PLA ESTRATÈGIC D'ATENCIÓ PRIMÀRIA 2022-2026

GOIB
CONSELLERIA SALUT I CONSUM
SERVEI SALUT ILLES BALEARS

Pla Estratègic d'Atenció Primària 2022-2026

CONSELLERIA
SALUT I CONSUM
SERVEI SALUT
ILLES BALEARS

Pla Estratègic d'Atenció Primària del Servei de Salut de les Illes Balears 2022-2026

GOIB
CONSELLERIA
SALUT I CONSUM
SERVEI SALUT
ILLES BALEARS

Coordinadora institucional del document

Servera Gornals, Margarita. Subdirectora d'Atenció Primària i Atenció a les Urgències Extrahospitalàries. Servei de Salut de les Illes Balears

Autoria (per ordre alfabètic)

- Caldentey Tous, Miquel. Director gerent d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- Carandell Jäger, M. Eugenia. Directora d'Assistència Sanitària. Servei de Salut de les Illes Balears
- Coll Benejam, Josep Maria. Director d'Atenció Primària. Àrea de Salut de Menorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- Frías Casanovas, Judith. Directora d'Atenció Primària. Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera. Servei de Salut de les Illes Balears
- Lorente Montalvo, Patricia. Metgessa de família de l'Oficina de Qualitat del Gabinet Tecnicoassistencial. Servei de Salut de les Illes Balears
- Méndez Castell, Consuelo. Directora d'infermeria. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- Palomino Chacón, Manuel. Director de Gestió i Pressuposts. Servei de Salut de les Illes Balears
- Roca Casas, Antònia. Directora mèdica. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- Servera Gornals, Margarita. Subdirectora d'Atenció Primària i Atenció a les Urgències Extrahospitalàries. Servei de Salut de les Illes Balears
- Taltavull Aparicio, J. Maria. Subdirectora d'infermeria. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- Tamborero Cao, Gaspar. Metge de família del Gabinet Tècnic. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears

Revisió (per ordre alfabètic)

- Albertí Homar, Francesc. Subdirector d'Atenció Hospitalària i Salut Mental. Servei de Salut de les Illes Balears
- Baquero Gracia, María Belén. Coordinadora d'Admissions. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- Baena Lointier, Jean-Philippe. Subdirector d'infermeria d'Atenció Primària. Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera. Servei de Salut de les Illes Balears
- Bustamante Mateu, Claudia. Administrativa. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- Cañellas Fuster, Margarita A. Coordinadora d'Assistència Pediàtrica de la Direcció d'Assistència Sanitària. Servei de Salut de les Illes Balears
- Cases Sanchis, Margarita. Coordinadora d'Equips d'Atenció Primària. Àrea de Salut de Menorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- Duro Robles, Rosa. Subdirectora d'Humanització, Atenció a l'Usuari i Formació. Servei de Salut de les Illes Balears
- Esteva Arrom, Apol·lònia. Infermera del Gabinet Tècnic. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- García Romanos, Fernando. Metge de família i president de SEMERGEN Illes Balears
- Junta Directiva de l'Associació Balear d'Infermeria Comunitària
- Llull Sarralde, Micaela. Defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. Conselleria de Salut i Consum
- Mambié Meléndez, Marianna. Pediatra i presidenta de l'Associació de Pediatria d'Atenció Primària de les Illes Balears
- Munuera Arjona, Susana. Metgessa de família del Gabinet Tecnicoassistencial. Servei de Salut de les Illes Balears
- Muñoz Seco, Elena. Metgessa de família i presidenta de la Societat Balear de Medicina Familiar i Comunitària
- Navarro Martín, Sara. Subdirectora mèdica d'Atenció Primària de l'Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera. Servei de Salut de les Illes Balears
- Navarro Sánchez, Alicia. Metgessa de família i presidenta de la Societat Espanyola de Metges Generals i de Família a les Illes Balears
- Serratusell Sabater, Estefanía. Subdirectora d'Atenció a la Cronicitat, Coordinació Sociosanitària, Salut Mental i Malalties Poc Freqüents. Servei de Salut de les Illes Balears
- Vidal Thomàs, M. Clara. Infermera del Gabinet Tècnic. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- Villafáfila Gomila, Carlos. Subdirector de Cures Assistencials. Servei de Salut de les Illes Balears

Traducció i maquetació

Bartomeu Riera Rodríguez. Cap del Servei de Planificació Lingüística. Servei de Salut de les Illes Balears

Edició

Servei de Salut de les Illes Balears. Febrer de 2022

ISBN

978-84-09-38539-3

Com citar aquest document

Servera Gornals M [coord.]. Pla Estratègic d'Atenció Primària del Servei de Salut de les Illes Balears 2022-2026. Palma: Servei de Salut de les Illes Balears; 2022.

