



INTRODUCCIÓ

La Llei 5/2003, de 25 de març, de salut de les Illes Balears, descriu el sistema sanitari públic de les Illes Balears com “el conjunt de recursos, normes, mitjans organitzatius i accions orientats a satisfer el dret a la protecció de la salut”. Les seves finalitats, “com a part del Sistema Nacional de Salut”, queden reflectides en l'article 26.

Aquesta mateixa Llei defineix el Servei de Salut de les Illes Balears com un ens públic de caràcter autònom, dotat de personalitat jurídica i patrimoni propis i amb capacitat plena per actuar per tal de complir les seves finalitats, al qual es confia la gestió dels serveis públics sanitaris de caràcter assistencial de les Illes Balears. Aquesta entitat s'adscriu a la conselleria competent en matèria de sanitat.

Per al funcionament del Servei de Salut cal articular mecanismes de coordinació entre aquest i la Conselleria de Salut i Consum i configurar un model de finançament amb què se separin les funcions de finançament, assegurança, compra i provisió, i basat en els principis d'equitat en l'assignació dels recursos, sostenibilitat financera i eficàcia i eficiència en la prestació dels serveis.

La finalitat del Servei de Salut és millorar el nivell de salut i la qualitat de vida de la ciutadania de les Illes Balears. Per aquesta finalitat li corresponen les tasques següents:

- o La gestió del conjunt de prestacions sanitàries a partir de les necessitats de salut segons les determinacions del Pla de salut de les Illes Balears.
- o L'administració i la gestió de les institucions, dels centres i dels serveis sanitaris que tinguin adscrits orgànicament i funcionalment.
- o La gestió dels recursos humans, materials i financers que li siguin assignats per acomplir les seves funcions, i també el foment de la formació, la docència i la recerca en l'àmbit de la salut.

En el marc de la política sanitària general i de les prioritats definides en la planificació sanitària, la Llei de salut de les Illes Balears estableix els següents objectius fonamentals del Servei de Salut de les Illes Balears:

- o Participar en la definició de les prioritats de l'atenció sanitària a partir de les necessitats de salut de la població.
- o Distribuir de manera òptima els mitjans econòmics assignats al finançament dels serveis i de les prestacions sanitàries.
- o Garantir que les prestacions es gestionin de manera eficient.
- o Garantir, avaluar i millorar la qualitat del servei a la ciutadania, tant en l'assistència com en el tracte.
- o Promoure la participació dels professionals en la gestió del sistema sanitari balear i fomentar la motivació professional.
- o Fomentar la formació, la docència i la recerca en l'àmbit de la salut.

Els principis en què basa l'activitat són aquests:

- o Concepció integral i integrada del sistema sanitari.



- o Racionalització i eficàcia de la gestió sanitària.
- o Descentralització i desconcentració de la gestió.
- o Aprofitament òptim dels recursos.
- o Sectorització de l'atenció sanitària.
- o Atenció sanitària a la població. Cal respectar en tots els casos la dignitat dels drets de totes les persones que en rebin.
- o Universalització per a totes les persones residents a les Illes Balears.
- o Informació sanitària sobre els drets i les obligacions de les persones usuàries de la sanitat.
- o Actuació harmònica, eficient i coordinada del sistema sanitari.
- o Superació de les desigualtats territorials o socials per a la prestació dels serveis sanitaris.
- o Protecció del medi ambient.
- o Promoció de la salut i prevenció de les malalties.
- o Potenciació de l'educació sanitària.

Aquests pressuposts per a l'any 2010 tenen com a objectiu determinar els recursos necessaris per assolir els objectius que s'hi plantegen en el marc d'un model sanitari basat en el consens i en els valors principals d'universalitat, equitat, eficiència, qualitat, universalitat, coordinació institucional, participació i autonomia.



OBJECTIUS PER A L'EXERCICI 2010

Les grans línies d'actuació del Servei de Salut de les Illes Balears i de les seves gerències s'han desenvolupat elaborant un procés racional i planificat basat en l'anàlisi crítica i en l'adaptació a l'entorn actual, que han determinat un mapa estratègic que defineix els objectius estratègics que han de regir les accions concretes i els contractes de prestació de serveis subscrits amb les diferents gerències.

Aquests objectius s'agrupen en quatre àmbits: 1) el client, 2) els processos interns, 3) l'aprenentatge i el coneixement, i 4) la sostenibilitat i l'eficiència. Per a cadascun d'aquests àmbits, els objectius definits són els següents:

1) El client:

- o La ciutadania com a protagonista del procés assistencial.
- o Millorar l'accessibilitat i el temps de resposta en els processos assistencials.
- o Una atenció primària reforçada com a garantia de proximitat a la ciutadania.
- o Aconseguir una atenció personalitzada.
- o Avançar en l'ús adequat dels dispositius assistencials.
- o Reforçar el compromís per millorar els nivells de salut de la població.

2) Processos interns:

- o Millorar el compliment dels contractes de gestió.
- o Augmentar la cooperació entre els nivells assistencials.
- o Fomentar i aprofitar les sinergies internes i externes.
- o Proporcionar visibilitat i permeabilitat al Servei de Salut.
- o Promoure la gestió clínica.
- o Millorar l'atenció urgent.
- o Garantir la qualitat i la seguretat dels pacients.
- o Millorar l'atenció als infants i a les dones.
- o Impulsar el progrés, la innovació i l'R+D+I.

3) Aprenentatge i coneixement:

- o Augmentar el lideratge i la professionalització dels comandaments intermedis i del personal directiu.
- o Aconseguir l'atracció i la fidelització dels millors professionals.
- o Potenciar el desenvolupament dels valors professionals i de la gestió del coneixement.
- o Avançar cap a un nou Servei de Salut capaç d'orientar estratègicament, donar suport i seguir l'evolució del conjunt del sistema.
- o Potenciar les tecnologies i els sistemes d'informació i comunicació.
- o Desenvolupar un pla d'infraestructures.
- o Planificar el nou hospital de Son Dureta a Son Espases com a referent innovador.

4) Sostenibilitat i eficiència:

- o Dissenyar un sistema de finançament prospectiu.
- o Garantir la sostenibilitat del sistema sanitari de les Illes Balears.
- o Incrementar l'ús racional dels medicaments.



CLASSIFICACIÓ FUNCIONAL I ORGÀNICA DELS PRESSUPOSTS DEL SERVEI DE SALUT PER A 2010

Classificació funcional

Els programes que configuren la classificació funcional dels pressuposts del Servei de Salut de les Illes Balears es classifiquen de la manera següent:

- 4. Producció de béns públics de caràcter social
 - 4.1. Sanitat.
 - 4.1.1. Administració general de sanitat
 - 4.1.2. Hospitals, serveis assistencials i centres de salut

Relació de programes i subprogrames

<i>Programa</i>	<i>Subprograma</i>	<i>Denominació</i>
411B		Administració i serveis generals d'assistència sanitària
	411B01	Administració i serveis generals d'assistència sanitària
411C		Formació del personal sanitari
	411C01	Formació del personal sanitari
412A		Atenció primària de salut
	412A01	Atenció primària de salut
412B		Atenció especialitzada de salut
	412B01	Atenció especialitzada de salut
412C		Assistència sociosanitària i de salut mental
	412C01	Assistència sociosanitària i de salut mental

A les àrees de salut de Menorca i d'Eivissa i Formentera, les despeses dels capítols 2 i 6 no es desagreguen en *atenció primària* i *especialitzada* a efectes operatius per la implantació del nou ERP economicofinancer, sinó que s'hi empra només el programa d'atenció especialitzada.

Classificació orgànica

Les especificacions de la Llei de salut de les Illes Balears i el nou model de gestió economicofinancera del sistema sanitari en el marc de la gestió economicofinancera de la comunitat autònoma de les Illes Balears han obligat a adaptar els processos relacionats amb el tractament i la informació dels fets de caràcter econòmic del Servei de Salut, que es consolidaran durant l'any 2010 en el procés de reorganització que s'està duent a terme sota la direcció de la Conselleria d'Economia i Hisenda. Aquest any suposarà la descentralització de la gestió de l'Hospital de Formentera separada de l'Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera per primera vegada, i que gestionarà de manera independent el seu pressupost.

Relació de centres gestors i centres de cost

<i>Secció</i>	<i>Centre gestor</i>	<i>Denominació</i>
600		Gerència dels Serveis Centrals



	60001	Serveis Centrals
	60002	Serveis Centrals. Personal F. P.
	60003	Hospital Joan March
	60004	Hospital General
	60005	Hospital Psiquiàtric
601		Gerència de l'Hospital Universitari Son Dureta
	60101	Gerència de l'Hospital Universitari Son Dureta
602		Gerència de l'Àrea de Salut de Menorca
	60201	Àrea de Salut de Menorca
603		Gerència de l'Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera
	60301	Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera
	60302	Hospital de Formentera (compra centralitzada)
604		Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
	60401	Gerència d'Atenció Primària Mallorca
605		Hospital de Formentera
	60501	Hospital de Formentera
609		Gerència del 061
	60901	Gerència del 061



Relació de programes per centres gestors

<i>Centre gestor</i>	<i>Programa</i>	<i>Denominació</i>
600		Gerència dels Serveis Centrals
	411B	Administració i serveis generals d'assistència sanitària
	412A	Atenció primària de salut
	412B	Atenció especialitzada de salut
	412C	Assistència sociosanitària i de salut mental
601		Gerència de l'Hospital Universitari Son Dureta
	411C	Formació del personal sanitari
	412B	Atenció especialitzada de salut
602		Gerència de l'Àrea de Salut de Menorca
	411C	Formació del personal sanitari
	412A	Atenció primària de salut
	412B	Atenció especialitzada de salut
603		Gerència de l'Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera
	411C	Formació del personal sanitari
	412A	Atenció primària de salut
	412B	Atenció especialitzada de salut
604		Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
	411C	Formació del personal sanitari
	412A	Atenció primària de salut
605		Gerència Hospital de formentera
	412A	Atenció especialitzada de salut
609		Gerència del 061
	412A	Atenció primària de salut



PROGRAMES

Programa 411B: administració i serveis generals d'assistència sanitària

- o *Responsable*: director gerent del Servei de Salut de les Illes Balears.
- o *Subprograma 01*: direcció i serveis generals.

