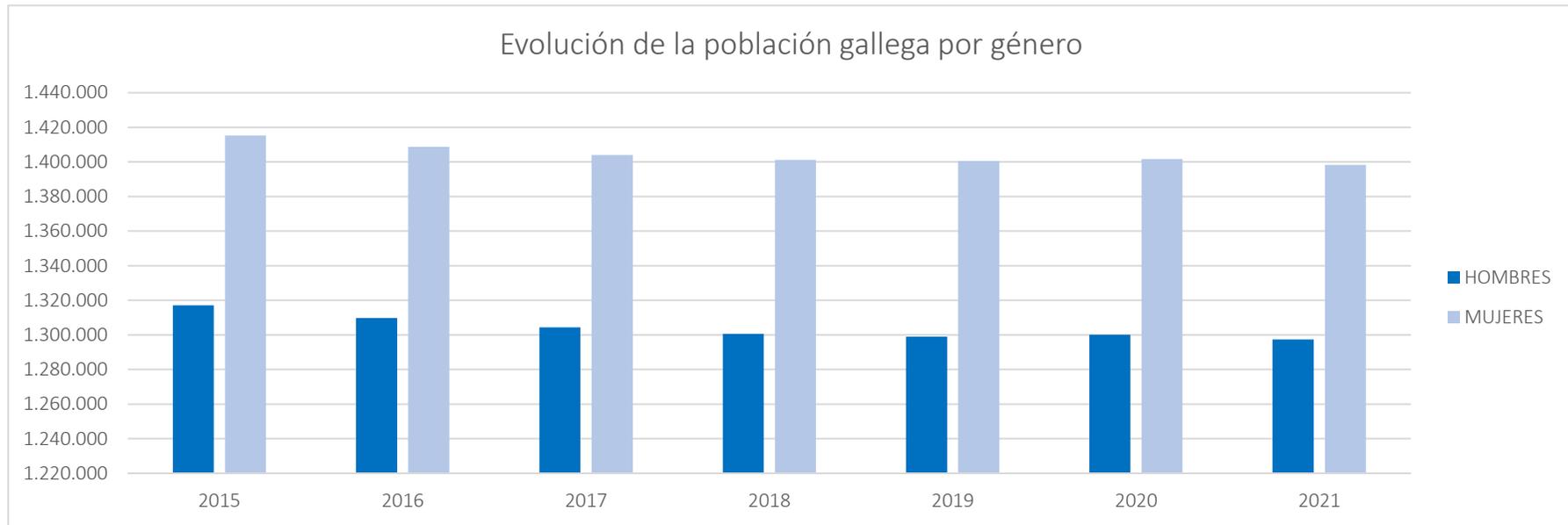


Gráfico 3: Elaboración propia. Evolución de la población gallega en los últimos 6 años en función del género. (Fuente: Página web del Instituto Nacional de Estadística)

Por otro lado, resulta llamativo que la diferencia entre el número de hombres y mujeres se mantenga constante con el

paso del tiempo, siendo significativamente superior el número de mujeres que de hombres.

Entorno sociopolítico

Los factores del entorno sociopolítico actual con mayor impacto en la actividad que realiza la FPUSG-061 son los siguientes:

- Las mejoras organizativas y funcionales que el sistema público de Atención Primaria está implantando actualmente para adaptarse a los cambios sociales y las expectativas de la ciudadanía. Este aspecto, además, se ha visto acentuado tras la emergencia sanitaria provocada por la pandemia COVID-19.
- La creciente demanda, por parte de la población, de acceso a los servicios asistenciales mediante canales digitales de atención al usuario.
- El sesgo con el que algunos usuarios se aproximan a los servicios asistenciales debido a la sobreinformación médica, probablemente derivada de un mayor acceso a internet y las nuevas tecnologías de la información.
- La preocupación creciente de la sociedad en cuanto al origen y utilización de los recursos sanitarios, con especial atención a los de procedencia pública.

Entorno económico

Los aspectos de carácter económico con más impacto en la FPUSG-061 son los siguientes:

- Dificultades para atraer y retener talento sanitario con las actuales condiciones sociolaborales del sector.
- Necesidad de realizar cada vez mayores esfuerzos en eficiencia y eficacia en la prestación de un servicio asistencial de calidad.

Entorno tecnológico

Se ha producido un enorme crecimiento de tecnologías con aplicación al sector sanitario, que brindan la oportunidad de:

- Mejorar la gestión de los procesos de apoyo a la sanidad, a través de herramientas como los RPAS (Remotly Piloted Aircraft Systems), la Inteligencia Artificial, el BigData y la Ciberseguridad.
- Servir de apoyo a los procesos asistenciales por medio de la telemedicina, robotización, experiencia paciente, (espacios, áreas privadas), realidad virtual y medical devices wearables, entre otros.
- Apoyar y mejorar los procesos relacionados con las personas dentro de las organizaciones, prestando especial atención a tendencias como la organización líquida, Mindset digital, bienestar emocional, agile, flexwork, liderazgo y digital workplace.