Control de revisions i modificacions		
Versió	*Data*	*Breu descripció*
1. Pla Estratègic d'Atenció Primària del Servei de Salut de les Illes Balears 2022-2026	Febrer de 2022	Edició inicial

Pròleg

És un honor per a mi presentar aquest PLA ESTRATÈGIC D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DEL SERVEI DE SALUT DE LES ILLES BALEARS 2022-2026, que posa les bases per desenvolupar l'atenció primària dels anys vinents i que és el resultat de l'esforç conjunt de molts de professionals que s'hi han volgut implicar i als quals vull agrair aquest compromís. Vull també agrair a les societats científiques que hi han participat les valuoses aportacions que han fet.

L'atenció primària caracteritza el model d'atenció assistencial més propera d'aquest país. És una senya d'identitat que contribueix a fer que el nostre sistema de salut sigui reconegut arreu del món. Els nostres professionals i els seus centres afavoreixen una atenció accessible, equitativa i homogènia a tot el territori. Per això deim que l'atenció primària és «la casa del pacient», «la porta d'entrada al sistema sanitari» i «l'epicentre de l'atenció comunitària».

Tothom és conscient del que ha representat l'atenció primària durant la pandèmia de COVID-19: un mur de contenció contra la propagació del virus. Els seus professionals han estat profundament implicats en les tasques d'atenció a les persones contagiades, del rastreig dels contactes estrets, de la vaccinació, etc. Han estat capaços d'organitzar l'atenció per circuits diferenciats de malalties respiratòries i no respiratòries. Han estat pioners en l'atenció telefònica i telemàtica, en les unitats volants d'atenció al coronavirus, en la Central de Coordinació COVID-19, en els cribratges massius i en els punts de vaccinació massiva.

El Govern de les Illes Balears destina gairebé cinc-cents milions d'euros cada any a l'atenció primària. És el programa més alt de tot el pressupost de la Comunitat Autònoma, que s'ha incrementat any rere any. Aquest augment ha permès que, a dia d'avui, hi hagi gairebé un miler de professionals més als nostres centres d'atenció primària que l'any 2015 i que reformem i posem en servei desenes de nous centres.

Ara bé, tant el Ministeri de Sanitat com totes les comunitats autònomes, els professionals sanitaris, les societats científiques i els mateixos ciutadans són conscients que cal revisar el model actual d'atenció primària tenint en compte l'experiència acumulada en les dues darreres dècades i, també, la viscuda durant la pandèmia. Només d'aquesta manera es podrà donar la resposta adequada als problemes de salut presents i als emergents, millorar l'experiència individual d'atenció i assegurar l'equitat en l'atenció a grups considerats de necessitat complexa.

El Pla Estratègic es configura en sis estratègies d'actuació: sostenibilitat, centralitat, comunitat, atenció, transformació digital i desenvolupament professional. Cadascuna consta d'objectius i accions concretes que permetran avaluar-lo i fer-hi propostes de millora.

Com a infermera d'atenció primària, estic convençuda que tot el que conté aquest document contribuirà de manera directa o indirecta a protegir i millorar la salut dels ciutadans de les Illes Balears i a fer ressaltar l'excel·lència de la tasca dels professionals de l'atenció primària.

Patricia Gómez Picard
Consellera de Salut i Consum

Presentació

La Conselleria de Salut va definir l'any 2015 el desenvolupament de l'atenció primària com una de les seves línies prioritàries d'actuació i va encarregar al Servei de Salut de les Illes Balears les actuacions necessàries, amb dos objectius clars: el primer, donar la millor resposta possible a les necessitats de la població i, el segon, aconseguir que els professionals que fan feina en aquest nivell assistencial tenguin un desenvolupament professional que hi estigui d'acord i amb plena satisfacció al seu nivell de formació.

Per aquest motiu, essent conscients de la situació de partida de l'atenció primària a les Illes Balears i a la resta de l'estat, n'hem anat incrementant la partida pressupostària any rere any, al mateix temps que hi hem promogut canvis organitzatius i tecnològics. Alhora hem recuperat una part dels drets laborals que es van perdre en èpoques anteriors i hem implementat noves fórmules que permeten prestar un servei més bo a la població i la possibilitat d'incrementar les retribucions dels professionals. La nostra intenció en el futur és continuar millorant el finançament basant-nos en les demandes biopsicosocials de la societat balear, en els resultats obtinguts amb els canvis implementats i sempre valorant les mesures més eficients.

Fa anys que treballam en diverses línies d'acció, d'acord amb el Ministeri de Sanitat, que ara presentam en aquest PLA ESTRATÈGIC D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DEL SERVEI DE SALUT DE LES ILLES BALEARS 2022-2026. La intenció no és que quedi en paraules escrites, sinó que es materialitzi en accions i canvis. La pandèmia de COVID-19 ha accelerat algunes de les propostes, que ja hem començat a implantar, i també ens ha donat l'impuls i la creativitat per aconseguir que moltes de les mesures que s'apliquen es mantinguin en el futur.