Descripció del programa

Aquest programa té la missió de planificar i garantir el desenvolupament de les activitats a realitzar pels recursos sanitaris. Inclou el desenvolupament de totes les estructures necessàries per consolidar els recursos disponibles, la fixació de la política general del Servei de Salut i el desplegament de la normativa necessària per al desenvolupament integrat de la sanitat pública. A més, té les funcions de finançar, controlar i avaluar els recursos i de coordinar i controlar el personal que manté una relació contractual amb la Comunitat Autònoma.

Per dur a terme aquest programa es proposen els objectius següents, que s'han de desenvolupar en les activitats corresponents.

Objectiu 1. La ciutadania com a protagonista del procés assistencial

1. Desenvolupar una anàlisi a partir de l'estudi d'expectatives i la satisfacció de la ciutadania i desenvolupar millores a partir dels resultats obtinguts.
2. Assegurar la informació als pacients en el marc de la presa de decisions clíniques, inclosos els procediments de consentiment informat per a les activitats que en requereixin.
3. Facilitar l'accés a la història clínica dels usuaris mitjançant la història de salut avançant en la línia de la interactivitat.
4. Promoure i facilitar l'atenció a domicili en tots els processos que en requereixin.
5. Dinamitzar les estructures i els mecanismes de participació i democratització potenciats a cada centre amb el seguiment de les expectatives, les reclamacions i les queixes.
6. Millorar l'adaptació d'espais per facilitar la intimitat, la confidencialitat i el confort dels pacients i dels professionals.
7. Potenciar els dispositius de dia en l'atenció sociosanitària i en la salut mental.



Objectiu 2. Millorar l'accessibilitat i el temps de resposta en els processos assistencials (activitat assistencial de consultes externes, proves diagnòstiques i intervencions quirúrgiques)

1. Disminuir la demora en la llista d'espera de consultes i de proves diagnòstiques.
2. Millorar les demores en els processos amb major impacte en la salut i el benestar de la ciutadania establint mecanismes que redueixin el temps de resposta de cadascun dels elements assistencials que hi intervenen: processos oncològics de mama, còlon i pulmó.
3. Mantenir i millorar la demora quirúrgica, especialment en els processos de major impacte.
4. Planificar i disposar plans específics i de suport a les mancances estructurals temporals (sales d'operacions en obres, vagues) i sostingudes (suport als hospitals amb major demanda).
5. Manteniment i millora de tots els plans i programes en actiu per millorar les llistes d'espera i disminuir la demora en l'accessibilitat en general.
6. Augmentar l'accessibilitat dels usuaris a les citacions.

Objectiu 3. Compromís per millorar els nivells de salut de la població

1. Participar activament en l'elaboració del Pla de salut.
2. Incorporar en els contractes de gestió els principals objectius del Pla de salut.
3. Desenvolupar projectes per millorar la mortalitat hospitalària global, com ara el de control de la sèpsia hospitalària. Incorporar la gestió de patologies en la història de salut.
4. Reforçar el compliment terapèutic en patologies de control especial utilitzant el sistema d'avisos mitjançant SMS.

Objectiu 4. Ús adequat dels dispositius assistencials

1. Millorar la informació als usuaris respecte a l'ús adequat del nivell assistencial que necessitin orientant cada procés al nivell que els pugui prestar un grau òptim d'atenció.
2. Avançar en una història de salut global per evitar la repetició no justificada de proves diagnòstiques en els distints nivells assistencials.
3. Fomentar l'ús de l'evidència científica i l'acord professional per a les derivacions de la prescripció de proves i procediments.
4. Millorar la resolutivitat de cada nivell assistencial.

Objectiu 5. Millorar l'eficàcia del contracte de gestió com a element de compromís entre la direcció dels centres i la direcció corporativa

1. Negociar un contracte de gestió amb els centres del Servei de Salut alineat amb els objectius corporatius i centrat en la millora del servei prestat a la ciutadania sota paràmetres de sostenibilitat econòmica.
2. Crear una eina sistemàtica de seguiment d'objectius del contracte de gestió integrada en els sistemes d'informació del Servei de Salut i accessible des de l'àmbit corporatiu i des del centres sanitaris.
3. Redissenyar els sistemes d'incentivació dels professionals sanitaris i dels comandaments amb vista a reforçar la importància del compliment del contracte de gestió en tots els nivells de l'organització.



4. Fer sessions quadrimestrals de seguiment ordinari d'objectius amb cadascun dels centres, a més de sessions extraordinàries quan es produeixin o es prevegin desviacions significatives respecte als objectius.

Objectiu 6. Desenvolupar i implantar un pla d'atenció personalitzada

1. Ampliar i regular el conveni de col·laboració entre la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració i el Servei de Salut per promoure activitats orientades a millorar l'atenció sanitària a la població immigrada de les Illes Balears.
2. Homogeneïtzar la informació dels diferents serveis d'atenció als pacients.
3. Lliure elecció de professional i de centre.
4. Desenvolupar mecanismes que permetin una segona opinió clínica.
5. Promoure la personalització de l'atenció.
6. Afavorir la creació d'espais amables i confortables que garanteixin la intimitat dels pacients i dels seus familiars.
7. Afavorir mesures que garanteixin actituds professionals de respecte a la intimitat dels pacients i dels seus familiars.
8. Apropar l'organització als usuaris.
9. Impulsar la revisió de les guies d'acolliment als pacients hospitalitzats.
10. Implantar a tots els centres la guia per garantir un bon acolliment als usuaris.
11. Impulsar la implantació del català en les institucions sanitàries com a vehicle de comunicació entre el sistema sanitari i la ciutadania.

Objectiu 7. Establir un pla de potenciació de sinergies internes i externes en l'organització

1. Establir un pla estratègic per optimitzar els laboratoris clínics de la sanitat pública balear integrant tots els laboratoris dels centres dependents del Servei de Salut.
2. Establir un pla d'organització i millora dels serveis de diagnòstic per imatge per poder aprofitar les possibilitats de millorar el servei que ofereixen les noves tecnologies.
3. Posar en marxa una central de compres en el Servei de Salut amb els objectius de millorar el servei als centres i d'obtenir millors preus aprofitant les economies d'escala.
4. Impulsar i afavorir els mecanismes per potenciar i facilitar les activitats col·laboratives clíniques i organitzatives entre els centres sanitaris.

Objectiu 8. Adaptar les tecnologies i els sistemes d'informació a les noves necessitats i als reptes del Servei de Salut

1. Potenciar el Gabinet Tècnic del Servei de Salut com a element de millora dels sistemes d'informació de tot el sistema de salut:
 - o Centralització i gestió dels sistemes d'informació assistencials del Servei de Salut.
 - o Adequació del Gabinet Tècnic i professionalització del seu personal als avanços en el camp dels sistemes d'informació.
2. Quadre de comandament corporatiu:
 - o Consolidar la Factoria d'Informació Corporativa com a únic sistema corporatiu d'informació del Servei de Salut i de relació amb els centres.
 - o Actualitzar el diccionari de la Factoria d'Informació Corporativa. Incorporar-hi i homologar-hi nous conceptes i àmbits.



- o Garantir la integritat i la fiabilitat de la informació de la Factoria d'Informació Corporativa.
- 3. Decret de garantia de demora: garantir la integritat i la fiabilitat de la informació de les llistes d'espera quirúrgica, de consultes externes i de proves radiològiques.
- 4. Conjunt mínim bàsic de dades (CMBD):
 - o Coordinar amb la Conselleria de Salut i Consum el CMBD hospitalari i ambulatori.
 - o Avançar en la codificació de l'activitat ambulatoria: urgències, hospital de dia i consultes externes.
- 5. Desenvolupar la història de salut dels usuaris com a sistema d'informació centralitzada dels seus problemes de salut rellevants:
 - o Història de salut dels usuaris amb la integració de totes les dades despreses de processos assistencials a qualsevol dispositiu del Servei de Salut de les Illes. El procés durant l'any 2010 inclourà el desenvolupament de la gestió de patologies cròniques, la consolidació dels diferents registres clínics (com ara el de cesàries) i la integració amb diferents programaris de la Conselleria que gestionen programes clínics i de salut pública.
 - o Consolidar les Illes Balears com la comunitat autònoma pilot del projecte d'història de salut del Sistema Nacional de Salut del Ministeri de Sanitat i Consum.
- 6. Consolidació dels sistemes de recepta electrònica i de visat electrònic com a sistema integrat de prescripció i dispensació de receptes a totes les àrees de salut, cosa que permetrà un avanç molt important per a l'accessibilitat dels usuaris en la prestació farmacèutica, en la desburocratització de les consultes —sobretot les de l'atenció primària— i en el control i en el seguiment de les prescripcions, tant des del punt de vista de gestió com des del qualitatiu.
- 7. Continuar amb el procés d'informatització dels dispositius hospitalaris que s'ocupen de l'atenció assistencial dels crítics.
- 8. Desenvolupar el SAP com a sistema informatitzat integral de la gestió al Servei de Salut, especialment el desplegament d'un sistema de gestió de recursos humans (nòmines, personal i formació).
- 9. Continuar incorporant els dispositius assistencials integrats a GESMA en la informatització integral del sistema sanitari per garantir-ne la incorporació definitiva en el procés continu assistencial.
- 10. Per tal de millorar la relació de la ciutadania amb l'administració, promoure iniciatives com ara el web corporatiu, amb continguts com el tràmit electrònic per sol·licitar la targeta sanitària individual, per gestionar les cites de l'atenció primària, informació sanitària d'interès, etc.
- 11. Desenvolupar el sistema d'informació de l'Hospital Universitari Son Dureta com a base del nou hospital.
- 12. Desenvolupar el sistema informàtic de GESMA implantant-hi el HIS multihospitalari, i iniciar l'aplicació de la història clínica electrònica.
- 13. Potenciar el centre d'atenció telefònica (*call center*) del Servei de Salut per tal que pugui prestar nous serveis als usuaris.
- 14. Estendre de manera gradual l'ús de la signatura digital (amb certificat de la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre) a tots els professionals del Servei de Salut.