Entorno legislativo

Normativa Estatal

- Real Decreto 22/2014, de 17 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, relativo al transporte sanitario, en el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos destinados a la realización de servicios de transporte sanitario por carretera.
- Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización.

Normativa Autonómica

- Decreto 56/2014, de 30 de abril, por el que se establecen las tarifas de los servicios sanitarios prestados en los centros dependientes del Servicio Gallego de Salud y en las fundaciones públicas sanitarias.

- Decreto 38/2017, de 23 de marzo, por el que se regula la instalación y el uso de desfibriladores externos fuera del ámbito sanitario, y se crea su registro. Se establecen las condiciones y requisitos para la instalación, uso y mantenimiento fuera del ámbito sanitario en la utilización de desfibriladores externos automáticos y semiautomáticos.
- Ley 8/ 2021 , de 25 de febrero, de modificación de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia, cuyo objeto es la regulación general de todas las acciones que permitan hacer efectivo en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia, el derecho constitucional a la protección de la salud en el marco de las competencias que le atribuye el Estatuto de autonomía, mediante la ordenación del Sistema de Salud de Galicia, que comprende los sectores sanitarios público y privado, y la regulación del Sistema Público de Salud de Galicia y de los derechos y deberes sanitarios de la ciudadanía gallega, así como de los instrumentos que garantizan su cumplimiento.

Evolución de la demanda asistencial urgente

Algunos de los indicadores de la FPUSG-061 muestran que, a pesar del descenso paulatino de la población gallega en términos absolutos, el número de llamadas atendidas es cada

vez mayor. Esto se debe, en parte, a la presencia de una población cada vez más envejecida, que requiere la movilización de recursos debido a múltiples patologías, incluyendo algunas de carácter crónico reagudizadas.

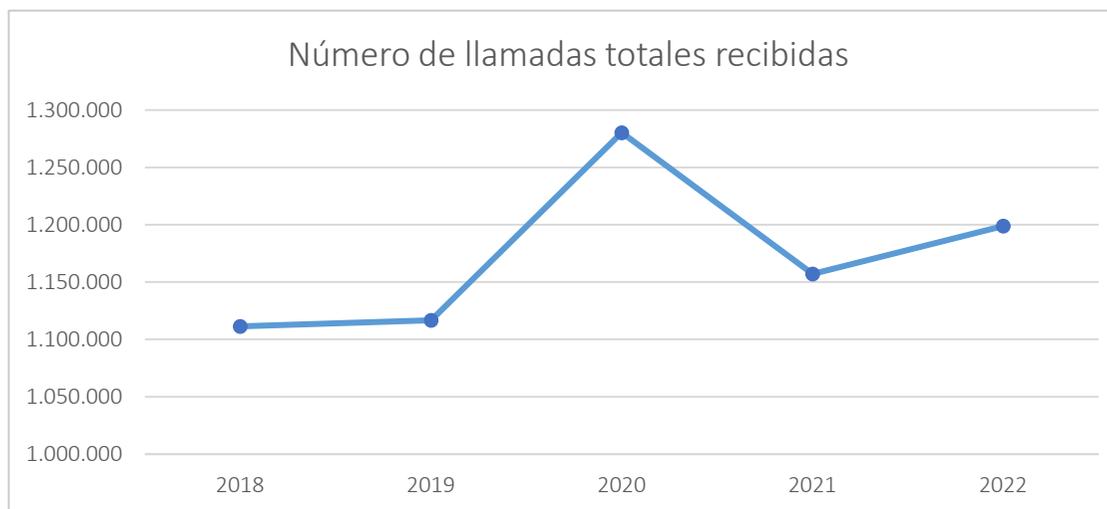


Gráfico 4. Elaboración propia. Número de llamadas totales recibidas. (Fuente: FPUSG-061).

El número de llamadas totales recibidas ha experimentado una evolución creciente en los últimos años, resultando clave el repunte experimentado en el año 2020 debido a la emergencia

sanitaria derivada de la COVID-19. Otro dato que resulta llamativo es el del año 2022, con casi 1.200.000 llamadas atendidas.

