



PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN PRIMARIA 2022-2026



Plan Estratégico de Atención Primaria 2022-2026



Plan Estratégico de Atención Primaria del Servicio de Salud de las Islas Baleares 2022-2026

Coordinadora institucional del documento

Servera Gornals, Margarita. Subdirectora de Atención Primaria y Atención a las Urgencias Extrahospitalarias. Servicio de Salud de las Islas Baleares

Autoría (por orden alfabético)

- **Caldentey Tous, Miquel.** Director gerente de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Carandell Jäger, M. Eugenia.** Directora de Asistencia Sanitaria. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Coll Benejam, Josep Maria.** Director de Atención Primaria. Área de Salud de Menorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Frías Casanovas, Judith.** Directora de Atención Primaria. Área de Salud de Ibiza y Formentera. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Lorente Montalvo, Patricia.** Médica de familia de la Oficina de Calidad del Gabinete Técnico-Asistencial. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Méndez Castell, Consuelo.** Directora de enfermería. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Palomino Chacón, Manuel.** Director de Gestión y Presupuestos. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Roca Casas, Antònia.** Directora médica. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Servera Gornals, Margarita.** Subdirectora de Atención Primaria y Atención a las Urgencias Extrahospitalarias. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Taltavull Aparicio, J. Maria.** Subdirectora de enfermería. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Tamborero Cao, Gaspar.** Médico de familia del Gabinete Técnico. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares

Revisión (por orden alfabético)

- **Albertí Homar, Francesc.** Subdirector de Atención Hospitalaria y Salud Mental. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Baquero Gracia, María Belén.** Coordinadora de Admisiones. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Baena Lointier, Jean-Philippe.** Subdirector de enfermería de Atención Primaria. Área de Salud de Ibiza y Formentera. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Bustamante Mateu, Claudia.** Administrativa. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Cañellas Fuster, Margarita A.** Coordinadora de Asistencia Pediátrica de la Dirección de Asistencia Sanitaria. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Cases Sanchis, Margarita.** Coordinadora de Equipos de Atención Primaria. Área de Salud de Menorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Duro Robles, Rosa.** Subdirectora de Humanización, Atención al Usuario y Formación. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Esteva Arrom, Apollònia.** Enfermera del Gabinete Técnico. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **García Romanos, Fernando.** Médico de familia y presidente de SEMERGEN Islas Baleares
- **Junta Directiva de la Asociación Balear de Enfermería Comunitaria**
- **Llull Sarralde, Micaela.** Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Islas Baleares. Consejería de Salud y Consumo
- **Mambie Meléndez, Marianna.** Pediatra y presidenta de la Asociación de Pediatría de Atención Primaria de las Islas Baleares
- **Munuera Arjona, Susana.** Médica de familia del Gabinete Técnico-Asistencial. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Muñoz Seco, Elena.** Médica de familia y presidenta de la Sociedad Balear de Medicina Familiar y Comunitaria
- **Navarro Martín, Sara.** Subdirectora médica de Atención Primaria del Área de Salud de Ibiza y Formentera. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Navarro Sánchez, Alicia.** Médica de familia y presidenta de la Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia en las Islas Baleares
- **Serratusell Sabater, Estefanía.** Subdirectora de Atención a la Cronicidad, Coordinación Sociosanitaria, Salud Mental y Enfermedades Poco Frecuentes. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Vidal Thomàs, M. Clara.** Enfermera del Gabinete Técnico. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Villafáfila Gomila, Carlos.** Subdirector de Cuidados Asistenciales. Servicio de Salud de las Islas Baleares

Revisión lingüística y maquetación

Bartomeu Riera Rodríguez. Jefe del Servicio de Planificación Lingüística. Servicio de Salud de las Islas Baleares

Edición

Servicio de Salud de las Islas Baleares. Febrero de 2022

ISBN

978-84-09-38539-3

Como citar este documento

Servera Gornals M [coord.]. Plan Estratégico de Atención Primaria del Servicio de Salud de las Islas Baleares 2022-2026. Palma: Servicio de Salud de las Islas Baleares; 2022.

Control de revisiones y modificaciones

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Breve descripción</i>
1. Plan Estratégico de Atención Primaria del Servicio de Salud de las Islas Baleares 2022-2026	Febrero de 2022	Edición inicial



Prólogo

Es un honor para mí presentar este PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL SERVICIO DE SALUD DE LAS ISLAS BALEARES 2022-2026, que pone las bases para desarrollar la atención primaria de los próximos años y que es el resultado del esfuerzo conjunto de muchos profesionales que han querido implicarse y a quienes quiero agradecer este compromiso. Deseo también agradecer a las sociedades científicas que han participado en él sus valiosas aportaciones.



La atención primaria caracteriza el modelo de atención asistencial más cercana de este país. Es una seña de identidad que contribuye a que nuestro sistema de salud sea reconocido en todo el mundo. Nuestros profesionales y sus centros favorecen una atención accesible, equitativa y homogénea en todo el territorio. Por ello decimos que la atención primaria es «la casa del paciente», «la puerta de entrada al sistema sanitario» y «el epicentro de la atención comunitaria».

Todos son conscientes de lo que ha representado la atención primaria durante la pandemia de COVID-19: un muro de contención contra la propagación del virus. Sus profesionales han estado profundamente implicados en las tareas de atención a las personas contagiadas, del rastreo de los contactos estrechos, de la vacunación, etc. Han sido capaces de organizar la atención por circuitos diferenciados de enfermedades respiratorias y no respiratorias. Han sido pioneros en la atención telefónica y telemática, en las unidades volantes de atención al coronavirus, en la Central de Coordinación COVID-19, en los cribados masivos y en los puntos de vacunación masiva.

El Gobierno de las Islas Baleares destina casi quinientos millones de euros cada año a la atención primaria. Es el programa más alto de todo el presupuesto de la Comunidad Autónoma, que se ha incrementado año tras año. Este aumento ha permitido que, hoy en día, haya casi un millar de profesionales más en nuestros centros de atención primaria que en 2015 y que reformemos y pongamos en servicio decenas de nuevos centros.

Ahora bien, tanto el Ministerio de Sanidad como todas las comunidades autónomas, los profesionales sanitarios, las sociedades científicas y los propios ciudadanos son conscientes de que hay que revisar el modelo actual de atención primaria teniendo en cuenta la experiencia acumulada en las dos últimas décadas y, también, la vivida durante la pandemia. Solo de este modo se podrá dar la respuesta adecuada a los problemas de salud presentes y a los emergentes, mejorar la experiencia individual de atención y asegurar la equidad en la atención a grupos considerados de necesidad compleja.

El Plan Estratégico se configura en seis estrategias de actuación: sostenibilidad, centralidad, comunidad, atención, transformación digital y desarrollo profesional. Cada una consta de objetivos y acciones concretas que permitirán evaluarlo y hacer propuestas de mejora.

Como enfermera de atención primaria, estoy convencida de que todo lo que contiene este documento contribuirá de forma directa o indirecta a proteger y mejorar la salud de los ciudadanos de las Islas Baleares y a hacer resaltar la excelencia del trabajo de los profesionales de la atención primaria.

Patricia Gómez Picard
Consejera de Salud y Consumo

Presentación

La Consejería de Salud definió en 2015 el desarrollo de la atención primaria como una de sus líneas prioritarias de actuación y encargó al Servicio de Salud de las Islas Baleares las actuaciones necesarias, con dos objetivos claros: el primero, dar la mejor respuesta posible a las necesidades de la población y, el segundo, conseguir que los profesionales que trabajan en este nivel asistencial tengan un desarrollo profesional acorde y con plena satisfacción a su nivel de formación.

Por este motivo, siendo conscientes de la situación de partida de la atención primaria en las Islas Baleares y en el resto del estado, hemos ido incrementando la partida presupuestaria año tras año, al tiempo que hemos promovido cambios organizativos y tecnológicos. A la vez hemos recuperado una parte de los derechos laborales que se perdieron en épocas anteriores y hemos implementado nuevas fórmulas que permiten prestar un servicio mejor a la población y la posibilidad de incrementar las retribuciones de los profesionales. Nuestra intención en el futuro es continuar mejorando la financiación basándonos en las demandas biopsicosociales de la sociedad balear, en los resultados obtenidos con los cambios implementados y siempre valorando las medidas más eficientes.