15. Renovació tecnològica: reposar maquinària, utilitatge, aparells, equipaments i instal·lacions dels centres de salut, de les unitats bàsiques i dels hospitals de totes les illes segons els plans de necessitats respectius.
16. Continuar amb la redundància dels sistemes informàtics per protegir-nos de possibles contingències i assegurar el servei continu i ininterromput.
17. Mantenir operatiu i millorar el sistema d'informació de prestació farmacèutica amb recepta GAIA, tant en l'àmbit dels Serveis Centrals com en el de les gerències i dels metges prescriptors.
18. Mantenir operatiu i millorar el sistema d'informació del Pla d'incentius de l'atenció primària, tant en l'àmbit dels Serveis Centrals com en el de les gerències i de tots els metges.

Objectiu 9. Pla d'infraestructures

1. Inici i seguiment de les obres de construcció del nou Hospital de Can Misses (Eivissa).
2. Desenvolupar el pla d'infraestructures de l'atenció primària pel que fa a la licitació i l'execució de nous centres de salut. La relació de centres nous i de les ampliacions més significatives per a l'any 2010 és la següent:
 - a) Nous centres de salut i unitats bàsiques de salut per via de concessió d'obra:
 - o UBS Ariany
 - o UBS Porreres
 - o UBS ses Salines
 - o UBS es Molinar
 - o CS Muro
 - o CS sa Pobla
 - o CS Esporles
 - o UBS Maria de la Salut
 - o CS Son Servera
 - o Nou CS Andratx
 - b) Reforma i ampliació de centres de salut i d'unitats bàsiques de salut:
 - o GAP Escola Graduada
 - o Porto Colom
 - o Alaró
 - o CS Son Serra - la Vileta
 - o CS Rafal Nou
 - o Pollença
 - o Nova seu del 061
3. Executar la reforma del centre d'especialitats d'Inca.
4. Millorar les infraestructures d'atenció sociosanitària i psiquiàtrica de GESMA.
5. Iniciar les obres del pla director de reforma de l'Hospital de Manacor.
6. Dotació d'equipament del nou Hospital de Son Espases.

Objectiu 10. Establir un pla de recursos humans que prevegi millorar la satisfacció dels professionals sanitaris i identificar els professionals amb els objectius corporatius amb el reconeixement i la promoció com a claus per a l'èxit



1. Establir un pla per avaluar el clima laboral i implantar accions per corregir-ne les deficiències.
2. Establir un pla de mobilitat de professionals en els centres.
3. Consolidar les figures del tipus emèrit i/o la de consultor.
4. Establir un pla d'acolliment dels nous professionals.
5. Definir una política d'incentius.
6. Carrera professional: desenvolupar els criteris de promoció dels nivells.
7. Impulsar el Pla de prevenció de la violència en els centres sanitaris del Servei de Salut amb mesures en els tres àmbits d'actuació.
 - a) Continuar difonent el Pla i el seu funcionament entre tots els treballadors dels centres sanitaris.
 - b) Consolidar el sistema de gestió d'incidències per agilitzar-lo i augmentar-ne la capacitat d'actuació.
 - c) Continuar amb el treball dels comitès tècnics de cada Gerència i de la Unitat de Serveis Centrals per identificar les situacions de major risc i tipificar els diferents llocs de feina i les àrees assistencials d'acord amb el seu risc.
 - d) Pla de formació:
 - o Continuar i impulsar la formació dels professionals envers la prevenció i l'actuació quan es donin les situacions previstes en el Pla.
 - o Formació específica als professionals que estan treballant directament en el Pla.
 - e) Pla de seguretat:
 - o Implantació de mesures adequades a cada àrea assistencial i no assistencial segons la identificació i l'anàlisi dels seus riscos elaborada pels comitès tècnics.
 - o Continuar implantant mesures de seguretat genèriques als centres sanitaris dependents del Servei de Salut.
 - f) Pla de sensibilització:
 - o Continuar difonent entre els professionals les informacions relatives al Pla que permetin preveure de manera adequada les situacions de violència als centres sanitaris.
 - o Desplegar una campanya de sensibilització entre la ciutadania.

Objectiu 11. Millorar la professionalització del personal directiu

1. Definir les competències de lideratge dels gerents i dels equips directius dels centres i de la direcció del Servei de Salut.
2. Posar en marxa un procés per desenvolupar les competències directives a l'àmbit de tot el Servei de Salut a través del pla de desenvolupament directiu, que ha de millorar els mecanismes de selecció, formació i avaluació periòdica del personal directiu.
3. Desenvolupar un nou model de lideratge als serveis i a les unitats clíniques per tal de millorar el servei prestat a la ciutadania, i que estigui centrat en la millora dels mecanismes de selecció, formació i avaluació periòdica dels responsables.



Objectiu 12. Dissenyar un sistema de finançament prospectiu

1. Posar en marxa un nou model de finançament per als centres sanitaris que estigui orientat a millorar l'equitat en l'assignació de recursos en els àmbits territorial i dels centres sanitaris.
2. Incloure en els contractes de gestió el nou model de finançament.
3. Pla de millora de l'eficiència per als centres, amb desviacions significatives des del finançament prospectiu respecte al finançament històric.
4. Seguiment del funcionament del model i proposta d'ajustament per optimitzar-lo.

Objectiu 13. Establir un pla per a l'equilibri pressupostari mitjançant un sistema de seguiment detallat de la despesa a partir de les dades facilitades per les aplicacions corporatives

1. Incloure en els contractes de gestió l'ús adequat de recursos com a objectiu rellevant, tant en l'àmbit del centre com en el de les unitats de gestió clínica.
2. Generar els indicadors comparatius de cost per unitat d'activitat amb la finalitat de detectar pràctiques més eficients que puguin ser aprofitades pel conjunt de la xarxa.
3. Seleccionar les línies de millora de l'eficiència en l'àmbit del centre i suport corporatiu per desenvolupar-les.
4. Millorar la gestió d'ingressos de tercers obligats al pagament.
5. Potenciar la presa de decisions en inversions i noves accions des de l'evidència científica i el treball de les distintes agències d'avaluació.
6. Incrementar la compra col·lectiva de materials i medicaments en el Servei de Salut.
7. Cercar vies més flexibles que permetin acostar els professionals als punts d'assistència als pacients, adequant l'organització a les necessitats actuals del sistema de salut.
8. Proposar mecanismes a la Conselleria d'Hisenda per reduir el deute del Servei de Salut amb els seus proveïdors.

Objectiu 14. Comunicació externa i comunicació interna

Comunicació externa

1. Coordinar les accions de comunicació externa entre les gerències que depenen del Servei de Salut.
2. Formar un gabinet de crisi per afrontar coordinadament i amb un sol portaveu les situacions de contingència.
3. Donar suport a un pla de comunicació per a l'Hospital Son Espases.
4. Elaborar un pla de comunicació per al període 2010-2011.

Comunicació interna

5. Potenciar mitjançant les noves tecnologies l'intercanvi d'informació entre els distints nivells assistencials.



6. Distribuir un qüestionari al llarg de l'any entre els professionals per detectar d'on reben informació i d'on en voldrien rebre.
7. Promoure la participació en les decisions que afectin els professionals del Servei de Salut.

Objectiu 15. Pla de qualitat i seguretat

1. Establir un pla de qualitat als centres basat en el marc establert per la Conselleria de Salut i Consum.
2. Desenvolupar en l'àmbit corporatiu una estratègia de seguretat clínica que ajudi a potenciar les iniciatives iniciades pels diferents centres.

Objectiu 16. Desenvolupament del Pla estratègic del Servei de Salut

1. Consolidar l'Oficina de Projectes del Servei de Salut com a estructura responsable del seguiment del Pla i dels projectes que el despleguen.
2. Seguir els plans estratègics de les gerències dependents del Servei de Salut.
3. Desenvolupar els projectes sectorials que emanen del Pla estratègic.
4. Avaluar el compliment del Pla estratègic i incorporar-hi modificacions i noves línies depenent dels resultats obtinguts i dels nous objectius plantejats.

Objectiu 17. Gestió i ús racional dels medicaments

1. Col·laborar amb la Conselleria de Salut i Consum a establir objectius estratègics que permetin controlar la despesa farmacèutica.
2. Fomentar la coresponsabilització de la gestió dels medicaments mitjançant la millora contínua de l'estratègia del finançament de la prestació farmacèutica, mitjançant l'establiment d'objectius i indicadors corporatius de qualitat de prescripció i mitjançant el disseny d'un pla d'incentius que vinculi els professionals amb l'ús eficient dels medicaments.
3. Fomentar la implantació de mesures d'optimització de la prestació farmacèutica als centres i difondre-les-hi.
4. Millorar l'aprovisionament i la logística del medicament utilitzant els serveis farmacèutics del Servei de Salut com a canal preferent d'adquisició i distribució de medicaments als pacients i desenvolupant polítiques de compra centralitzada de medicaments.
5. Elaborar i posar en funcionament, amb criteris de qualitat informativa i independència, un pla de formació (amb un programa pluriennal i un programa anual per a l'any 2010) adreçat als professionals sanitaris per a l'actualització de coneixements en les àrees més rellevants en farmacoteràpia, d'acord amb la Direcció General d'Avaluació i Acreditació i en col·laboració amb la Direcció General de Farmàcia.
6. Desplegar, en col·laboració amb la Direcció General de Farmàcia, la normativa que reguli la creació i el funcionament dels serveis farmacèutics d'àrea com a entitats responsables de la gestió del medicament a qualsevol dels dispositius sanitaris de cada àrea de salut.