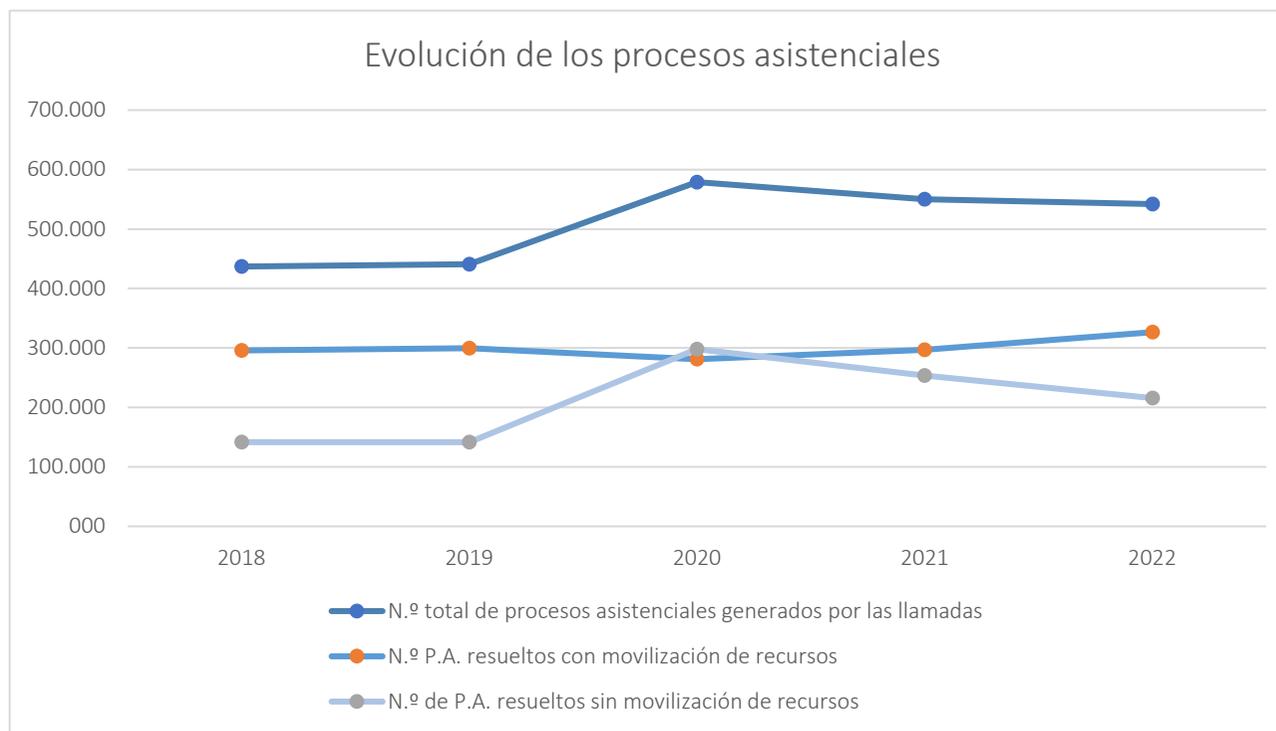


Gráfico 5. Elaboración propia. Evolución de los procesos asistenciales. (Fuente: FPUSG-061).

La evolución de los procesos asistenciales sigue una trayectoria lineal salvo en el año 2020, consecuencia de la emergencia sanitaria derivada de la COVID-19. Ese año, el número de

procesos asistenciales aumentó, sin embargo, la movilización y el empleo de recursos disminuyó debido a la negativa de la población al traslado a centros sanitarios durante la pandemia.