Hace años que trabajamos en diversas líneas de acción, en consonancia con el Ministerio de Sanidad, que ahora presentamos en este PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL SERVICIO DE SALUD DE LAS ISLAS BALEARES 2022-2026. La intención no es que se quede en palabras escritas, sino que se materialice en acciones y cambios. La pandemia de COVID-19 ha acelerado algunas de las propuestas, que ya hemos empezado a implantar, y también nos ha dado el impulso y la creatividad para conseguir que muchas de las medidas que se aplican permanezcan en el futuro.

Evidentemente, este Plan no ha surgido sin contar con la participación de todas las gerencias o direcciones de atención primaria del Servicio de Salud (es decir, de cada una de las áreas de salud: Mallorca, Menorca, e Ibiza y Formentera), con las que hemos logrado recoger las necesidades, las críticas y las opiniones de todos los profesionales que forman la atención primaria de las Islas Baleares. También hemos recogido las opiniones de sociedades científicas y colegios profesionales vinculados a la atención primaria y de los ciudadanos. Por ello quiero manifestar un agradecimiento especial a todas las personas que han participado en la elaboración y la redacción del Plan.

Finalmente, quiero agradecer con sinceridad a todos los profesionales el esfuerzo de estos años, especialmente de estos últimos, que han supuesto todo un reto y se han convertido en una clara prueba de firmeza y resistencia. En las Islas Baleares hemos demostrado que la atención primaria es fuerte, y por ello el deber de todos nosotros es luchar para que esa fortaleza no se pierda y que día a día, paso a paso, se haga cada vez mejor y digna de la confianza de nuestros ciudadanos.

Juli Fuster Culebras
Director general del Servicio
de Salud de las Islas Baleares

Índice de contenidos

Introducción.....	13
Misión, visión y valores del Servicio de Salud de las Islas Baleares.....	15
Análisis de situación.....	16
Estrategias.....	18
Estrategia A. Garantizar la sostenibilidad de la atención primaria.....	20
Estrategia B. Lograr que la atención primaria adquiera la centralidad en la atención de los ciudadanos.....	21
Estrategia C. Orientar los servicios a los ciudadanos y a la comunidad.....	23
Estrategia D. Prestar una atención integral y de calidad que aporte valor a la salud de la comunidad.....	24
Estrategia E. Avanzar en la transformación digital de la atención primaria.....	26
Estrategia F. Impulsar el desarrollo profesional, la investigación y la innovación en materia de salud en la atención primaria.....	28
Plan de implantación, seguimiento y evaluación.....	29
Estructura organizativa.....	29
Instrumentos y mecanismos para implantar y monitorizar el Plan Estratégico.....	30
Referencias bibliográficas.....	31

Introducción

La atención primaria es el nivel asistencial más próximo a los ciudadanos y, dadas sus características, es el lugar donde deben resolverse u orientarse la gran mayoría de los problemas de salud de la población.^{1,2} Por ello, garantizar la accesibilidad y la continuidad en la atención, proveer de la tecnología necesaria y procurar el desarrollo profesional y la satisfacción de los usuarios y de los profesionales son aspectos importantes que deben uniformarse.

En este sentido, en los últimos años se han producido en las Islas Baleares avances notables en la atención primaria. No obstante, sin olvidar este hecho, conviene recapacitar sobre las áreas que son potencialmente mejorables, las cuales requieren ser abordadas de forma planificada valorando la situación actual y teniendo en cuenta los posibles escenarios en el futuro. En este sentido, no se puede obviar el enorme impacto que ha tenido, tiene y tendrá la pandemia de COVID-19.

El PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL SERVICIO DE SALUD DE LAS ISLAS BALEARES 2022-2026 analiza de forma sistematizada la realidad de la atención primaria, establece los objetivos y define cómo lograrlos por medio de qué actuaciones y, por último, indica cómo ejecutar lo planificado. En definitiva, el Plan Estratégico contiene las orientaciones estratégicas que guiarán a la atención primaria de las Islas Baleares en los próximos años.

Una de las características del Plan Estratégico es que está en consonancia con las propuestas estratégicas de otras instituciones que determinan directa o indirectamente la política de salud de las Islas Baleares (principalmente el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y la Consejería de Salud y Consumo), a fin de aportar congruencia e integración en sus acciones, encaminadas hacia la meta común: situar a los ciudadanos en el centro de todas las actuaciones.

Otro elemento esencial del Plan Estratégico es que considera la problemática que afecta a múltiples sectores de las Islas Baleares y que las diferencia de otros territorios del estado, como ciertos condicionantes —muchos de ellos de carácter estructural y que repercuten también en la atención primaria—, entre los cuales destacan la naturaleza insular, la preponderancia de Mallorca en el conjunto del territorio y la excesiva dependencia económica del turismo (monocultivo turístico) y la estacionalidad de este. Estos retos requieren incorporar al Plan Estratégico elementos de equilibrio y armonización entre las islas que permitan superar las inequidades potenciales derivadas de esos factores determinantes.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, el Plan Estratégico se ha estructurado en forma de *marco estratégico* a fin de alinear y cohesionar las actuaciones en los distintos territorios, pero a la vez respetando las características específicas de cada isla y facilitando la planificación local. De este modo, la intención es que el Plan Estratégico actúe como entorno estratégico y que sirva de dinamizador para que cada gerencia/dirección de atención primaria del Servicio de Salud pueda desarrollar y/o revisar sus propias propuestas estratégicas específicas, siguiendo el concepto que emana del aforismo «Think global, act local» ('Piensa globalmente, actúa localmente').

El hecho de que el Plan Estratégico se proponga en forma de documento marco, con un importante contenido estratégico que pretende inducir cambios estructurales, no impide que también tenga una clara orientación hacia la acción.

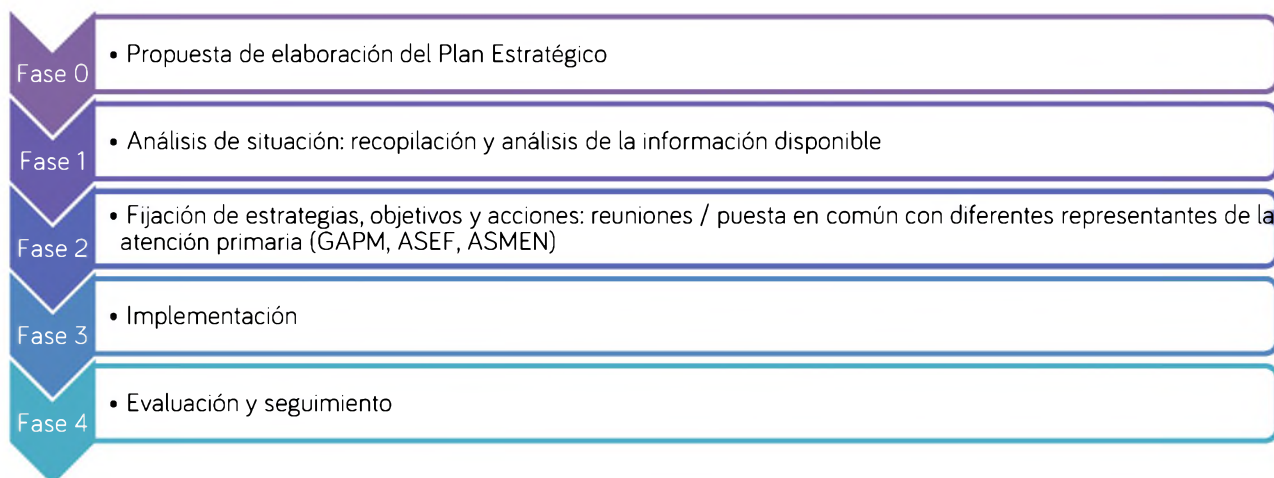
En consecuencia, se ha procurado no primar los análisis de situación exhaustivos y reiterados sino priorizar propuestas de avance realistas, factibles y evaluables, con el fin último de poder implantarlas con éxito para mejorar la situación real de la atención primaria. Para ello se apuesta por situar a los profesionales, por medio de un potente liderazgo clínico, como los coprotagonistas —junto con los ciudadanos— de los cambios propugnados.

El Plan Estratégico analiza de forma sistematizada la realidad de la atención primaria en cada una de las áreas de salud, propone unas líneas de mejora, señala el modo de implementarlas, indica cómo se evaluarán y servirá de base para evaluarlo posteriormente. Constituye un documento que pretende ser una guía de referencia para todos los organismos y los profesionales implicados en el Plan Estratégico aportando coherencia y racionalidad, y actúa como elemento orientador para facilitar el alcance de las metas propuestas en el futuro próximo. Asimismo, se estructura como *marco estratégico* en el sentido de aportar elementos de armonización entre la atención primaria de las Islas Baleares, a la vez que respeta la idiosincrasia y las características específicas de cada uno de los territorios.