Objectiu 18. Model de cures assistencials que té com a objectiu dinamitzar la metodologia d'infermeria en l'aplicació de les cures

1. Estandarditzar les guies d'actuació, els protocols, els procediments i els plans de cures emprant un marc conceptual comú.
2. Crear i avaluar els indicadors de qualitat de la tasca d'infermeria.
3. Assegurar la continuïtat assistencial: introduir-hi millores organitzatives per afavorir la coordinació entre els nivells i la continuïtat assistencial.
4. Revisar el contingut de l'informe d'infermeria a l'alta i els circuits que garanteixin la continuïtat de les cures.
5. Implantar la figura de la infermera d'enllaç en els àmbits hospitalari i de l'atenció primària.
6. Dissenyar un pla d'acolliment en el moment de l'ingrés que assegurï que els pacients i els seus familiars rebin la informació necessària d'acord amb el procés assistencial.
7. Personalització de les cures: assignar a cada pacient una infermera referent.
8. Disseny del projecte d'atenció i rehabilitació de l'usuari dels serveis d'infermeria en l'àrea de salut mental.
9. Implantar un sistema d'informació i actuació sobre les úlceres per pressió en pacients de risc i normalitzar l'actuació per a tots els centres.
10. Guies d'actuació compartida, prioritzant les de pacients pluripatològics, fràgils i crònics.
11. Col·laborar en la definició, el desenvolupament i la implantació del mòdul de cures d'infermeria en la història clínica informatitzada.
12. Dissenyar un pla de formació i maneig dels instruments informàtics d'infermeria.
13. Elaborar un pla d'acolliment per a professionals de nova incorporació, alumnes universitaris i residents.
14. Dissenyar un pla de formació dirigit als comandaments intermedis amb la finalitat d'incrementar-ne les competències sobre la gestió clínica i les habilitats directives.
15. Fomentar la formació dels professionals en l'àmbit de la metodologia d'infermeria.
16. Definir l'aportació de la infermeria als indicadors assistencials (IMAR, IRAR, ICAR).
17. Estudiar els factors que determinen la pràctica clínica basada en l'evidència del personal d'infermeria dels hospitals i de l'atenció primària. Proposta d'elements facilitadors a partir del model PARISH.
18. Elaborar una guia de bones pràctiques en l'atenció a l'embaràs, al part i al puerperi.
19. Establir espais de col·laboració i treball conjunt amb el personal d'infermeria dels diferents nivells per tal d'assegurar la continuïtat assistencial.

Objectiu 19. Política de recursos humans

1. Dur a terme els processos d'estatutariació definits en els acords de 2007.
2. Aplicar els criteris de desenvolupament de la carrera professional pel que fa a l'ascens de nivell.
3. Definir els perfils professionals d'acord amb els llocs de treball.
4. Avaluar les competències professionals.



5. Redefinir les polítiques d'incentius vinculats a l'assoliment d'objectius i a la bona pràctica professional.
6. Iniciar el desplegament de l'ERP de recursos humans.
7. Estudiar les necessitats dels professionals sanitaris per als propers cinc anys.
8. Posar en marxa els criteris de continuïtat voluntària de l'activitat laboral.

Objectiu 20. Ordenar prestacions i concerts

1. Implantar el nou catàleg de material ortoprotètic i modificar el circuit per afavorir-hi l'accessibilitat de la ciutadania.
2. Crear la Comissió Central d'Ortopèdia.
3. Impulsar —en col·laboració amb el Servei d'Inspecció— auditories als centres concertats.
4. Mantenir el programa d'acreditació de centres, serveis i establiments sanitaris.

Objectiu 21. Millorar el funcionament del centre corporatiu

1. Definir les necessitats de futur del centre corporatiu del Servei de Salut.
2. Millorar la capacitació i la professionalització dels tècnics del Servei de Salut.
3. Revisar i definir les normatives, els protocols i les guies d'actuació propis del centre corporatiu.

Objectiu 22. Atenció als infants i a les dones

1. Revisió dels dispositius del Servei de Salut d'atenció a les dones millorant-ne la integració, l'organització i l'eficiència.
2. Impulsar els programes específics d'atenció a les dones:
 - a) Revisió i impuls del Programa de prevenció del càncer de cèrvix.
 - b) Col·laboració en el Programa de detecció de càncer de mama.
3. Millorar els circuits, els temps i els sistemes d'atenció a les interrupcions voluntàries de l'embaràs.
4. Millorar la informació sobre l'anticoncepció a totes les dones i millorar els processos d'atenció de les que en demanin.
5. Desenvolupar un pla director d'atenció als infants englobant tots els nivells i dispositius d'atenció sanitària infantil des d'una visió preventiva i assistencial i adaptant l'organització de l'oferta pediàtrica a la realitat de l'oferta i la demanda i a les noves exigències socials.
6. Consolidar l'atenció primerenca als infants amb discapacitats.
7. Dissenyar un pla per a la salut mental en l'atenció infantojuvenil.



Programa 411C: formació del personal sanitari

- o *Responsable*: director gerent del Servei de Salut de les Illes Balears.
- o *Subprograma 01*: formació del personal sanitari.
- o *Unitats*: Atenció Primària d'Eivissa i Formentera, Atenció Primària de Mallorca, Atenció Primària de Menorca, Fundació Hospital de Manacor, Fundació Hospital Son Llàtzer, Gerència del 061, Hospital Can Misses, Hospital Comarcal d'Inca, Hospital de Formentera, Hospital General Mateu Orfila, Hospital Universitari Son Dureta.

Descripció del programa

Aquest programa pretén desenvolupar un sistema de formació per millorar la formació continuada dels professionals del Servei, la formació de pregrau i postgrau d'infermeria i els programes de formació especialitzada (MIR, FIR, QUIR, BIR, IIR), de manera coordinada amb la Direcció d'Avaluació i Acreditació; s'hi inclou el desenvolupament d'un pla de formació pluriennal i d'un programa de formació per a l'any 2009.

Totes les activitats formatives han d'estar obertes als altres professionals del Servei de Salut, sempre que es garanteixi la prioritat d'accés dels professionals propis del centre organitzador.

D'altra banda, vol potenciar les estructures que permetin aprofundir en l'elaboració de línies de recerca pròpies i en sintonia amb les necessitats de recerca en salut que puguin fixar la Conselleria i el Servei.

Tant per a la recerca com per a la formació, és bàsic que tots els professionals puguin accedir, d'una manera fàcil i ràpida, a la bibliografia biomèdica actualitzada.

Objectiu 1. Reorientar la formació dels professionals

Activitats

1. Desenvolupar un sistema de formació per millorar la formació continuada dels professionals del Servei de Salut.
2. Desenvolupar la formació de pregrau i postgrau d'infermeria (IIR) i els programes mèdics de formació especialitzada (MIR, FIR, QUIR, BIR), de manera coordinada amb la Direcció d'Avaluació i Acreditació.
3. Diferenciar com a concepte de cost les activitats de formació finançades a càrrec del pressupost corrent del centre, amb detall del tipus de formació a què es refereixen (pregrau, continuada i especialitzada).
4. Participar en el conveni amb la Conselleria d'Educació i Cultura mantenint el pla de formació professional superior de la branca sanitària.
5. Desenvolupar el programa de pregrau d'infermeria en els centres sanitaris del Servei de Salut a través del conveni amb la Universitat de les Illes Balears (UIB) amb voluntat de millorar aquesta formació i la relació entre els centres sanitaris i les estructures de formació universitària.
6. Dur a terme accions per desenvolupar el programa de formació especialitzada a Mallorca, a Menorca i a Eivissa dels professionals sanitaris (MIR, FIR, PIR, QUIR i BIR).
7. Completar el programa formatiu dels residents amb activitats complementàries que connectin amb la formació continuada dels professionals.



8. Promoure el coneixement dels residents de tota la xarxa assistencial i la integració d'aquells en aquesta.
9. Consolidar i potenciar la formació especialitzada de llevadors/llevadores, d'acord amb la Direcció General d'Avaluació i Acreditació i en col·laboració amb la UIB, participant en el programa de l'especialitat.
10. Impulsar la participació del Servei de Salut en el programa de formació continuada de la Conselleria de Salut i Consum fomentant la participació dels professionals.
11. Planificar la organització de les activitats de formació continuada de cada centre del Servei de Salut perquè puguin ser acreditades per la Comissió de Formació Continuada de les Illes Balears. Promoure i coordinar la formació de qualitat del personal de la salut i acreditar activitats formatives.
12. Orientar la formació continuada cap a la detecció i l'atenció de les patologies més prevalents i amb major impacte en la salut de la població.
13. Connectar la formació dels professionals amb els objectius del Pla de salut, incidint especialment en les malalties cardiovasculars, les demències, les discapacitat i la dependència.
14. Detectar les necessitats de formació percebudes dels professionals per planificar activitats que hi donin resposta dins les línies estratègiques de formació del Servei de Salut.
15. Formar els professionals sobre els coneixements d'avaluació de les activitats de formació continuada dels professionals sanitaris.
16. Participar en l'ordenament de les professions sanitàries.
17. Incentivar la participació del professional sanitari en activitats formatives i reunions científiques.
18. Impulsar l'ús d'eines telemàtiques per habilitar sistemes de formació en línia dels professionals dels centres i gerències del Servei de Salut.
19. Avançar en el desenvolupament de noves eines de formació i avaluació dels professionals sanitaris.
20. Promoure que els professionals emprin bases de dades i fonts d'informació científica.
21. Impulsar la formació dels directius dirigida a millorar-ne els coneixements i les habilitats en la gestió.
22. Formació dirigida envers la discapacitat i els cuidadors.