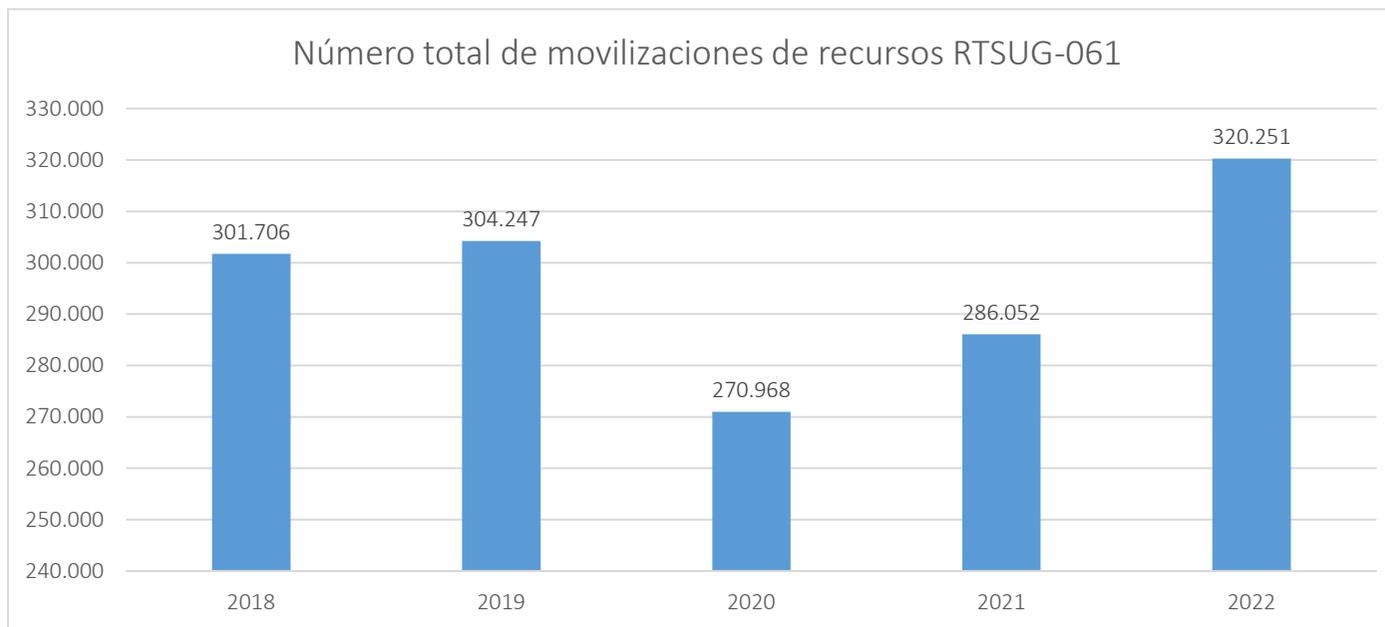


Gráfico 6. Elaboración propia. Número total de movilizaciones de recursos RTSUG-061. (Fuente: FPUSG-061)

La evolución del número total de movilizaciones de recursos de la FPUSG-061 sufre un marcado descenso durante los años de la pandemia 2020 y 2021, por el miedo generalizado de la población a acudir a centros sanitarios. En el año 2022, se

produce un incremento de las movilizaciones de los recursos de la RTSUG-061, paralelo al incremento de los procesos asistenciales.

Claves del análisis del entorno

La siguiente imagen incluye un resumen de los aspectos más relevantes que se derivan del análisis del entorno:



Resumen de elementos clave del entorno



Demográfico

- Envejecimiento progresivo de la población.
- Mayor demanda de recursos para patologías asociadas al envejecimiento.

Sociopolítico

- Usuarios cada vez más informados y preocupados por el origen y uso de los recursos públicos demandantes de nuevos canales de acceso.

Tecnológico

- Desarrollo exponencial de nuevas tecnologías con aplicación al sector asistencial.

Legislativo

- Ámbito legislativo estatal y autonómico que regula la actividad de la FPUSG-061.

Económico

- Dificultades para retener y captar talento sanitario.



AMBULANCIA

061

SVB

URXENCIAS
SANITARIAS

A-398

5970 LHM

2. Misión, visión, propósito y valores

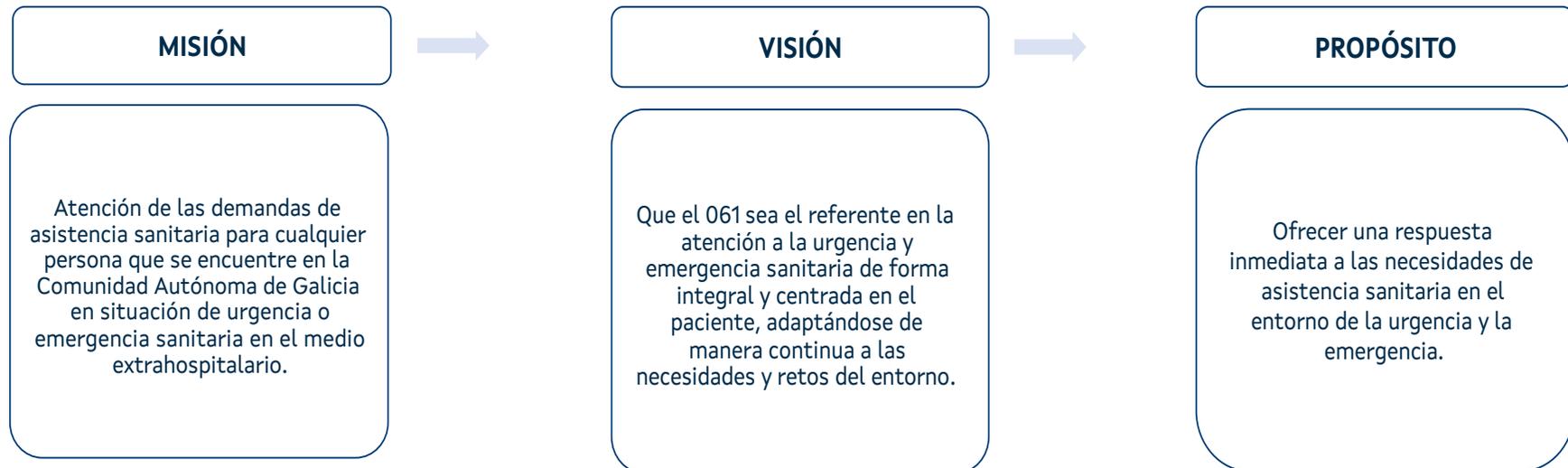
Misión, visión y propósito

A partir de un proceso de reflexión estratégica interno, se han definido la misión, la visión y el propósito de la FPUSG-061, tres elementos que constituyen los pilares básicos y el marco fundamental del nuevo plan.