En cuanto a la estructura formal del Plan Estratégico, la parte inicial desarrolla los principios y los valores que caracterizan y orientan al Servicio de Salud y a la atención primaria de las Islas Baleares. A continuación, se analiza la situación de la atención primaria y seguidamente, basándose en dicho análisis y siguiendo los principios y los valores establecidos, se describe un conjunto de recomendaciones de avance y desarrollo en forma de seis grandes estrategias, dirigidas principalmente a los ciudadanos y a los profesionales: 1) garantizar la sostenibilidad de la atención primaria, 2) lograr que la atención primaria adquiera la centralidad en la atención de los ciudadanos, 3) orientar sus servicios a los ciudadanos y a la comunidad, 4) prestar una atención integral y de calidad que aporte valor, 5) avanzar en la transformación digital de la atención primaria y 6) impulsar el desarrollo profesional, la investigación y la innovación en materia de salud en este ámbito.

Cada estrategia se concreta en unos objetivos, para los cuales se establecen determinadas acciones. Por último, se presentan las propuestas de implementación, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico. La figura 1 sintetiza sus distintas fases.

Figura 1. Fases de desarrollo del Plan Estratégico de Atención Primaria del Servicio de Salud



GAPM: Gerencia de Atención Primaria de Mallorca, ASEF: Área de Salud de Ibiza y Formentera, ASMEN: Área de Salud de Menorca.

Fuente: elaboración propia.

Misión, visión y valores del Servicio de Salud de las Islas Baleares

Cualquier propuesta en la que se involucre a la atención primaria debería basarse en ciertos principios y valores inspiradores e ineludibles para cualquier sistema sanitario público. En este sentido, se asumen plenamente los principios básicos que caracterizan la política de salud de las Islas Baleares, que forzosamente deben regir y orientar las actuaciones del Plan Estratégico, como la universalidad, la equidad, la sostenibilidad y la solidaridad. En consonancia, los elementos identificativos del Servicio de Salud de las Islas Baleares³ son los siguientes.

Misión

El Servicio de Salud tiene como misión prestar atención sanitaria a la población de las Islas Baleares, incluyendo las actividades de prevención de la enfermedad y promoción de la salud, atención y rehabilitación, desde todos los ámbitos de atención, tanto los comunitarios como los hospitalarios.

Visión

La visión del Servicio de Salud es proporcionar a la población una atención sanitaria de excelencia en las actuaciones profesionales y de empatía en el trato a las personas.

Valores

- Accesibilidad.
- Continuidad.
- Compromiso.
- Calidad.
- Equidad.
- Eficiencia y solvencia.
- Transparencia en la gestión.
- Seguridad.
- Humanidad.

Por su parte, la atención primaria de las Islas Baleares se basa en los valores nucleares que la caracterizan, como son la accesibilidad, la integralidad, la longitudinalidad, el trabajo en equipo y la orientación comunitaria. En este contexto, el Servicio de Salud parte de la premisa de que la atención primaria es el eje sobre el que se estructuran los servicios de salud puestos a disposición de los ciudadanos, en coordinación e integración funcional con los otros dispositivos y recursos del Servicio de Salud. Así pues, esos principios y valores actúan como pilares que permiten articular y desplegar los objetivos del Plan Estratégico e impregnar los planes específicos de cada área de salud.

Análisis de situación

El Plan Estratégico parte de un análisis de situación orientado a una perspectiva doble:

- El análisis específico de la situación de cada isla, que permite conocer sus peculiaridades y condicionantes locales concretos de la atención primaria.
- La visión más global e integradora, desde el punto de vista del Servicio de Salud, que permite detectar una problemática más genérica y de carácter interinsular que afecta en mayor o menor grado a la atención primaria de todas las áreas de salud.

Este análisis ha supuesto la revisión crítica de múltiples documentos y aportaciones y diversas reuniones de trabajo con profesionales y colectivos de distintos ámbitos, lo cual ha hecho posible el análisis interno y externo de la atención primaria de las Islas Baleares desde diferentes perspectivas. Se han revisado documentos de ámbito estatal, como el *Marco Estratégico para la Atención Primaria y Comunitaria* y el *Plan de Acción de Atención Primaria y Comunitaria 2022-2023* (ambos del Ministerio de Sanidad),^{4,5} y otros de ámbito autonómico y local.⁶⁻¹¹ Además de la revisión documental, se han llevado a cabo múltiples sesiones de trabajo en forma de procesos participativos, grupos focales, entrevistas en profundidad, jornadas, etc., con distintos grupos (profesionales, directivos...), con el objetivo de obtener una visión plural y complementaria del estado de situación de la atención primaria y de sus posibles líneas de avance.

Tras revisar la bibliografía y las aportaciones procedentes de distintos colectivos y reuniones de trabajo de las distintas áreas de salud, el Servicio de Salud ha recogido los resultados de este proceso en un documento de carácter técnico,¹² que puede ser útil a cada dirección/gerencia de atención primaria para profundizar en el desarrollo de sus planes específicos. Para simplificar la lectura del Plan Estratégico, no se expone en su totalidad dicho documento sino que, a modo de síntesis, se mencionan sus conclusiones principales que permitirán identificar y dimensionar las necesidades y los problemas más importantes con los que se enfrenta la atención primaria de las Islas Baleares y, posteriormente, aportar líneas de avance. Entre los aspectos más relevantes destacan los siguientes:

- La necesidad de alcanzar una solvencia financiera para la atención primaria que, junto con una asignación presupuestaria racional y equitativa, permita consolidar unas partidas presupuestarias suficientes y sostenibles para responder a las demandas y necesidades a las que está sometido este nivel asistencial.
- El reconocimiento explícito de la centralidad de los ciudadanos en la atención primaria. Por lo tanto, los ciudadanos y la comunidad en la que viven constituyen la meta de sus actuaciones. Para ello, la atención primaria ha de responder a los retos que suponen los cambios producidos en los patrones demográficos y epidemiológicos y en los estilos de demanda de la población, por medio de unos servicios accesibles, efectivos, humanos y seguros, pero a la vez potenciando el empoderamiento de los ciudadanos, fomentando su corresponsabilidad en el buen uso del sistema y posibilitando que participen de forma real y efectiva.
- Existe unanimidad en la necesidad de adecuar los recursos humanos de la atención primaria para que respondan a las necesidades descritas. Debe abordarse la limitación del número de profesionales partiendo del análisis profundo de sus causas y planteando soluciones que pasan, entre otras actuaciones, por hacer más atractiva la atención primaria y su entorno laboral, desarrollar plenamente las competencias profesionales de todas las disciplinas implicadas,

facilitar el desarrollo profesional e incorporar incentivos y elementos motivadores para los trabajadores.