Objectiu 2. Facilitar l'accés dels professionals sanitaris a la bibliografia biomèdica actualitzada

1. Donar continuïtat al projecte de la biblioteca virtual integrada —cofinançada pel Servei de Salut i la Conselleria de Salut i Consum— per als centres sanitaris públics de les Illes Balears perquè pugui ser consultada per qualsevol professional del sistema sanitari públic.
2. Ampliar especialment l'accés als mitjans d'informació científics relacionats amb la farmacoteràpia.
3. Incentivar el pla de formació de documentalistes i bibliotecaris de noves tecnologies de recerca i obtenció de documentació elaborada des de la Conselleria de Salut i Consum.
4. Assessorar i formar els professionals en l'ús en línia de la documentació biomèdica.



5. Proporcionar suport metodològic als professionals del sistema sanitari en el disseny de projectes de recerca i en la gestió administrativa d'aquests.
6. Facilitar a tots els professionals del sistema sanitari públic l'accés a la documentació científica rellevant i a les principals bases de dades bibliogràfiques estatals i internacionals en el camp de les ciències de la salut a través de la Biblioteca Virtual de Ciències de la Salut de les Illes Balears.
7. Implementar el pla de formació en documentació biomèdica destinat als professionals sanitaris.
8. Facilitar la formació continuada dels bibliotecaris i documentalistes del sistema sanitari.



Objectiu 3. Promoure la formació continuada i el perfeccionament dels professionals sanitaris i dels usuaris en el camp de la farmacoteràpia

1. Impulsar un pla de formació adreçat als professionals sanitaris per actualitzar-ne els coneixements en les àrees més rellevants en farmacoteràpia.
2. Programar activitats d'educació per a l'ús racional dels medicaments orientades a grups d'usuaris definint les bases de dades d'informació de medicament.
3. Regular les activitats de formació i informació promocional de la indústria farmacèutica per als professionals sanitaris.



Programa 412A: atenció primària de salut

- o *Responsable*: director gerent del Servei de Salut de les Illes Balears.
- o *Subprograma 01*: atenció primària de salut.
- o *Unitats*: Direcció d'Atenció Primària d'Eivissa i Formentera, Direcció d'Atenció Primària de Menorca, Gerència d'Atenció Primària de Mallorca, Gerència del 061.

Descripció del programa

L'atenció primària de salut és el primer nivell assistencial del sistema, amb les dues funcions fonamentals de porta d'entrada al sistema sanitari —on es resol al voltant del 80 % dels problemes de salut— i d'agent de la ciutadania dins el sistema sanitari.

En un sistema sanitari centrat en la salut i en el ciutadà, l'atenció primària es configura com l'eix fonamental del sistema ateses la continuïtat assistencial que representa la proximitat a la ciutadania i la immersió en la comunitat on viu (amb la consegüent visió global que això permet als pacients). L'assistència es presta a través d'equips multidisciplinaris (els equips d'atenció primària) i en cooperació amb la resta dels dispositius sanitaris i socis sanitaris.

Cal dotar a l'atenció primària dels recursos necessaris, de l'organització adient i dels sistemes de gestió més adequats per permetre el desenvolupament complet de les seves funcions i de les seves competències assistencials, per tal que pugui contribuir amb tot el seu potencial a una atenció integral i integrada de qualitat i eficient del sistema sanitari.

En la situació actual, cal desenvolupar en l'atenció primària activitats preventives coordinades i cooperant amb la resta de dispositius de salut pública i activitats de promoció de la salut dirigides a la comunitat per avançar cap a un model centrat en la salut, cap a la ciutadania (amb major participació i coresponsabilització d'aquesta). Per impulsar aquest aspecte cal potenciar la col·laboració i al participació dels ajuntaments, de les entitats locals i de les associacions ciutadanes i de pacients per promoure una major participació de la ciutadania en el sistema de salut.

S'han de desenvolupar i impulsar programes assistencials integrats amb la participació dels professionals dels distints nivells assistencials amb el lideratge i la implicació dels equips directius que facilitin una atenció global continuada dins el sistema sanitari centrada en la ciutadania i en els seus problemes de salut. Aquesta atenció ha de promoure també un ús més eficient dels recursos potenciant la capacitat de resolució en l'atenció primària i la resolució dels problemes de salut en el nivell assistencial en què sigui més eficient fer-ho.

Per millorar l'efectivitat i l'eficiència de les activitats realitzades en l'atenció primària és imprescindible, per una banda, introduir-hi modificacions en l'organització replantejant el paper i les activitats dels professionals ateses les noves necessitats i les noves perspectives que ofereixen les tecnologies de la informació en el desenvolupament i, per una altra banda, avançar cap a models que promoguin l'autonomia, la coresponsabilització i la participació dels professionals.

La Gerència del 061 té com a objectiu donar a tota la població una atenció a les emergències sanitàries amb un model flexible i modern, que integri les tecnologies més avançades i amb sistemes de gestió que promoguin la qualitat i l'eficiència en la prestació dels serveis.



Objectiu 1. Orientar la gestió per complir les expectatives i la satisfacció dels usuaris en els diversos centres sanitaris

Activitats

1. Divulgar l'enquesta d'avaluació del nivell d'expectatives i del grau de satisfacció dels usuaris.
2. Avançar en la participació i la responsabilitat dels usuaris.
3. Establir sistemes d'avaluació de la satisfacció dels usuaris.
4. Millorar el confort dels centres assistencials.
5. Incrementar les consultes d'horabaixa als centres de salut i a les unitats de suport.

Objectiu 2. La ciutadania com a protagonista del procés assistencial

Activitats

1. Millorar la informació clínica als usuaris i implantar el consentiment informat als centres del Servei de Salut.
2. Dissenyar els mecanismes organitzatius, informàtics i de seguretat perquè l'any 2010 els pacients puguin accedir telemàticament al seu historial mèdic (història de salut).
3. Potenciar la figura del metge de l'atenció primària com l'element bàsic del sistema sanitari i el seu paper com a agent de salut del pacient.
4. Potenciar l'atenció domiciliària dels casos que la requereixin i les activitats de rehabilitació domiciliària.

Objectiu 3. Introduir millores organitzatives per afavorir la coordinació entre els nivells i la continuïtat assistencial

Activitats

1. Dissenyar i implantar estructures organitzatives de coordinació entre l'atenció primària i els hospitals.
2. Millorar l'accés a les proves complementàries i a les consultes externes de l'atenció primària. Adequar-ne l'oferta i la demanda de consultes i proves complementàries d'acord amb criteris clínics.
3. Desenvolupar un catàleg corporatiu de proves diagnòstiques d'accés directe des de l'atenció primària.
4. Agilitar els circuits de derivació i de citació des de l'atenció primària.
5. Millorar els sistemes i circuits de la relació entre professionals dels diferents nivells.
6. Impulsar la continuïtat assistencial en els processos assistencials a través dels processos assistencials integrats, començant pel procés de l'MPOC i el cardiovascular.
7. Promoure les guies i els protocols comuns: cardiovascular, diabetis, processos osteomusculars, etc.
8. Fomentar la formació compartida amb objectius assistencials comuns.



9. Integrar la informació clínica rellevant de l'atenció primària en la història de salut i posar-la a disposició de qualsevol professional acreditat del sistema en qualsevol moment del procés assistencial.
10. Consolidar la implantació d'objectius en el contractes de gestió.
11. Impulsar la coordinació d'infermeria entre els dos nivells i crear la figura de la infermera d'enllaç com a gestora de casos.
12. Optimitzar la tecnologia per desenvolupar millores de la continuïtat: teleelectrocardiograma, retinografia digital.
13. Afavorir la integració del metge de família i del pediatre de l'atenció primària a l'hospital.
14. Desenvolupar la cooperació entre l'atenció primària i els dispositius mixts de suport: unitats d'atenció a la dona i unitats de salut mental.
15. Afavorir l'accés directa des de l'atenció primària a proves complementàries que suposin una millora en l'agilitat i l'eficiència: endoscòpies digestives, etcètera.
16. Impulsar la participació de l'atenció primària en els projectes d'atenció integrada: síndrome coronària aguda, ictus.
17. Millorar els circuits i els processos de citació per a consultes i proves entre ambdós nivells assistencials.
18. Millorar la tramitació dels processos administratius generats a ambdós nivells assistencials amb una major facilitat per als usuaris.
19. Augmentar la presència de l'especialista hospitalari als centres de salut.
20. Establir acords terapèutics pel que fa als principals processos assistencials compartits.
21. Definir els criteris i els circuits de derivació en els processos assistencials més comuns i amb major impacte sobre l'atenció compartida.
22. Impulsar una formació compartida unificant els objectius assistencials integrats.
23. Fomentar l'intercanvi d'experiències entre els professionals d'ambdós nivells i la rotació del personal mèdic de l'atenció primària per l'hospital.
24. Impulsar la integració entre els nivells en la formació especialitzada de totes les especialitats hospitalàries i de l'atenció primària.
25. Impulsar l'elaboració i la difusió d'una guia farmacoterapèutica de les Illes Balears feta per equips multidisciplinaris i basada en l'evidència científica, i vetllar perquè s'apliqui.
26. Promoure activitats destinades a facilitar la gestió coordinada de la farmacoteràpia a l'hospitalització, a l'alta, a les consultes i als centres de salut.
27. Promoure la integració funcional dels serveis de farmàcia i farmacologia dels diferents nivells assistencials.