- La misión, es aquello que define a las organizaciones para alcanzar su propósito en un determinado periodo de tiempo.

- La visión es aspiracional, es aquello que las organizaciones pretenden ser respecto a sus grupos de interés, a su contexto y a ellas mismas.
- El propósito, es la razón permanente de existir de las organizaciones.

La siguiente imagen incluye la misión, visión y valores de la FPUSG-061:



Valores

Siguiendo el mismo proceso de reflexión estratégica, se han definido los valores que rigen la actividad de la FPUSG-061.





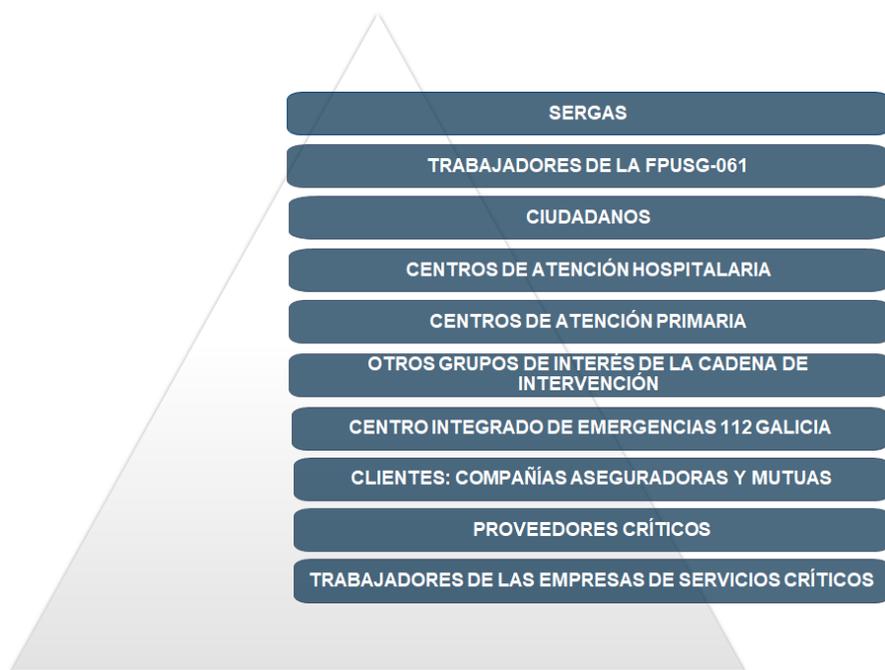
3. Los grupos de interés de la FPUSG-061

3.1. Mapa de los grupos de interés de la FPUSG-061

La actividad de la FPUSG-061 no se realiza de manera aislada, sino que tiene lugar en un contexto de interrelación con una serie de agentes y entidades a los que hemos denominado grupos de interés (GI).

El impacto y la influencia en la actividad y la consecución de los objetivos tanto de la FPUSG-061 como de los GI es recíproco, de ahí la importancia estratégica de identificarlos y de reflexionar sobre el modelo de relación que mantienen y el cumplimiento mutuo de las expectativas.

Grupos de interés de la FPUSG-061



Dada la importancia estratégica que tiene la relación de la FPUSG-061 con sus grupos de interés, se ha contado con la participación directa de los mismos a través de entrevistas destinadas a recoger su visión, expectativas y necesidades.

Toda la información recogida durante las mismas ha sido considerada a la hora de elaborar este Plan estratégico.