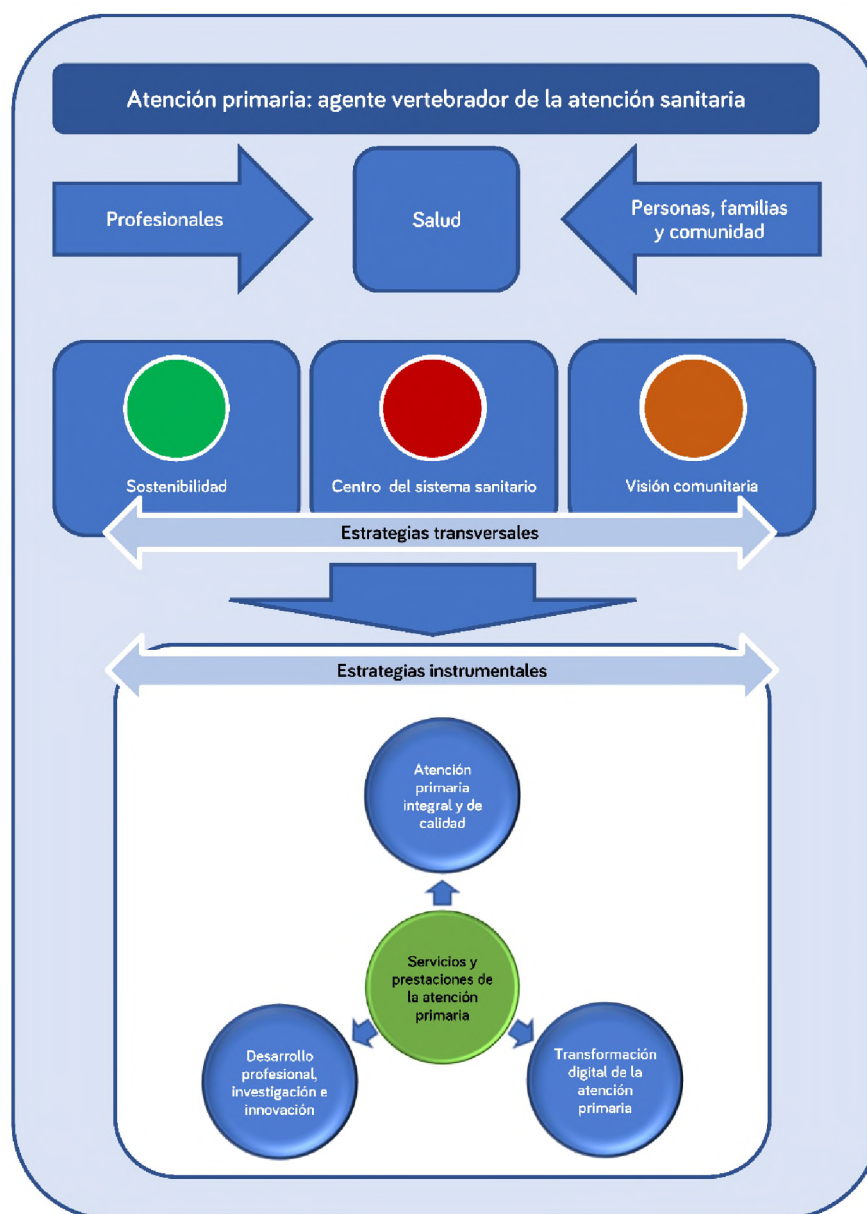
- Es importante superar la dificultad actual de responder con solvencia a los retos a los que la atención primaria se ve sometida, a fin de garantizar que se mantenga como eje vertebrador del sistema de salud. Para revertir esta situación, además de recibir una financiación adecuada y una dotación suficiente de recursos humanos, es necesario hacer cambios profundos en la organización y la gestión de la atención primaria incrementando la capacidad de resolución de los profesionales; coordinándose mejor con la atención hospitalaria, con la atención sociosanitaria y con otros sectores implicados en la salud de los ciudadanos y de la comunidad; apoyándose en la mejora de los sistemas de información sanitarios, de las tecnologías de la información y la comunicación y de la dotación tecnológica, y renovando las estructuras de la atención primaria, entre otros.
- Como fortalezas, hay que citar que se registra una buena valoración social de la atención primaria de las Islas Baleares, que persisten sus características y valores clásicos (atención sanitaria pública, universal, gratuita, accesible, etc.) y que hay voluntad política, institucional y profesional de impulsar este nivel asistencial.
- Dada la configuración geoeconómica (insularidad, dependencia y estacionalidad turística, preponderancia de Mallorca, desequilibrios entre las zonas urbanas y las rurales, etc.), las Islas Baleares presentan ciertas características estructurales y funcionales que influyen en la atención primaria, las cuales deben tomarse en consideración para evitar inequidades entre la población de los diferentes territorios.

Estrategias

Tras el análisis de situación, en coherencia con los principios y los valores que lo caracterizan, el Servicio de Salud establece como meta estratégica fundamental —sobre la cual pivotarán todas las acciones del Plan Estratégico— el fortalecimiento de la atención primaria para que sea el verdadero eje vertebrador de la atención sanitaria de los ciudadanos.

Para facilitar el alcance de esta meta, el Servicio de Salud ha desplegado un mapa estratégico (figura 2) que se centra en dos agentes esenciales: los ciudadanos y la comunidad en la que viven, y los profesionales de la atención primaria. Ambos son los protagonistas a los que se dirigen las distintas estrategias propuestas.

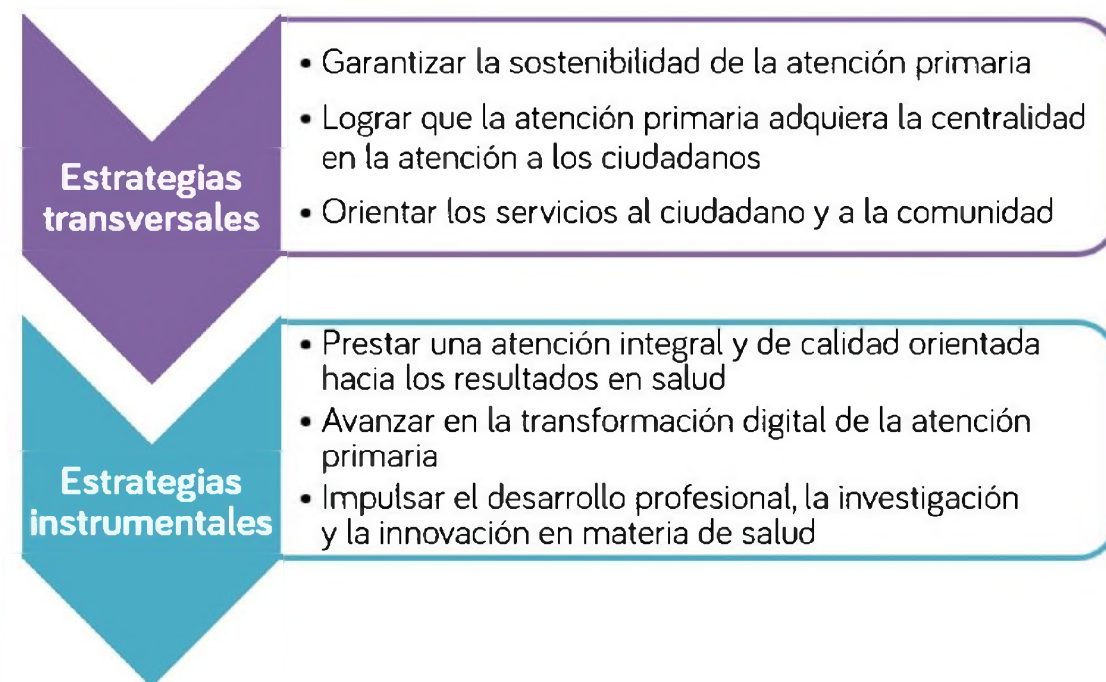
Figura 2. Mapa estratégico



Fuente: elaboración propia.

Se han distinguido dos tipos de estrategias: las transversales y las instrumentales (figura 3). Las primeras tienen un carácter básico y troncal, actúan en mayor o menor grado sobre todas las estrategias instrumentales, y desarrollarlas es necesario pero no suficiente para alcanzar la meta. Las de carácter instrumental se apoyan en las anteriores y caracterizan la prestación de los servicios de atención primaria, que es donde se materializa la interrelación entre los ciudadanos y los profesionales.

Figura 3. Estrategias transversales e instrumentales



Fuente: elaboración propia.

En definitiva, lograr una atención primaria fortalecida pasa por tener garantizada su sostenibilidad, por conseguir que adquiera la centralidad en la atención y por orientar sus servicios a los ciudadanos y a la comunidad (estrategias transversales). Todo ello impulsará el despliegue de las estrategias instrumentales, encargadas de facilitar el encuentro adecuado entre los ciudadanos y los profesionales por medio de prestaciones integrales y de calidad, sustentadas en la transformación digital y en el oportuno desarrollo profesional, en la investigación y en la innovación.

A fin de operativizar las estrategias, para cada una se establecen unos objetivos y las acciones correspondientes, que tienen un horizonte temporal de implementación, lo cual se recoge en un documento técnico complementario del Plan,¹² en el cual también se recoge la evaluación.

Estrategia A. Garantizar la sostenibilidad de la atención primaria

Un elemento clave para fortalecer la atención primaria y para que esta pueda responder de forma oportuna a las necesidades y expectativas de los ciudadanos es disponer de una suficiencia presupuestaria que permita sustentar financieramente los recursos (humanos, materiales...) necesarios, considerando la sostenibilidad del sistema y siguiendo el principio de equidad. Para ello se han establecido los objetivos siguientes y las acciones correspondientes.