Objectiu 4. Millorar l'atenció urgent

Objectius

- o Estudiar i analitzar la situació actual de l'assistència urgent a les Illes Balears, incloent-hi tots els dispositius: atenció primària, 061 i urgències hospitalàries.
- o Desenvolupar processos que equilibrin la demanda d'assistència urgent i l'oferta assistencial dels diferents dispositius, prenent com a criteris l'equitat en el temps i la qualitat de l'assistència.



Activitats

1. Desenvolupar un pla director d'atenció urgent de les Illes Balears.
2. Planificar els recursos d'atenció a les emergències sanitàries segons les necessitats assistencials de la població de les Illes Balears.
3. Continuar amb les estratègies i les estructures de coordinació en l'atenció continuada a les Illes Balears amb visió global i tendint a l'eficiència i la qualitat.
4. Mantenir la coordinació del 061 amb altres recursos no sanitaris d'atenció a les urgències: 112, cossos policials, bombers, Protecció Civil, etc.
5. Millorar les infraestructures físiques i tecnològiques del 061.
6. Potenciar el 061 com a estructura de coordinació de tots els serveis sanitaris d'atenció continuada i urgent.
7. Potenciar els processos assistencials urgents integrats aplicats actualment: síndrome coronària aguda, ictus.
8. Dissenyar els processos assistencials integrats en altres problemes de salut amb gran repercussió en l'atenció urgent dels diferents dispositius d'atenció.
9. Promoure la formació específica i cooperativa amb altres recursos dels professionals dels serveis d'atenció a urgències i emergències sanitàries.
10. Impulsar la recerca en l'atenció a les urgències com a manera d'obtenir i aplicar informació sobre els processos d'atenció urgent.
11. Promoure la formació sobre l'atenció urgent liderada pels professionals responsables de l'atenció a les emergències als professionals de la resta de dispositius no específics d'atenció urgent.
12. Desenvolupar i aplicar el nou programari de gestió de serveis assistencials.
13. Millorar els indicadors bàsics d'assistència urgent, el temps d'atenció del 061 i l'assistència en les urgències hospitalàries.
14. Facilitar el creixement en la cartera de serveis incrementant productes com la informació sanitària, la consulta mèdica telefònica, la teleassistència i els programes domiciliaris.

Objectiu 5. Potenciar l'atenció primària com a primer nivell resolutiu

Activitats

1. Adequar els recursos humans a les necessitats de la població.
2. Construir centres de salut i unitats bàsiques de salut per a la dotació de noves infraestructures o la substitució de les actuals.
3. Pla de manteniment i interiorismes de centres sanitaris de l'atenció primària.
4. Impulsar el centre d'atenció telefònica com a mètode de citació per a l'atenció primària.
5. Reorganitzar les unitats d'admissió dels centres de salut per tal d'individualització l'atenció als usuaris i millorar la gestió dels processos administratius. Promoure les unitat d'atenció personalitzada als centres de salut com a unitats dins les unitats funcionals assistencials.
6. Millorar la gestió d'agendes dels professionals sanitaris, flexibilitzant-les per adaptar-les a les necessitats dels diferents moments i a les diverses situacions assistencials.
7. Promoure la cita per a l'atenció primària a través d'Internet.



8. Desenvolupar les activitats preventives integrades en l'activitat habitual de l'atenció primària.
9. Impulsar cooperativament amb la Direcció General de Salut Pública i Participació les activitats de promoció i prevenció en els objectius prioritaris sobre la salut: obesitat, tabaquisme, malalties cardiovasculars, càncer, salut de les dones i dels infants, etc.
10. Promoure la implicació de l'atenció primària en els programes de prevenció del càncer de cèrvix i de mama.
11. Col·laborar en l'aplicació de la vacuna contra el virus del papil·loma humà a les nines de catorze anys.
12. Programar la vacunació antigripal estacional i contra la grip A.
13. Promoure el Programa d'Atenció Dental Infantil (PADI) i fomentar-hi la implicació dels equips de pediatria dels centres de salut.
14. Promoure les activitats d'educació sanitària i a les escoles amb cooperació amb altres organismes i entitats implicades: Consulta Jove, tallers i activitats educatives a escoles, campanyes de promoció de la salut.
15. Millorar el rendiment i les utilitats fonamentalment clíniques i pels sistemes d'informació de la història clínica en l'atenció primària.
16. Potenciar l'extensió de la recepta electrònica a tot el territori de les Illes Balears i millorar-ne el rendiment i l'ús.
17. Potenciar l'ús de la història de salut en l'àmbit de l'atenció primària.
18. Desenvolupar els processos integrats a través d'eines telemàtiques (història de salut).
19. Impulsar les eines informàtiques útils per a l'intercanvi d'informació clínica entre els professionals dels diferents nivells i del mateix nivell.
20. Consolidar els sistemes d'informació corporatius com a base per la gestió i presa de decisions en l'atenció primària (FIC).
21. Impulsar innovacions organitzatives en l'atenció primària que facilitin una prestació de serveis més eficient.
22. Reordenar el paper dels diferents professionals en el procés assistencial en l'atenció primària.
23. Crear la figura de la infermera d'enllaç.
24. Millorar els circuits assistencial dins els equips d'atenció primària per millorar l'eficiència i l'ús dels recursos.
25. Promoure innovacions en la gestió dels centres assistencials que avancin en la implicació i la participació dels professionals.
26. Millorar els contractes de gestió i l'ús d'aquests com a eina de direcció.
27. Millorar l'assignació de recursos als centres assistencials tendint a l'aplicació de sistemes amb base poblacional i considerant la morbiditat atesa.
28. Consolidar i ampliar els processos d'acreditació i aplicació de sistemes de gestió de qualitat en els equips d'atenció primària.
29. Planificar els recursos dedicats a l'atenció continuada d'acord amb criteris d'accessibilitat, sostenibilitat i eficiència.
30. Reorganitzar l'atenció continuada amb visió global de sistema.
31. Definir la cartera de serveis de l'atenció primària i difondre-la entre la població.



32. Impulsar el seguiment de les guies d'actuació clínica i dels protocols vigents: diabetis *mellitus*, MPOC, asma infantil, atenció a l'infant sà, risc cardiovascular, vacunació contra l'hepatitis B, etc.
33. Desenvolupar les noves guies d'actuació i els protocols d'atenció.
34. Continuar desenvolupant la fisioteràpia domiciliària.
35. Implantar el teleelectrocardiograma en l'atenció primària.
36. Desenvolupar la guia farmacoterapèutica.
37. Promoure activitats específiques de millora de qualitat de prescripció en l'atenció primària en el marc de les activitats del Servei de Salut.
38. Desenvolupar competències en l'atenció primària: cirurgia menor, control de l'anticoagulació oral, etc.
39. Impulsar una formació continuada de qualitat i d'acord amb el Pla de formació continuada 2007-2009.
40. Impulsar una recerca en l'atenció primària dirigida als objectius prioritaris sobre la salut i als aspectes que més pot aportar l'atenció primària a la recerca.
41. Promoure estudis multicèntrics i cooperatius.
42. Promoure l'acreditació i el finançament per organismes públics de la recerca feta en l'atenció primària.
43. Controlar la despesa farmacèutica.
44. Millorar la gestió dels recursos humans dels equips d'atenció primària.
45. Sistemes de gestió de subministraments i manteniment dels equips d'atenció primària.
46. Impulsar els sistemes de compra en l'atenció primària i coordinar-se amb altres nivells per millorar-ne la gestió en els casos en que sigui comuna.

Objectiu 6. Promoure la millora de la prestació farmacèutica

Activitats

1. Continuar promovent activitats adreçades a facilitar la gestió coordinada de la farmacoteràpia i la integració funcional dels serveis de farmàcia i farmacologia dels diferents nivells assistencials.
2. Facilitar la cooperació entre els farmacèutics de l'atenció primària i l'equip multidisciplinari d'atenció primària i de salut mental per tal d'afavorir la comunicació entre aquells professionals i la resta dels professionals sanitaris.
3. Participar en l'elaboració i en l'actualització de la guia farmacoterapèutica del Servei de Salut i vetllar perquè es compleixi.
4. Utilitzar els serveis de farmàcia del Servei de Salut com a canal de compra i distribució preferent de medicaments als centres de salut de l'àrea.
5. Millorar la gestió de farmàcies de medicaments dels centres de salut de l'àrea d'acord amb els estàndards de qualitat fixats per la normativa autonòmica.
6. Millorar l'accés dels pacients als medicaments en els punts assistencials mitjançant sistemes de dispensació automatitzada a les consultes i als dispositius d'urgències. Extensió del sistema de recepta electrònica.



7. Supervisar la implantació del programa d'atenció farmacèutica als centres de salut dels sectors Ponent, Llevant i Migjorn (Mallorca).
8. Millorar la prescripció i l'ús de medicaments mitjançant tres objectius operatius:
 - a) Incrementar la prescripció de medicaments genèrics.
 - b) Minimitzar la prescripció dels nous medicaments que no aportin cap millora pel que fa a l'eficàcia i la seguretat.
 - c) Potenciar l'adhesió a la guia farmacoterapèutica, especialment pel que fa a les patologies de major prevalença.
9. Fomentar la implantació de mesures d'optimització de recursos als centres de salut i la difusió d'aquestes entre els centres.
10. Col·laborar en la programació d'activitats d'educació per a l'ús racional dels medicaments orientades a grups d'usuaris clau, en col·laboració amb la Direcció General de Farmàcia.
11. Mantenir operatiu i millorar el sistema d'informació del pla d'incentius, tant en l'àmbit dels Serveis Centrals com en el de les gerències i de tot el personal mèdic.
12. Garantir l'aplicació a cada gerència de la regulació autonòmica pel que fa a les activitats de formació i informació promocional de la indústria farmacèutica al personal sanitari.
13. Estendre el sistema de recepta electrònica a totes les àrees del Servei de Salut.