EXIT

Serviços Unitários
061
ENFERMEIRO

AJUSTAR
EL CINTURÓN
- FASTEN
SEAT BELT

DO NOT USE THIS
SEATING

4. Análisis DAFO

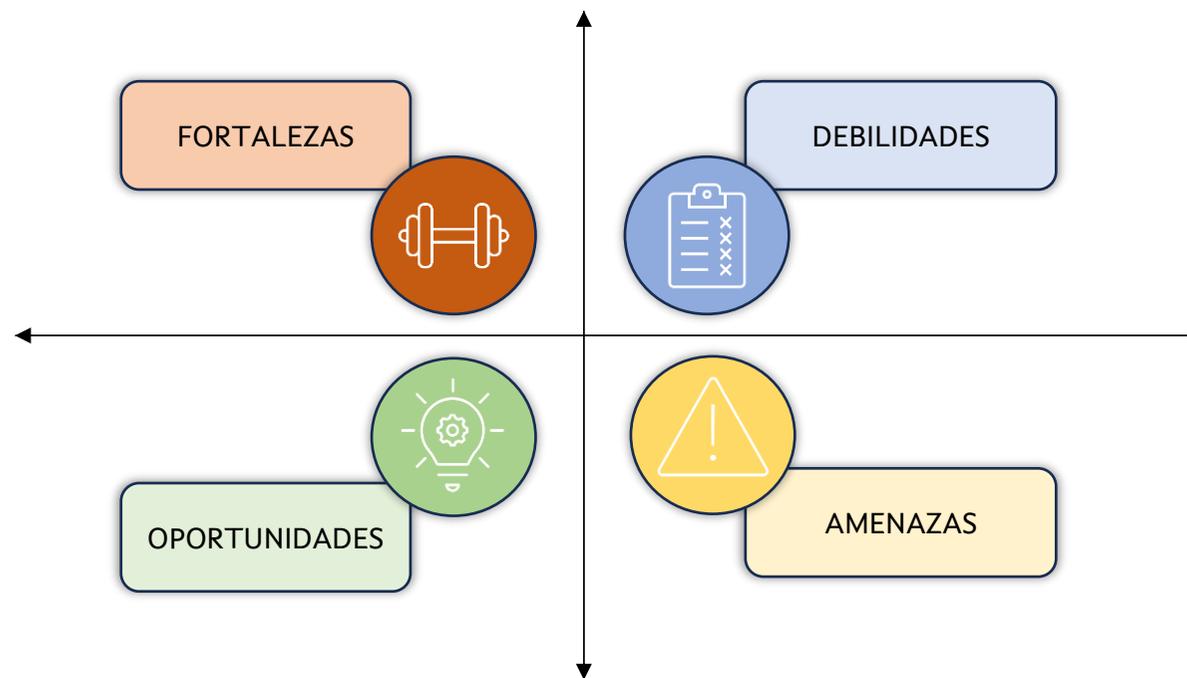
4.1. Análisis DAFO

A partir de las actividades de análisis interno y del entorno, así como de la revisión del marco estratégico, se ha realizado un análisis DAFO, que es la herramienta que permite identificar los factores facilitadores y las barreras que influyen (o pueden influir) en el desarrollo de la actividad de la FPUSG-061, así como en el cumplimiento de sus objetivos.

El análisis DAFO tiene en cuenta tanto factores internos positivos (fortalezas) como negativos (debilidades), que

permiten identificar las capacidades y los recursos con los que cuenta la FPUSG-061. Por otro lado, este análisis tiene en cuenta tanto factores externos positivos (oportunidades) como negativos (amenazas) sobre los que la FPUSG-061 no tiene control, pero que pueden tanto beneficiarla como perjudicarla.

Además, este análisis DAFO ha sido utilizado como base para la propuesta de los proyectos e iniciativas que forman parte del nuevo Plan estratégico.