Objetivo 1. Garantizar la financiación global de la atención primaria según un mapa de recursos que considere las necesidades actuales y prevea los posibles escenarios en el futuro

- ACCIÓN 1. Revisar y adecuar un plan de recursos humanos para la atención primaria del Servicio de Salud teniendo en cuenta la previsión de las necesidades futuras y considerando diferentes alternativas potenciales a fin de dotarla del sustento presupuestario correcto. Ha de prever, entre otros aspectos, el número adecuado de profesionales según las necesidades de los ciudadanos y la cartera de servicios de atención primaria, segmentado por categorías profesionales / competencias y teniendo en cuenta la revisión de sus roles y la posible incorporación de nuevos perfiles profesionales; además, ha de establecer las bases de la política de captación y fidelización de profesionales para la atención primaria.
- ACCIÓN 2. Adecuar el Plan de Infraestructuras de la Atención Primaria, que ha de abarcar tanto la previsión de construir nuevos centros de atención primaria como el mantenimiento programado de los antiguos. En el diseño de los centros deben incorporarse, entre otros, criterios de *healing environment architecture* ("arquitectura para la salud"), accesibilidad, sostenibilidad medioambiental, racionalidad y funcionalidad, privacidad y confort, y deben considerarse de manera proactiva las opiniones de los ciudadanos y de los profesionales.
- ACCIÓN 3. Elaborar e implementar un plan de recursos materiales y de dotación tecnológica e instrumental para la atención primaria siguiendo el mapa de necesidades.

Objetivo 2. Conseguir una asignación presupuestaria equitativa para la atención primaria de las diferentes áreas de salud

- ACCIÓN 1. Revisar los criterios de asignación presupuestaria del Servicio de Salud a las gerencias/direcciones de atención primaria de las distintas áreas de salud a fin de lograr la equidad asignativa estableciendo criterios objetivos como los recursos estructurales, la doble insularidad, las economías de escala, la presión turística, el índice de deprivación social, la estructura etaria y el *case mix* de la población.
- ACCIÓN 2. Establecer los criterios de transparencia, de rendición de cuentas y de evaluación en la asignación presupuestaria a los diferentes territorios.

Estrategia B. Lograr que la atención primaria adquiera la centralidad en la atención de los ciudadanos

Para que la atención primaria pueda adquirir y ejercer la centralidad requerida en el conjunto del sistema sanitario, además de la financiación adecuada necesita ser valorada, coordinarse de forma eficaz con otros niveles asistenciales y con otras instituciones, estar bien organizada y gestionada y contar con la participación de los ciudadanos y de la comunidad en la toma de decisiones. En este ámbito, el Servicio de Salud ha de ejercer un papel dinamizador y armonizador entre la atención primaria de los distintos territorios de las Islas Baleares. Asimismo, para poner en valor la atención primaria frente a sus propios profesionales, a los profesionales de otros ámbitos y a la sociedad en general y que sea el verdadero eje vertebrador de la atención sanitaria de los ciudadanos, debe favorecerse su liderazgo y centralidad.

Objetivo 1. Reconocer el valor la atención primaria

- ACCIÓN 1. Potenciar los equipos directivos de la atención primaria por medio de un desarrollo profesional centrado en la formación para la gestión y en la disponibilidad del apoyo técnico adecuado en la toma de decisiones de gestión (órganos técnicos de asesoría), y establecer una retribución acorde a su responsabilidad.
- ACCIÓN 2. Revisar la estructura directiva del Servicio de Salud para conseguir que los directivos de la atención primaria participen, con el estatus que les corresponde, en la gobernanza del sistema de salud de las Islas Baleares para disponer de capacidad de influencia real y efectiva en la toma de decisiones a nivel central.
- ACCIÓN 3. Establecer en los contratos de gestión del Servicio de Salud cláusulas comunes vinculantes, tanto para los hospitales como para la atención primaria, que fomenten y potencien el papel de la atención primaria.
- ACCIÓN 4. Planificar e implementar un plan de imagen de marca y de comunicación para la atención primaria (contenidos corporativos, estrategia de comunicación...).
- ACCIÓN 5. Incrementar la consideración y potenciar la imagen de los profesionales de la atención primaria por medio de diversas estrategias, como la formación de líderes clínicos o la difusión de los resultados de la atención primaria, entre otros.
- ACCIÓN 6. Mejorar la visibilidad y el reconocimiento social de los profesionales de la atención primaria, entre otras actuaciones, con la presencia de líderes clínicos expertos en atención primaria en foros multisectoriales y medios de comunicación.
- ACCIÓN 7. Promover las alianzas estratégicas (inteligencia colaborativa) con otras entidades que compartan objetivos comunes (p. ej., colegios profesionales y sociedades científicas) y que contribuyan a potenciar la atención primaria.

Objetivo 2. Lograr una coordinación correcta con otros niveles asistenciales y otras instituciones

- ACCIÓN 1. Definir y potenciar el papel del Servicio de Salud como facilitador y coordinador de los distintos ámbitos y niveles asistenciales.
- ACCIÓN 2. Desarrollar procesos asistenciales integrados, vías clínicas y protocolos de continuidad asistencial entre niveles para homogeneizar los procedimientos a fin de disminuir la variabilidad clínica inadecuada y potenciar la capacidad de control y seguimiento de la atención primaria.

- ACCIÓN 3. Incrementar el conocimiento mutuo y mejorar la comunicación y la coordinación entre los profesionales de la atención primaria y de la atención hospitalaria: acceso bidireccional a las tecnologías de la información y la comunicación y a los sistemas de información sanitarios compartidos, desarrollo de la continuidad asistencial, intercambio de profesionales entre ambos niveles...
- ACCIÓN 4. Establecer canales de comunicación en las transiciones de los usuarios entre la atención primaria y la hospitalaria —sobre todo de pacientes crónicos complejos— para que los profesionales de referencia de la atención primaria estén informados en todo momento sobre la situación de cada paciente (ingreso, alta, interconsulta, urgencias...), potenciando el papel de la enfermera de gestión de casos comunitaria.
- ACCIÓN 5. Aumentar la coordinación entre la atención primaria, la Dirección General de Salud Pública y otros sectores con responsabilidad en la salud comunitaria, la promoción de la salud y la prevención (dispositivos de atención social municipales, autonómicos, tercer sector...).
- ACCIÓN 6. Potenciar la colaboración entre el Servicio de Salud y la Consejería de Educación y Formación Profesional para favorecer el trabajo intersectorial entre los centros de salud y los centros educativos.

Objetivo 3. Adecuar la organización y la gestión de la atención primaria

- ACCIÓN 1. Revisar la estructura y la funcionalidad de los consejos de gestión de la atención primaria (formados por los equipos directivos de las gerencias/direcciones de atención primaria y los equipos directivos de los centros) con la finalidad de corresponsabilizarlos y potenciar su participación activa en la toma de decisiones que afectan este nivel asistencial.
- ACCIÓN 2. Promover la participación de los ciudadanos y de sus representantes en la gobernanza de la atención primaria.
- ACCIÓN 3. Facilitar la autonomía de gestión en el ámbito local de los equipos de atención primaria y las unidades que estén preparados para asumirla.
- ACCIÓN 4. Revisar las competencias, los perfiles y los criterios de nombramiento de los directivos de la atención primaria —tanto del Servicio de Salud como de los equipos de atención primaria y de las unidades— con la finalidad de garantizar que los equipos estén dirigidos por los profesionales que cumplan las mejores condiciones para ello.
- ACCIÓN 5. Fomentar la colaboración (alianzas estratégicas, *benchmarking*...) entre las gerencias/direcciones de atención primaria de las distintas áreas de salud y entre sus centros.
- ACCIÓN 6. Diseñar, aplicar y monitorizar un plan específico dirigido a minimizar el síndrome de desgaste profesional y a mejorar el bienestar emocional y la salud mental de los profesionales de la atención primaria, implementado por medio de dispositivos propios (salud laboral, salud mental...) y en coordinación con otras entidades alineadas con esta finalidad (colegios profesionales de medicina, enfermería, psicología...).
- ACCIÓN 7. Diseñar, aplicar y monitorizar un plan de incentivos y motivadores (económicos y no económicos) para los profesionales de la atención primaria.

Objetivo 4. Conseguir que el Servicio de Salud ejerza un papel dinamizador y armonizador de la atención primaria de los distintos territorios

- ACCIÓN 1. Integrar y coordinar los distintos planes de carácter estratégico de las Islas Baleares relacionados con la salud (Plan de Salud, planes estratégicos de Consejería de Salud y Consumo, del Servicio de Salud y de los hospitales...) con la planificación estratégica de la atención primaria.
- ACCIÓN 2. Desarrollar los mecanismos y los instrumentos que permitan operativizar la estrategia de coordinación entre las distintas gerencias/direcciones de atención primaria (contratos de gestión, presupuestos, incentivos comunes...) y evaluar su impacto.