Programa 412B: atenció hospitalària de salut

- o *Responsable*: director gerent del Servei de Salut de les Illes Balears.
- o *Subprograma 412B01*: atenció hospitalària.
- o *Unitats*: Fundació Hospital de Manacor, Fundació Hospital Son Llàtzer, Hospital Can Misses, Hospital Comarcal d'Inca, Hospital de Formentera, Hospital General Mateu Orfila, Hospital Universitari Son Dureta,

Descripció del programa

Aquest programa té com a objectiu donar a la població una assistència sanitària adequada mitjançant el finançament de centres hospitalaris.

En el nivell de l'atenció hospitalària s'ofereix l'atenció sanitària una vegada superades les possibilitats diagnòstiques i terapèutiques de l'atenció primària i de la resta de dispositius assistencials, o quan sigui necessari acudir a aquest nivell per raons d'efectivitat, eficiència o equitat. Comprèn l'atenció que ofereixen els hospitals i els centres que en depenen i constitueix el segon nivell assistencial.

L'accés a aquest nivell es fa a través de l'atenció primària atesa la seva funció de porta d'entrada al sistema, cosa que contribueix de manera fonamental a elevar l'efectivitat, eficiència i la seguretat dels pacients de les prestacions del nivell hospitalari a una població ja seleccionada.

Alguns eixos de la planificació per a l'exercici de 2010 són els següents:

- o Cada àrea de salut ha de disposar, com a mínim, d'un centre hospitalari de referència.
- o Els centres hospitalaris dependents del Servei de Salut han de ser gestionats de manera descentralitzada mitjançant sistemes de gestió àgils i flexibles i orientats a dotar els hospitals d'autonomia real.
- o Els centres no integrats a la xarxa pública del Servei de Salut s'hi han de poder vincular mitjançant convenis, que sempre han de tenir en compte els principis de complementarietat de la xarxa pública i l'optimització i la coordinació adequada dels recursos.
- o La Conselleria de Salut i Consum i el Servei de Salut han d'establir les normes d'estructura, d'organització i de funcionament dels centres i dels serveis d'atenció hospitalària en l'àmbit de les seves responsabilitats i han de garantir la participació dels professionals en la gestió. Així mateix, han d'establir les mesures oportunes per assegurar la interrelació entre els diferents nivells assistencials mitjançant instruments clínics i no clínics.
- o L'adscripció de qualsevol centre a la xarxa hospitalària pública comporta el desenvolupament —a més de les tasques estrictament assistencials— de les funcions de promoció de la salut, de l'educació sanitària de la població, de la medicina preventiva, de la recerca clínica i epidemiològica i de la docència que el Servei de Salut i la Conselleria de Salut i Consum acordin amb els centres.

Objectiu 1. Millorar l'accessibilitat i el temps de resposta del procés assistencial i la personalització de l'atenció



Activitats

1. Millorar el temps de resposta a processos oncològics d'especial rellevància, com ara els càncers de mama, de còlon i de pulmó.
2. Millorar el temps d'accés a les proves diagnòstiques i a les consultes externes.
3. Afavorir l'adaptació i la creació d'espais físics confortables, agradables i que garanteixin la intimitat.
4. Millorar el circuits d'informació en l'atenció a les urgències i en l'acolliment global als centres.

Objectiu 2. Dissenyar i implantar un model de gestió clínica

Activitats

1. Desenvolupar i implantar en algunes unitats el model de gestió clínica del Servei de Salut, amb la finalitat d'augmentar el protagonisme dels professionals en l'organització clinicoassistencial.
2. Desenvolupar les eines necessàries per permetre el funcionament adequat de les unitats de gestió clínica.
3. Avançar en la recerca i la posada en pràctica de solucions organitzatives per donar resposta als reptes que es presenten en la sanitat balear.

Objectiu 3. Desenvolupar el pla per al trasllat, l'obertura i el canvi del model d'organització de l'Hospital de Son Espases

Durant l'any 2010 s'acabarà l'obra del nou Hospital Son Espases i es posarà en funcionament, cosa que suposarà una transformació en el funcionament de l'Hospital i de la seva resposta a altres hospitals com a hospital de referència de les Illes Balears.

Activitats

1. Desenvolupar i aplicar el plantejament estratègic per a l'Hospital Universitari Son Dureta centrat en el procés de canvi organitzatiu.
2. Aplicar el nou model de gestió clínica a l'Hospital amb la participació de professionals, el desenvolupament de comandaments intermedis assistencials i la introducció d'una cultura d'avaluació assistencial i millora continuada.
3. Millorar substancialment la coordinació de l'Hospital amb l'atenció primària i l'atenció socio sanitària per tal d'incrementar la qualitat i la satisfacció dels pacients.
4. Evolucionar en l'organització i els processos interns de Son Dureta per aprofitar el cavi d'infraestructura com a eina per millorar la institució i el servei als pacients.
5. Potenciar les funcions d'hospital de referència de les Illes Balears i de suport a les àrees que tenguem encarregades a altres hospitals.
6. Continuar amb la incorporació de l'equipament i dels sistemes d'informació del nou hospital.
7. Acabar l'obra de l'Hospital d'acord amb les previsions de cost i de terminis.



8. Dur a terme el trasllat de manera coordinada i iniciar l'activitat del nou hospital òptimament.

Objectiu 4. Avaluar la pràctica clínica i assistencial

Activitats

1. Dissenyar i crear registres específics, analitzar i publicar estudis i projectes d'avaluació clínica i de serveis.
2. Dissenyar, posar en pràctica i monitorar els canvis en la pràctica clínica que sorgeixen de les avaluacions.
3. Dissenyar, fer el seguiment, redactar les memòries i publicar els resultats dels projectes dels fons de cohesió i de bones pràctiques.
4. Participar en projectes col·laboratius amb altres institucions de les Illes Balears o d'altres territoris.
5. Avaluar els projectes de millora de la pràctica clínica de garantia de seguretat dels pacients.
6. Establir processos de millorar per punts de referència entre els diferents centres hospitalaris.
7. Implantar el procés d'avaluació de comandaments intermedis.

Objectiu 5. Millorar la gestió de la prestació farmacèutica

Activitats

1. Promoure les activitats destinades a facilitar la gestió coordinada de la farmacoteràpia i la integració funcional dels serveis de farmàcia i farmacologia dels diversos nivells assistencials.
2. Participar en l'elaboració i l'actualització de la guia farmacoterapèutica del Servei de Salut i vetlar perquè es compleixi.
3. Implantar el sistema de recepta electrònica a tots els hospitals de les Illes Balears.
4. Col·laborar en l'elaboració i l'actualització dels protocols corporatius per a l'ús de fàrmacs en profilaxi del virus respiratori sincicial, de l'esclerosi múltiple, de demències, de tècniques de reproducció assistida i de tractaments amb l'hormona del creixement, i vetlar perquè es compleixi.
5. Col·laborar amb el Servei de Salut en l'establiment de polítiques de compra centralitzades de medicaments.
6. Utilitzar el servei de farmàcia com a canal de distribució preferent de medicaments a les persones usuàries de l'àrea, establint una cartera de serveis de dispensació als pacients externs, en la qual s'han d'incloure obligatòriament medicaments d'interès estratègic especial per al Servei, i promovent l'adquisició i la distribució de medicaments als pacients institucionalitzats en diferents modalitats assistencials de la xarxa sociosanitària i de salut mental.



7. Millorar la gestió de farmacioles de medicaments dels serveis dels hospitals, dels centres de salut i d'altres dispositius assistencials de la xarxa sociosanitària i de salut mental, d'acord amb els estàndards de qualitat fixats per la normativa autonòmica.
8. Millorar l'accés dels pacients als medicaments en els punts assistencials mitjançant sistemes de dispensació automatitzada a l'alta, a les consultes, a urgències i als dispositius assistencials de la xarxa sociosanitària i de salut mental.
9. Consolidar i estendre el sistema de prescripció i registre de l'Administració en suport electrònic a totes les unitats d'hospitalització, hospitals de dia i consultes externes.
10. Millorar la prescripció i l'ús de medicaments mitjançant tres objectius operatius:
 - a) Incrementar la prescripció de medicaments genèrics.
 - b) Minimitzar la prescripció dels nous medicaments que no aportin cap millora pel que fa a l'eficàcia i la seguretat.
 - c) Potenciar l'adhesió a la guia farmacoterapèutica, especialment pel que fa a les patologies de major prevalença.
11. Fomentar la implantació de mesures d'optimització de recursos en els serveis i la difusió en els centres.
12. Reforçar el compliment terapèutic amb l'ús de les noves tecnologies (SMS, Internet...).
13. Col·laborar en la programació d'activitats d'educació per a l'ús racional del medicament orientades a grups d'usuaris clau.
14. Proposar i col·laborar en la implementació de totes les millores dels sistemes d'informació de prestació farmacèutica i del pla d'incentius que puguin ajudar a millorar la gestió de la prestació tant en l'àmbit de la gerència com en el del personal mèdic prescriptor.
15. Garantir l'aplicació a cada gerència de la regulació autonòmica pel que fa a les activitats de formació i informació promocional de la indústria farmacèutica al personal sanitari.
16. Continuar amb el desenvolupament d'un pla d'incentius corporatiu que vinculi els professionals de l'atenció especialitzada amb l'ús eficient dels medicaments.