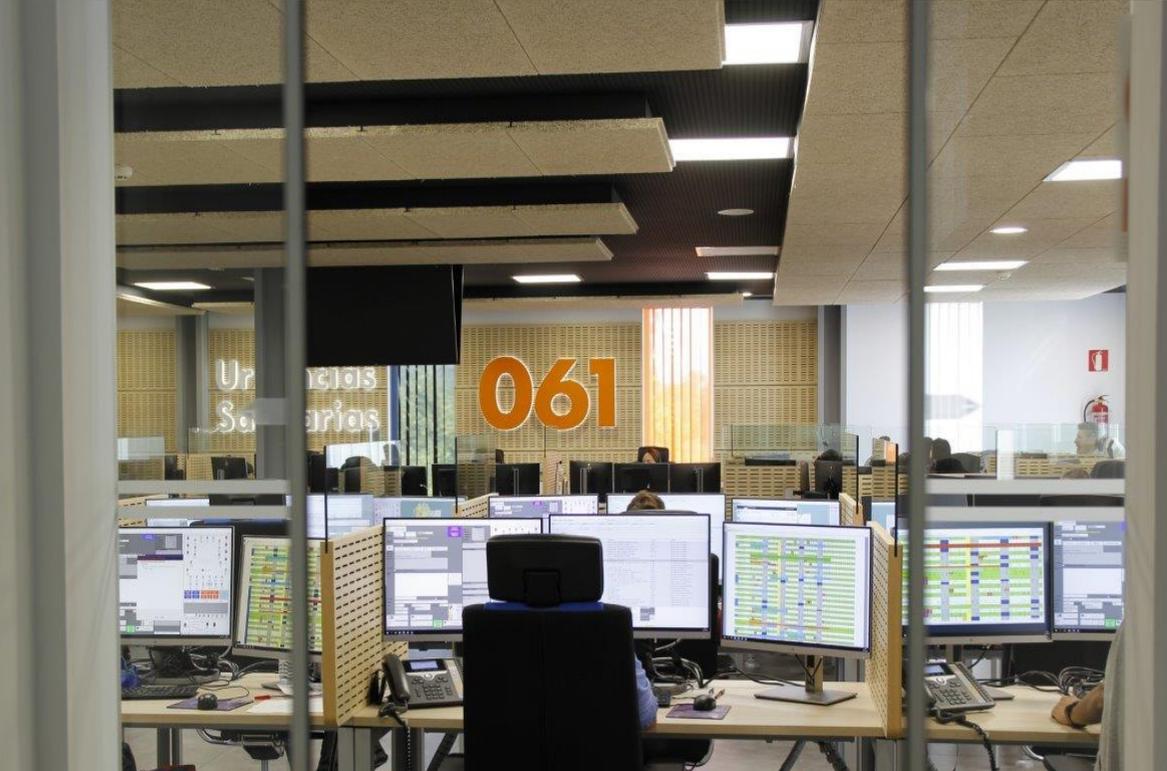


4.2. Factores críticos del éxito

A partir del análisis interno, externo, del entorno y el análisis DAFO realizados, se ha llegado a la identificación de los factores críticos del éxito, es decir, de aquellos aspectos clave (o imprescindibles) para que la FPUSG-061 logre alcanzar sus objetivos estratégicos.

La siguiente imagen incluye una categorización y descripción de los factores críticos del éxito de la FPUSG-061.





5. Ejes y objetivos estratégicos 2024-2028

5.1. Mapa estratégico

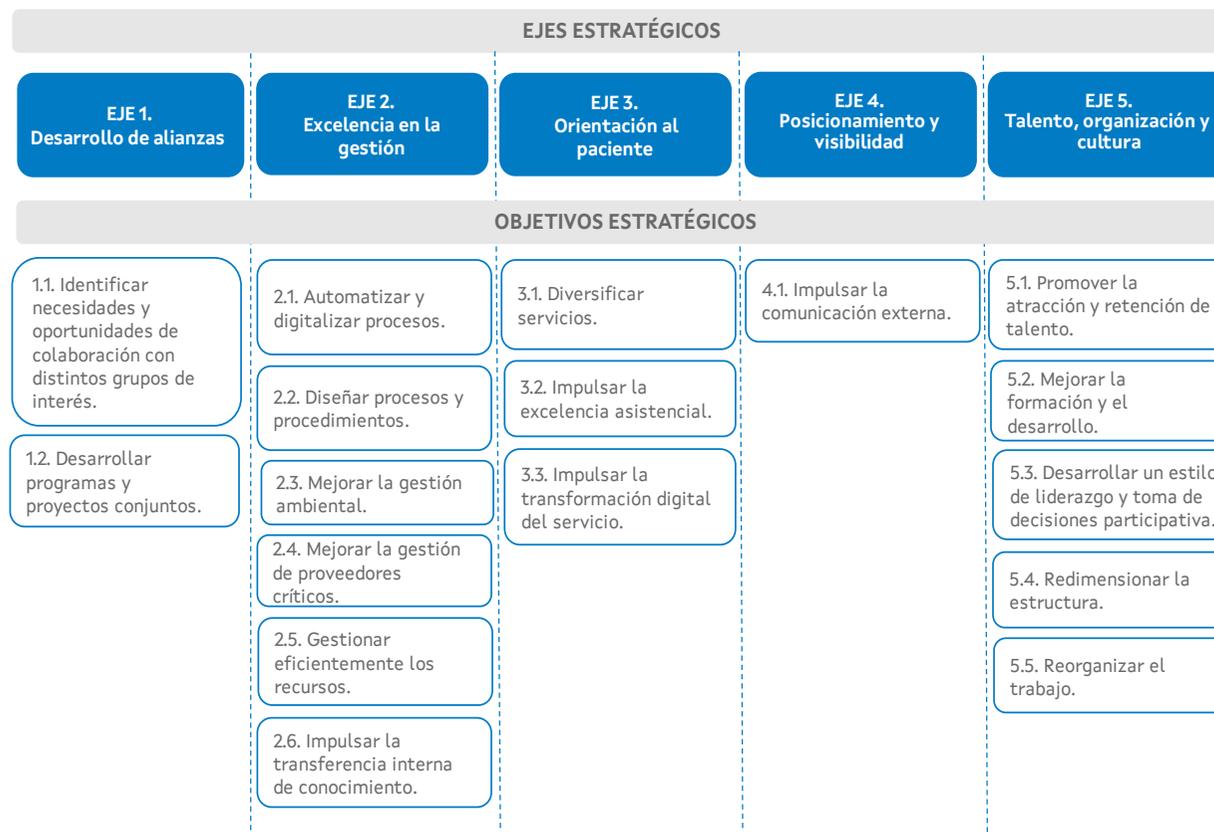
A partir de las actividades de análisis descritas en este documento, se ha diseñado el nuevo Plan estratégico, cuya estructura se articula en los siguientes ejes estratégicos:



La FPUSG-061, partiendo de su misión, basándose en el análisis y diagnóstico estratégico y con el fin de alcanzar su visión, estableció, entre otros, los siguientes instrumentos:

- Ejes estratégicos: grandes áreas o líneas en las que se va a centrar la estrategia, estableciendo el rumbo de actuación de la organización en los próximos años.
- Objetivos estratégicos: ligados a la visión, permitirán concretar la acción.