Estrategia C. Orientar los servicios a los ciudadanos y a la comunidad

Además de la excelencia en las actuaciones clínicas (preventivas, asistenciales o rehabilitadoras), las gerencias/direcciones de atención primaria de las distintas áreas de salud deben integrarse e interactuar en la sociedad en la que están incardinadas y responder a sus necesidades. Para ello, entre los aspectos relevantes que hay que tomar en consideración es necesario incluir la garantía de una atención empática, la formalización de la participación activa, la adaptación a las necesidades y las inquietudes de la sociedad a la que pertenece por medio del ejercicio de su responsabilidad social corporativa, la promoción de actitudes respetuosas con el medio ambiente, y la consideración del plurilingüismo y de la perspectiva de género.

Objetivo 1. Humanizar la atención y facilitar la participación de los ciudadanos y de la comunidad en la toma de decisiones

- ACCIÓN 1. Adaptar y desarrollar un plan de humanización en cada gerencia/dirección de atención primaria o desarrollar e implantar su propio plan en sintonía con el plan del Servicio de Salud.
- ACCIÓN 2. Revisar y adaptar el Portal del Paciente u otras soluciones tecnológicas para que los ciudadanos puedan disponer de forma ágil y segura de información relevante y útil sobre su estado de salud.
- ACCIÓN 3. Diseñar e implantar un plan de participación de los ciudadanos que incorpore y formalice su contribución activa tanto en el diseño y la aplicación de los procesos de atención clínica (protocolos de actuación, guías clínicas...) como en las actuaciones no clínicas (uso de tecnologías, codiseño de los edificios y de las estructuras de atención primaria, etc.) que les puedan afectar.
- ACCIÓN 4. Incorporar la perspectiva y el aval ético en las actuaciones de atención primaria que lo requieran.
- ACCIÓN 5. Evaluar la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida y su grado de participación, y detectar las áreas de mejora.

Objetivo 2. Definir y desarrollar la responsabilidad social corporativa, el respeto al medio ambiente, la perspectiva de género y el plurilingüismo

- ACCIÓN 1. Definir y explicitar la responsabilidad social corporativa del Servicio de Salud y fomentar el posicionamiento en términos de responsabilidad social corporativa de cada gerencia/dirección de atención primaria.

- ACCIÓN 2. Definir la política medioambiental del Servicio de Salud y enmarcar las acciones que cada gerencia/dirección de atención primaria ha de desarrollar.
- ACCIÓN 3. Desarrollar iniciativas entre los profesionales y entre los ciudadanos que refuercen un posicionamiento sostenible y fomenten el consumo responsable y la minimización de los residuos.
- ACCIÓN 4. Incluir en la atención primaria la perspectiva de género en todos los procesos de gestión, de atención asistencial y de relaciones con la comunidad.
- ACCIÓN 5. Contribuir a desarrollar una sociedad multicultural, el plurilingüismo y la normalización lingüística: fomentar el papel de los mediadores interculturales; facilitar el aprendizaje de otros idiomas; considerar el conocimiento acreditado de otros idiomas como mérito en procesos selectivos, en la carrera profesional, etc.; dotar a los centros de atención primaria de programas o servicios de traducción automática...

Objetivo 3. Fomentar desde la atención primaria el abordaje biopsicosocial e impulsar la salud comunitaria

- ACCIÓN 1. Contribuir al diagnóstico de salud de la atención primaria de cada isla y a desarrollar/actualizar los mapas de activos en cada zona básica de salud.
- ACCIÓN 2. Reforzar la coordinación multisectorial y cooperativa entre la atención primaria, la Dirección General de Salud Pública y otros sectores implicados en la planificación de la promoción de la salud, la prevención y la salud comunitaria con la creación —a cargo del Servicio de Salud, junto con Salud Pública— de la Comisión de Salud Comunitaria.
- ACCIÓN 3. Formar a los profesionales de la atención primaria en materia de intersectorialidad, participación y salud comunitaria con el objetivo de que reconozcan los determinantes sociales de la salud y potencien el abordaje biopsicosocial y la educación para la salud.

Estrategia D. Prestar una atención integral y de calidad que aporte valor a la salud de la comunidad

La finalidad esencial de la atención primaria es aportar valor a la salud de los ciudadanos por medio de la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades, además de la atención efectiva y de calidad cuando sea necesaria, tanto en los procesos agudos y en las demandas urgentes como en las situaciones de cronicidad, de dependencia o en la etapa del final de la vida. En todos los casos, la atención debe caracterizarse por una gran capacidad de los profesionales de la atención primaria para resolver las demandas de los ciudadanos y por la garantía de la seguridad del paciente en todo momento.

Objetivo 1. Mejorar la capacidad de resolución de todos los profesionales de la atención primaria

- ACCIÓN 1. Eliminar las actividades que no aporten valor, minimizar la burocracia innecesaria y agilizar los procesos administrativos no prescindibles. Para ello hay que establecer un programa de revisión sistemática encaminado a eliminar las actividades rutinarias, ineficientes y que no aporten valor, y dotado del soporte tecnológico adecuado para simplificar los procesos administrativos.
- ACCIÓN 2. Implantar y generalizar las buenas prácticas y las actuaciones basadas en la evidencia científica por medio de la difusión y la promoción de este tipo de actuaciones en el Servicio de Salud e incentivando actuaciones similares en las diferentes gerencias/direcciones de atención primaria.

- ACCIÓN 3. Crear un sistema que oriente las demandas de los usuarios para resolverlas en el nivel más adecuado, mediante el profesional más preparado, por medio de la modalidad más conveniente (presencial, no presencial) y en el tiempo más oportuno (programada / no programada, sincrónica/asincrónica).
- ACCIÓN 4. Facilitar el acceso a la dotación tecnológica y al equipamiento que agilicen e incrementen la capacidad de resolución. Entre otros aspectos, ha de posibilitar la disponibilidad de tecnología para el diagnóstico, para el soporte de la atención domiciliaria y el seguimiento de pacientes crónicos y, además, ha de permitir el acceso a las pruebas complementarias disponibles en las mismas condiciones que los profesionales hospitalarios cuando lo hagan necesario razones de eficiencia y efectividad.
- ACCIÓN 5. Promover actividades formativas específicas destinadas al aprendizaje de las técnicas de comunicación en todo tipo de situaciones —incluido *decir no* con empatía y asertividad—, para facilitar la toma de decisiones compartidas, para implementar buenas prácticas, para usar de forma adecuada la tecnología diagnóstica y de seguimiento, y, en general, para optimizar la capacidad de resolución.

Objetivo 2. Potenciar la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad

- ACCIÓN 1. Potenciar las actuaciones destinadas a desarrollar los autocuidados y el empoderamiento de los ciudadanos en materia de salud, considerando de manera prioritaria los estilos de vida y la educación para la salud, tanto individual como grupal.
- ACCIÓN 2. Potenciar la promoción de la salud y el empoderamiento social por medio del desarrollo de la orientación comunitaria en la atención primaria fomentando el trabajo intersectorial, colaborativo y en red, por medio de la priorización de las actividades comunitarias en la cartera de servicios, la provisión de herramientas y recursos específicos para optimizar la participación comunitaria desde la atención primaria, la formación específica de los profesionales...
- ACCIÓN 3. Estructurar la educación para la salud y las actividades comunitarias de forma planificada, programada y colaborativa, en función de las necesidades detectadas en el diagnóstico de salud local.

Objetivo 3. Garantizar una atención de calidad en los procesos agudos y en la atención de las urgencias

- ACCIÓN 1. Incorporar en la práctica diaria algoritmos de actuación y procedimientos destinados a clasificar correctamente las demandas cuya atención no pueda demorarse (atención urgente) y discriminarlas de aquellas que puedan ser diferidas y programadas, además de orientar estas demandas al profesional que, por sus competencias, pueda dar la respuesta más efectiva y citar al usuario de la forma más pertinente.
- ACCIÓN 2. Garantizar una atención ágil, precisa y de calidad en las demandas urgentes y las emergencias estableciendo protocolos actualizados, interprofesionales y consensuados, garantizando la dotación técnica y el equipamiento necesarios y sistematizando los procedimientos de traslado de los pacientes al ámbito hospitalario cuando sea necesario.
- ACCIÓN 3. Implementar procesos asistenciales coordinados y consensuados para optimizar la atención de las enfermedades agudas prevalentes en la atención primaria por medio de la protocolización y el desarrollo de las actividades formativas oportunas.