Objectiu 6. Millorar la coordinació assistencial

Activitats

1. Establir i implantar processos assistencials integrats internivells.
2. Fomentar el treball de cooperació entre els professionals dels diferents nivells.

Objectiu 7. Garantir la qualitat i la seguretat clíniques

Activitats

1. Millorar els indicadors de qualitat a tots els centres hospitalaris.
2. Definir els projectes de seguretat clínica als centres hospitalaris.



Programa 412C: salut mental i assistència socio sanitària

- o *Responsable*: director gerent del Servei de Salut de les Illes Balears.
- o *Subprograma 412C01*: salut mental i assistència socio sanitària.

Descripció del programa

Dur a terme l'assistència integral de les patologies mentals tenint en compte els aspectes de la promoció, la prevenció, l'assistència i la rehabilitació.

Dur a terme l'assistència als col·lectius de persones amb múltiples patologies cròniques o residuals que requereixen una vigilància continuada però no específica del sector d'aguts.

Per a l'any 2010, els objectius se centren en les tasques següents:

- a) Consolidar i millorar les cobertures dels unitats. Potenciar l'atenció i el seguiment de les persones amb un trastorn mental greu especialment en l'entorn comunitari.
- b) Intensificar la coordinació entre l'atenció primària i l'atenció a la salut mental.
- c) Cercar la coordinació assistencial i intensificar la coordinació entre els serveis sanitaris i els serveis socials, així com amb altres institucions implicades en la salut mental.
- d) Aprofundir en les consideracions reals dels problemes de les persones usuàries de l'atenció socio sanitària.
- e) Millorar la qualitat dels serveis.

Objectiu 1. Pla de salut mental

Activitats

1. Continuar amb la implantació i el desenvolupament de la xarxa de salut mental recollida en l'Estratègia de salut mental de les Illes Balears i en l'Estratègia de salut mental del Sistema Nacional de Salut.
2. Consolidar i millorar les cobertures de les unitats de salut mental. Potenciar l'atenció i el seguiment en l'entorn comunitari de les persones amb un trastorn mental greu.
3. Intensificar la coordinació entre l'atenció primària i l'atenció a la salut mental.
4. Potenciar la coordinació assistencial i intensificar la coordinació entre els serveis sanitaris i els serveis socials, així com amb altres institucions implicades en la salut mental.
5. Potenciar els recursos socio sanitaris residencials i rehabilitadors de la salut mental per als malalts amb trastorns mentals greus i centrar els esforços en la reforma progressiva dels obsolets pavellons de l'antic recinte de l'Hospital Psiquiàtric.
6. Millorar la qualitat dels serveis.
7. Adoptar els mecanismes i els instruments per garantir que en l'assistència sanitària es respecten els drets dels pacients amb problemes de salut mental.
8. Dur a terme accions de promoció i protecció de la salut.
9. Adoptar els mecanismes adequats per millorar la continuïtat assistencial entre l'atenció primària i l'atenció especialitzada en relació amb les persones usuàries dels serveis de salut mental.
10. Promoure la millora de la qualitat i del confort dels serveis de salut mental.



11. Promoure la participació de les associacions de malalts mentals i d'altres institucions sense ànim de lucre a través del Consell Assessor de Salut Mental de les Illes Balears.
12. Adoptar mesures per conèixer les consideracions reals dels problemes separant l'aspecte sanitari de l'aspecte social.
13. Promoure la formació dels professionals en l'avaluació i l'atenció dels malalts mentals.
14. Promoure la implicació i la participació del personal sanitari en l'establiment de prioritats per a l'atenció de les persones amb malalties mentals.
15. Promoure l'ús adequat dels recursos disponibles.
16. Continuar amb la implantació i el desenvolupament de la xarxa de salut mental recollida en l'Estratègia de salut mental de les Illes Balears i en l'Estratègia de salut mental del Sistema Nacional de Salut.
17. Obertura de l'hospital de dia psiquiàtric a Manacor per atendre els malalts mentals d'aquesta comarca.
18. Potenciar les unitats de salut mental. Millorar les ràtios pel que fa al nombre de professionals per habitant i habilitar nous espais (USM Pere Garau, USM Manacor, USM Creu Roja i USMIJ Palma).
19. Millorar l'atenció i el seguiment de les persones amb un trastorn mental greu especialment en l'entorn comunitari. Impulsar la creació d'equips de tractament assertiu comunitari a totes les àrees de salut mental.
20. Incrementar el nombre de places del Servei d'Atenció Residencial Comunitari [SARC] (pisos tutelats, miniresidències, etc.).
21. Integrar funcionalment tots els dispositius que presten assistència en salut mental infantil i juvenil de Mallorca.
22. Compartir i crear sistemes d'informació entre la xarxa de salut mental infantil i juvenil i els serveis socials, els educatius i el sistema judicial.
23. Consolidar la implantació de la Unitat Terapèuticoeducativa Infantojuvenil de Suport de Palma, reforçant-ne l'orientació comunitària i implantar les unitats terapèuticoeducatives infantojuvenils de suport de Menorca i d'Eivissa, també amb un enfocament comunitari.
24. Reformar els pavellons obsolets del recinte de l'antic Hospital Psiquiàtric (residència mixta, pavelló de subaguts, pavelló d'estada llarga...).
25. Facilitar la integració funcional dels farmacèutics en l'equip multidisciplinari de salut mental i afavorir la comunicació entre aquests professionals i la resta dels professionals sanitaris.
26. Participar en l'elaboració i l'actualització de la guia farmacoterapèutica del Servei de Salut i vetlar perquè es compleixi.
27. Col·laborar en l'elaboració i l'actualització dels protocols corporatius per a l'ús de fàrmacs amb pacients amb demència i vetlar perquè es compleixi.
28. Millorar la gestió de farmacioles dels dispositius assistencials de la xarxa sociosanitària i de salut mental d'acord amb els estàndards de qualitat fixats per la normativa autonòmica.
29. Fomentar la implantació i la difusió de mesures d'optimització de recursos en els dispositius assistencials de la xarxa sociosanitària i de salut mental.
30. Iniciar el sistema de prescripció i registre de l'Administració en suport electrònic a tots els dispositius assistencials de la xarxa sociosanitària i de salut mental.
31. Impulsar la coordinació i la col·laboració interdisciplinàries.



32. Definir el paper del facultatiu especialista en psicologia clínica i de la infermera especialista en salut mental dins la xarxa de salut mental.
33. Acreditar els hospitals de les Illes Balears que compleixin els requisits per a la formació d'infermeres especialistes en salut mental.

Objectiu 2. Desenvolupament del Pla sociosanitari

Activitats

1. Abordar la dependència amb una visió preventiva, desenvolupant programes de promoció de la salut.
2. Promoure prestacions encaminades a l'atenció individual de les persones i ajustades a la seva història de vida i al seu entorn familiar i social.
3. Consensuar sistemes de valoració comuns dins el sistema que orientin l'elaboració i la gestió de plans de cures d'una manera coordinada.
4. Garantir una visió integral coordinant el conjunt de nivells d'atenció i els dispositius sanitaris i socials.
5. Millorar la coordinació sociosanitària:
 - a) Acords de la Comissió Sociosanitària Institucional.
 - b) Avaluació de la Comissió Sociosanitària Executiva per a la gestió i la resolució de casos.
 - c) Compartir i crear sistemes d'informació entre els serveis sanitaris i els serveis socials.
 - d) Fomentar espais de trobada i de coneixement mutu entre els professionals sanitaris i els dels serveis socials.
6. Definir els nous serveis d'acord amb les necessitats de la població:
 - a) Augmentar el nombre de places de hospital de dia a les Illes Balears.
 - b) Incrementar el nombre de places d'estada mitjana i llarga tant als hospitals sociosanitaris com, en casos puntuals, als hospitals d'aguts.
 - c) Ampliar el programa de rehabilitació a domicili.
 - d) Atenció als cuidadors i disseny d'un protocol d'intervenció davant la sospita de maltractaments a persones grans.
 - e) Introduir els cuidadors com un element més d'atenció en l'assistència d'aquestes persones.
 - f) Implantar la figura de la infermera d'enllaç hospitalària.
 - g) Dissenyar un programa de qualitat que garanteixi l'excel·lència en la prestació de cures.
 - h) Definir indicadors per a cadascun dels serveis sociosanitaris a tots els àmbits.
 - i) Mesurar els resultats de la intervenció multidisciplinària en el procés de salut de les persones ateses.
7. Impulsar la recerca i afavorir la pràctica clínica basada en l'evidència i la formació.
 - a) Identificar les necessitats de formació i establir intervencions conjuntes des dels serveis socials i sanitaris.



- b) Dissenyar quadres de comandament que permetin conèixer les necessitats dels usuaris: freqüentació a urgències, reingressos, etc.
- 8. Potenciar el paper de l'atenció primària, sobretot el programa d'atenció a l'ancià i el programa d'atenció domiciliària.
 - a) Potenciar models de gestió i organització dels centres d'atenció primària que potenciïn l'atenció domiciliària.
 - b) Impulsar la figura de la infermera d'enllaç comunitària.
 - c) Generalitzar els programes de formació i suport per als cuidadors.
 - d) Formació continuada dels professionals dels equips d'atenció primària.
 - e) Establir els circuits de derivació des de l'atenció primària als recursos d'estada mitjana i llarga.
- 9. Assegurar l'accés als recursos socio-sanitaris des dels hospitals d'aguts.
 - a) Establir i implantar els protocols de derivació des dels hospitals d'aguts als centres socio-sanitaris.