Los ejes estratégicos aglutinan un total de 17 objetivos estratégicos:



5.2. Matriz para alinear el plan con los ODS

Dada la relevancia que tiene la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible como marco estratégico, se ha realizado un ejercicio de reflexión sobre el grado en el que los objetivos definidos en el nuevo Plan estratégico de la FPUSG-061 están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Esta correspondencia se refleja en la siguiente matriz:

EJE	OBJETIVO	ODS 1. FIN DE LA POBREZA	ODS 2. HAMBRE CERO	ODS 3. SALUD Y BIENSTAR	ODS 4. EDUCACIÓN DE CALIDAD	ODS 5. IGUALDAD DE GÉNERO	ODS 6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	ODS 7. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	ODS 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	ODS 9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	ODS 10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	ODS 11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	ODS 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	ODS 13. ACCIÓN POR EL CLIMA	ODS 14. VIDA SUBMARINA	ODS 15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	ODS 16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	ODS 17. ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS		
1	DESARROLLO DE ALIANZAS	1.1. Identificar necesidades y oportunidades de colaboración con distintos grupos de interés		+															+	
		1.2. Desarrollar programas y proyectos conjuntos																		+
2	EXCELENCIA EN LA GESTIÓN	2.1. Automatizar y digitalizar procesos								+										
		2.2. Diseñar procesos y procedimientos			+				+	+										
		2.3. Mejorar la gestión ambiental						+						+	+					
		2.4. Mejorar la gestión de proveedores críticos			+					+										+
		2.5. Gestionar eficientemente los recursos			+					+	+		+	+	+					
		2.6. Impulsar la transferencia interna de conocimiento				+	+			+			+							
3	ORIENTACIÓN AL PACIENTE	3.1. Diversificar servicios		+					+	+									+	
		3.2. Impulsar la excelencia asistencial			+	+						+								
		3.3. Impulsar la transformación digital del servicio									+			+						
4	POSICIONAMIENTO Y VISIBILIDAD	4.1. Impulsar la comunicación externa			+															
5	TALENTO, ORGANIZACIÓN Y CULTURA	5.1. Promover la atracción y retención de talento	+		+	+			+		+									
		5.2. Mejorar la formación y el desarrollo	+		+	+			+		+									
		5.3. Desarrollar un estilo de liderazgo y toma de decisiones participativa			+	+						+								
		5.4. Redimensionar la estructura					+			+	+									
		5.5. Reorganizar el trabajo								+	+									

6. Glosario

AA-SVA	Ambulancia asistencial de soporte vital avanzado
AA-SVA-E	Ambulancia asistencial de soporte vital avanzado de enfermería
AA-SVA-M	Ambulancia asistencial de soporte vital avanzado medicalizada
AA-SVB	Ambulancia asistencial de soporte vital básico
ARPAD	Archivo Electrónico Administrativo
CCUSG-061	Central de Coordinación de Urgencias Sanitarias de Galicia-061
CMI	Cuadro de mando integral
COVID-19	Coronavirus SARS-CoV-2
DAFO	Debilidades, amenazas, fortalezas y debilidades
DESA	Desfibrilador externo semiautomático
DOG	Diario Oficial de Galicia
DSRP	Dispositivo sanitario de riesgo previsible
ECG	Electrocardiograma
EE	Eje estratégico
EFQM	European Foundation for Quality Management
FCE	Factores críticos de éxito
FPUSG-061	Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061
GI	Grupo de interés
IMV	Incidente de múltiples víctimas
INSIDE	Infraestructura y Sistemas de Documentación Electrónica

ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OE	Objetivo estratégico
PCR	Parada cardiorrespiratoria
RCP	Reanimación cardiopulmonar
RTSUG-061	Red de transporte sanitario urgente de Galicia-061
SCACEST	Síndrome Coronario Agudo con elevación ST
SEM	Servicios de emergencias médicas
Sergas	Servicio Galego de Saúde
SINASP	Sistema de Notificación y Aprendizaje para la Seguridad deL Paciente
SNS	Sistema Nacional de Salud
SVA	Soporte vital avanzado
SVA-E	Soporte vital avanzado de enfermería
SVA-M	Soporte vital avanzado medicalizado
SVB	Soporte vital básico
TES	Técnicos de emergencias sanitarias
TI	Tecnologías de la información
USVA	Unidad de soporte vital avanzado
USVB	Unidad de soporte vital básico

Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061	061
Plan	04 C