Objetivo 4. Proporcionar la atención adecuada a los pacientes crónicos, a las personas dependientes y a las que tienen necesidades de cuidados paliativos, de cualquier edad

- ACCIÓN 1. Implicar a los profesionales de la atención primaria como coordinadores de la atención a los pacientes crónicos y sus familias basándose en el modelo de toma de decisiones compartidas. Para procurar una atención integrada en todos los ámbitos (atención primaria, hospitales de agudos, hospitales de atención intermedia) entre otras actuaciones es necesario mejorar la coordinación entre los niveles asistenciales y con las instituciones del ámbito social (o sociosanitario, como los centros residenciales) y garantizar el desarrollo pleno del ámbito competencial de la enfermera de gestión de casos comunitaria.
- ACCIÓN 2. Continuar implementando el Programa Pacient Actiu⁷ impulsando la participación, la corresponsabilidad y el empoderamiento de los pacientes crónicos y de los cuidadores. Para ello es necesario seguir identificando y formando pacientes activos y difundiendo el Programa en todas las áreas de salud y evaluando el resultado de sus intervenciones.
- ACCIÓN 3. Desarrollar las actuaciones que corresponden a la atención primaria en el Programa de Cuidados Paliativos de las Islas Baleares 2019-2023.¹³ Debe prestarse una atención especial a la coordinación con los servicios específicos (equipos de soporte de atención domiciliaria, equipos de soporte de cuidados paliativos hospitalarios, unidades de cuidados paliativos, unidad de cuidados paliativos pediátricos) y a la adquisición por parte de los profesionales de la atención primaria de las competencias y las habilidades necesarias para prestar una atención de calidad en las situaciones de necesidad de cuidados paliativos y de final de la vida.
- ACCIÓN 4. Priorizar una atención domiciliaria proactiva que permita mantener a las personas en su entorno por medio del desarrollo pleno del Programa de Atención Domiciliaria,¹⁴ en especial en las situaciones que requieran una atención integral y multiprofesional, basada en el modelo de toma de decisiones compartida, de respeto a la autonomía y a los valores, y dirigidas a fomentar el autocuidado y la corresponsabilidad del paciente y de su familia, y facilitar el desarrollo tecnológico de soporte.

Objetivo 5. Garantizar en la atención primaria la seguridad del paciente y transmitir la cultura de la seguridad a los profesionales

- ACCIÓN 1. Diseñar e implantar un plan de seguridad del paciente en la atención primaria o desarrollarlo plenamente en las áreas de salud que ya dispongan de él.¹⁵
- ACCIÓN 2. Evaluar el plan de seguridad con la periodicidad establecida y revisar sus actividades en función de los resultados de la evaluación.

Estrategia E. Avanzar en la transformación digital de la atención primaria

Para desarrollar plenamente la potencialidad de la atención primaria, entre otros aspectos debe disponer de soluciones tecnológicas e instrumentales innovadoras, centradas en las áreas que aporten más valor a los pacientes y a los profesionales y destinadas a solventar de forma efectiva las necesidades de salud detectadas. Para ello hay que avanzar en la transformación digital de la atención primaria a fin de incrementar la efectividad de sus actuaciones, garantizar la equidad y mejorar la calidad de vida, compatibilizando el desarrollo tecnológico con la humanización de la atención.

Objetivo 1. Mejorar la accesibilidad a los servicios de atención primaria, la integración, la coordinación y el intercambio de información implantando tecnologías digitales

- ACCIÓN 1. Desarrollar soluciones tecnológicas en forma de plataforma multiacceso (telefonía, redes sociales, aplicaciones móviles, portal web...) destinadas a facilitar la resolución de las demandas de los ciudadanos a nivel central (*contact center* sanitario...) cuando sean pertinentes.
- ACCIÓN 2. Implantar programas informáticos que faciliten la obtención de cita con el profesional de la atención primaria más adecuado y que permitan optar por la modalidad de cita más pertinente (presencial / no presencial, sincrónica/asincrónica..).
- ACCIÓN 3. Dotar a la atención primaria de los productos y los instrumentos tecnológicos necesarios para potenciar la comunicación no presencial de cada usuario con su profesional de referencia (telefonía IP, videollamada, correo electrónico seguro que permita enviar documentación clínica encriptada..).
- ACCIÓN 4. Mejorar la historia clínica de la atención primaria y la historia de salud y favorecer la interoperabilidad de los sistemas y de los registros clínicos (historia clínica compartida).
- ACCIÓN 5. Incorporar en la historia clínica el uso de programas informáticos que permitan, entre otros, establecer avisos y recordatorios, hacer consultas y crear registros desde el domicilio, integrar automáticamente los resultados de pruebas complementarias del paciente, hacer posible el seguimiento de la atención a la población asignada y facilitar la toma de decisiones.
- ACCIÓN 6. Mejorar los sistemas de información sanitarios de la atención primaria, especialmente en lo que respecta a la fiabilidad, la facilidad de uso, la eficiencia y la seguridad.

Objetivo 2. Mejorar la prestación de servicios de la atención primaria por medio de herramientas digitales

- ACCIÓN 1. Incluir nuevas funcionalidades en la historia clínica electrónica que permitan la agrupación de diagnósticos (árboles de decisión) y la disminución de la variabilidad clínica en las actuaciones (software del tipo *adjusted clinical groups*..).
- ACCIÓN 2. Implantar los medios tecnológicos adecuados que permitan extender la modalidad de interconsulta no presencial cuando se considere la más adecuada.
- ACCIÓN 3. Impulsar las consultas telemáticas de resolución ágil y con identificación segura del usuario de modo que permitan integrar la solicitud de la consulta y la respuesta en la historia clínica.
- ACCIÓN 4. Incrementar la capacidad del paciente y de su familia de autogestionar el proceso salud-enfermedad por medio de tecnologías móviles (salud móvil, o *m-health*).
- ACCIÓN 5. Acercar la tecnología a los pacientes crónicos para optimizar los autocontroles y monitorizar su enfermedad (p. ej., tratamiento anticoagulante oral, glucemias, presión arterial...), a fin de empoderarlo en la gestión del proceso patológico. Asimismo, estos resultados deben poder integrarse automáticamente en tiempo real y de forma telemática en la historia clínica.

Objetivo 3. Avalar normativamente la implantación de las nuevas tecnologías y evitar las posibles inequidades que se deriven de ello

- ACCIÓN 1. Asegurar el aval jurídico y normativo que sustente el desarrollo digital de la atención primaria.
- ACCIÓN 2. Detectar los colectivos especialmente vulnerables como consecuencia de la implantación digital (brecha digital) y prever soluciones adecuadas e implantarlas a fin de hacer compatibles el desarrollo tecnológico y la humanización de la atención.
- ACCIÓN 3. Formar y entrenar a los profesionales de la atención primaria y a los ciudadanos para mejorar las habilidades en el uso de las nuevas tecnologías.
- ACCIÓN 4. Atenuar las inequidades territoriales derivadas de la insularidad por medio del uso intensivo de nuevas tecnologías, especialmente en las zonas que lo requieran por razones de equidad, efectividad y eficiencia.

Estrategia F. Impulsar el desarrollo profesional, la investigación y la innovación en materia de salud en la atención primaria

Para que los profesionales de la atención primaria puedan responder con efectividad a las demandas de la población tienen que adquirir conocimientos y habilidades que contribuyan a proporcionar una atención más ágil, más segura y de calidad. Para ello, un aspecto básico que debe tenerse en cuenta es el correcto desarrollo profesional, de la investigación y de la innovación.

Objetivo 1. Consolidar la formación de posgrado y la formación continuada de los profesionales de la atención primaria

- ACCIÓN 1. Potenciar y coordinar las unidades docentes multiprofesionales de las áreas de salud para que, en colaboración con la Dirección General de Investigación en Salud, Formación y Acreditación (Consejería de Salud y Consumo), se pueda disponer de suficientes dispositivos de atención primaria y de dispositivos docentes asociados para acoger el número adecuado de profesionales residentes de acuerdo con las necesidades presentes y futuras.
- ACCIÓN 2. Incrementar la colaboración con la Universidad de las Islas Baleares facilitando la rotación de estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud en los centros de atención primaria, promoviendo la presencia de profesionales de la atención primaria entre los docentes universitarios, posibilitar la existencia de centros universitarios de salud, etc.
- ACCIÓN 3. Revisar, adaptar y facilitar el desarrollo de los planes de formación continuada de cada área de salud considerando las prioridades en materia de salud (plan de salud / planes estratégicos del Servicio de Salud y de cada área), la cartera de servicios de atención primaria, los déficits y las necesidades formativas y la capacitación en relación con los nuevos roles, los servicios y la tecnología disponibles.
- ACCIÓN 4. Coordinar la oferta formativa del Servicio de Salud y de las gerencias/direcciones de atención primaria con otras entidades y organismos que tengan objetivos docentes similares (sociedades científicas, colegios profesionales, Universidad de las Islas Baleares...).
- ACCIÓN 5. Estructurar y facilitar programas de rotación, estancia y reciclaje para profesionales de la atención primaria vinculados a su desarrollo profesional.
- ACCIÓN 6. Reconocer de forma adecuada el desarrollo profesional y la colaboración docente a los efectos de la carrera profesional, los baremos y los incentivos.

Objetivo 2. Consolidar la investigación y la innovación en materia de salud en la atención primaria

- ACCIÓN 1. Diseñar un plan de investigación e innovación que establezca los criterios de priorización de la investigación en la atención primaria de las Islas Baleares, la armonización de la actividad investigadora de cada área de salud, las facilidades y los incentivos para la investigación y la innovación destinados a los profesionales, la promoción de la cooperación interinsular en materia de investigación e innovación, y el impulso de la traslación de los nuevos conocimientos a la práctica clínica, entre otros aspectos.
- ACCIÓN 2. Incrementar la colaboración y la coordinación con otras estructuras de investigación: Universidad de las Islas Baleares, Plataforma de Investigación en Información en Salud de las Islas Baleares, Fundación Instituto de Investigación Sanitaria Islas Baleares...
- ACCIÓN 3. Ampliar el conocimiento y la difusión de la actividad investigadora de la atención primaria: jornadas de investigación, mapa de recursos...
- ACCIÓN 4. Reconocer de forma adecuada la investigación y la innovación en la atención primaria a los efectos de la carrera profesional, los baremos y los incentivos.

Plan de implantación, seguimiento y evaluación

Para conseguir los objetivos del Plan Estratégico es esencial planificar correctamente tanto la manera de implementar las actuaciones previstas como el seguimiento y la evaluación para monitorizar la consecución de los objetivos y hacer los cambios oportunos.

En este apartado del Plan Estratégico, el Servicio de Salud tiene una misión doble: por un lado, ejercer la máxima responsabilidad en el impulso y el control de la implantación, el seguimiento y la evaluación del Plan Estratégico y, por otro lado, orientar y armonizar estos aspectos en los planes específicos de cada área de salud. Para ello, a continuación se describe la estructura organizativa del Plan Estratégico a los efectos de su implantación, seguimiento y evaluación, y se describen igualmente los instrumentos y los mecanismos para que se desarrolle correctamente.

Estructura organizativa

Los órganos de seguimiento del Plan Estratégico son los siguientes:

- Comité de Dirección del Plan Estratégico

Ocupa la dirección ejecutiva del Plan Estratégico, lidera la toma de decisiones en el Servicio de Salud y se encarga de la supervisión última del cumplimiento de los objetivos estratégicos. Está formado por el Consejo de Dirección del Servicio de Salud, aunque se pueden incorporar otros profesionales, gestores o ciudadanos, en calidad de miembros no permanentes, si se considera oportuno para implantar, hacer el seguimiento o evaluar el Plan Estratégico.

- Consejos de gestión

Los consejos de gestión de cada área de salud son órganos colegiados de representación de la Gerencia de Atención Primaria de Mallorca y de las direcciones de atención primaria de las áreas de salud de Menorca y de Ibiza y Formentera. Recibirán periódicamente información sobre el despliegue del Plan Estratégico y podrán transmitirla y aportar críticas, sugerencias y propuestas.

- Comité Técnico del Plan Estratégico

Estará formado por una unidad estable integrada en el Gabinete Técnico-Asistencial del Servicio de Salud con la participación del gabinete técnico de la gerencia o dirección de atención primaria de cada una de las tres áreas de salud, y ofrecerá apoyo técnico al Comité de Dirección.

Instrumentos y mecanismos para implantar y monitorizar el Plan Estratégico

La estructura organizativa descrita necesita un conjunto de instrumentos y mecanismos de funcionamiento, cuya aplicación coordinada contribuirá a implementar y monitorizar correctamente el Plan Estratégico:

- Mapa estratégico

Es el documento básico, a disposición del Comité de Dirección y del Comité Técnico, que permite monitorizar el desarrollo global del Plan Estratégico.

- Informes de seguimiento

Informes específicos de seguimiento (si se requieren), informes anuales de seguimiento y el informe final de evaluación del Plan Estratégico. Son a cargo del Comité Técnico y se pondrán a disposición del Comité de Dirección, que llevará a cabo la oportuna difusión y la rendición de cuentas.

- Plan de comunicación y difusión

Destinado a los responsables y a los profesionales de la atención primaria, a entidades y organismos relacionados con la atención primaria, a servicios sanitarios y sociales y a otras administraciones públicas con implicación y participación en el Plan Estratégico, así como a los ciudadanos.

- Fijación de responsabilidades, criterios e indicadores para la implementación, el desarrollo y la evaluación

El plan de implementación, que se presentará próximamente, ha de detallar las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos y ha de determinar su prioridad y temporización y las personas responsables de desarrollarlos. Asimismo, con el fin de medir de forma objetiva el despliegue y el impacto de las actividades del Plan Estratégico, deben concretarse los criterios y los indicadores de evaluación, las fuentes de información y la manera de medirlo.

Referencias bibliográficas

- 1) Starfield B. Primary care: concept, evaluation and policy. Oxford (Reino Unido): Oxford University Press; 1992.
- 2) Starfield B. Atención primaria. Equilibrio entre necesidades de salud, servicios y tecnología. Barcelona: Masson; 2001.
- 3) Servicio de Salud de las Islas Baleares. Misión, visión y valores [en línea]. www.ibsalut.es/es/servicio-de-salud/que-es-ibsalut [consulta: 2 febrero 2022].
- 4) Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Marco Estratégico para la Atención Primaria y Comunitaria. Madrid; 2019. www.mscbs.gob.es/profesionales/proyectosActividades/docs/Marco_Estrategico_APS_25Abril_2019.pdf [consulta: 2 febrero 2022].
- 5) Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Plan de Acción de Atención Primaria y Comunitaria 2022-2023. Madrid; 2021. isanidad.com/wp-content/uploads/2021/12/Plan-de-Acción-de-Atención-Primaria.pdf [consulta: 2 febrero 2022].
- 6) Servicio de Salud de las Islas Baleares. Plan de Atención a las Personas con Enfermedades Crónicas 2016-2021: el reto del sistema sanitario. Palma; 2017. www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1521/plan-c_ronicitat-es.pdf [consulta: 2 febrero 2022].
- 7) Servicio de Salud de las Islas Baleares. Programa Pacient Actiu de las Islas Baleares. Palma; 2018. www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1745/programa-pacient-actiu-es.pdf [consulta: 2 febrero 2022].
- 8) Servicio de Salud de las Islas Baleares. Plan de Humanización [versión preliminar]. Palma; noviembre de 2021.
- 9) Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Plan Estratégico [documento de trabajo]. Noviembre de 2021.
- 10) Plan Estratégico del Área de Salud de Menorca [documento de trabajo]. Noviembre de 2021.
- 11) Plan Estratégico del Área de Salud de Ibiza y Formentera. Eivissa; diciembre de 2021.
- 12) Documento técnico del Plan Estratégico de atención primaria del Servicio de salud de las Islas Baleares [documento de trabajo]. Diciembre de 2021.
- 13) Servicio de Salud de las Islas Baleares. Programa de Cuidados Paliativos de las Islas Baleares 2019-2023. Palma; 2019. www.ibsalut.es/docs/prof/PROGRAMAS/ES/Programa_Cuidados_Paliativos_IB_2019-2023_ESP.pdf [consulta: 2 febrero 2022].
- 14) Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Programa de Atención Domiciliaria. Palma; 2017. www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1002/programa-atencion-domiciliaria-apmallorca-es.pdf [consulta: 2 febrero 2022].
- 15) Oliver Rosset E, Guerrero Bernat S, Soler Mieras A, Cabrer Palomés JF, Roca Casas A. Plan Estratégico de Seguridad del Paciente 2019-2023. Palma: Gerencia de Atención Primaria de Mallorca, 2018. www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1784/plan-estrategico-seguridad-paciente-2019-2023-es.pdf [consulta: 2 febrero 2022].



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS
/