Evidentment, aquest Pla no ha sorgit sense comptar amb la participació de totes les gerències o direccions d'atenció primària del Servei de Salut (és a dir, de cadascuna de les àrees de salut: Mallorca, Menorca, i Eivissa i Formentera), amb les quals hem aconseguit recollir les necessitats, les crítiques i les opinions de tots els professionals que formen l'atenció primària de les Illes Balears. També hem recollit les opinions de societats científiques i col·legis professionals vinculats a l'atenció primària i dels ciutadans. Per això vull manifestar un agraïment especial a totes les persones que han participat en l'elaboració i la redacció del Pla.

Finalment, vull agrair amb sinceritat a tots els professionals l'esforç d'aquests anys, especialment d'aquests darrers, que han suposat tot un repte i han esdevingut una clara prova de fermesa i resistència. A les Illes Balears hem demostrat que l'atenció primària és forta, i per això el deure tots nosaltres és lluitar perquè aquesta fortalesa no es perdi i que dia rere dia, pas a pas, es faci cada vegada més bona i digna de la confiança dels nostres ciutadans.

Juli Fuster Culebras
Director general del Servei
de Salut de les Illes Balears

Índex de continguts

Introducció 13

Missió, visió i valors del Servei de Salut de les Illes Balears 15

Anàlisi de situació 16

Estratègies 18

Estratègia A. Garantir la sostenibilitat de l'atenció primària 20

Estratègia B. Aconseguir que l'atenció primària adquireixi la centralitat en l'atenció dels ciutadans 21

Estratègia C. Orientar els serveis als ciutadans i a la comunitat 23

Estratègia D. Prestar una atenció integral i de qualitat que aporti valor a la salut de la comunitat 24

Estratègia E. Avançar en la transformació digital de l'atenció primària 26

Estratègia F. Impulsar el desenvolupament professional, la recerca i la innovació en matèria de salut a l'atenció primària 28

Pla d'implantació, seguiment i avaluació 29

Estructura organitzativa 29

Instruments i mecanismes per implantar i monitorar el Pla Estratègic 29

Referències bibliogràfiques 31

Introducció

L'atenció primària és el nivell assistencial més proper als ciutadans i, ateses les seves característiques, és el lloc on cal resoldre o orientar la gran majoria dels problemes de salut de la població.[1,2] Per això, garantir l'accessibilitat i la continuïtat en l'atenció, proveir de la tecnologia necessària i procurar el desenvolupament professional i la satisfacció dels usuaris i dels professionals són aspectes importants que cal uniformar.

En aquest sentit, en els darrers anys s'han produït en les Illes Balears avanços notables en l'atenció primària. No obstant això, sense oblidar aquest fet convé reflexionar sobre les àrees que són potencialment millorables, les quals requereixen ser abordades de manera planificada valorant la situació actual i tenint en compte els possibles escenaris en el futur. En aquest sentit, no es pot obviar l'enorme impacte que ha tingut, té i tindrà la pandèmia de COVID-19.

El PLA ESTRATÈGIC D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DEL SERVEI DE SALUT DE LES ILLES BALEARS 2022-2026 analitza de manera sistematitzada la realitat de l'atenció primària, estableix els objectius i defineix com assolir-los per mitjà de quines actuacions i, finalment, indica com executar allò que s'hagi planificat. En definitiva, el Pla Estratègic conté les orientacions estratègiques que guiaran l'atenció primària de les Illes Balears en els anys vinents.

Una de les característiques del Pla Estratègic és que està en consonància amb les propostes estratègiques d'altres institucions que determinen directament o indirectament la política de salut de les Illes Balears (principalment el Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social i la Conselleria de Salut i Consum), a fi d'aportar congruència i integració en les accions que emprenguin, encaminades a la meta comuna: situar els ciutadans en el centre de totes les actuacions.

Un altre element essencial del Pla Estratègic és que considera la problemàtica que afecta múltiples sectors de les Illes Balears i que les diferencia d'altres territoris de l'estat, com ara certs condicionants —molts de caràcter estructural i que repercuteixen també en l'atenció primària—, entre els quals hi destaquen la naturalesa insular, la preponderància de Mallorca en el conjunt del territori i l'excessiva dependència econòmica del turisme (monocultiu turístic) i l'estacionalitat d'aquest. Aquests reptes requereixen incorporar en el Pla Estratègic elements d'equilibri i harmonització entre les illes que permetin superar les inequitats potencials derivades d'aquests factors determinants.

Tenint en compte les consideracions anteriors, el Pla Estratègic s'ha estructurat en forma de *marc estratègic* a fi d'alinear i cohesionar les actuacions als diferents territoris, però alhora respectant les característiques específiques de cada illa i facilitant la planificació local. D'aquesta manera, la intenció és que el Pla Estratègic actuï com a entorn estratègic i que serveixi de dinamitzador perquè cada gerència/direcció d'atenció primària del Servei de Salut pugui desenvolupar i/o revisar les pròpies propostes estratègiques específiques, seguint el concepte que emana de la l'aforisme «Think global, act local» ('Pensa globalment, actua localment').

El fet que el Pla Estratègic es proposi en forma de document marc, amb un important contingut estratègic que pretén induir canvis estructurals, no impedeix que també tengui una clara orientació vers l'acció.

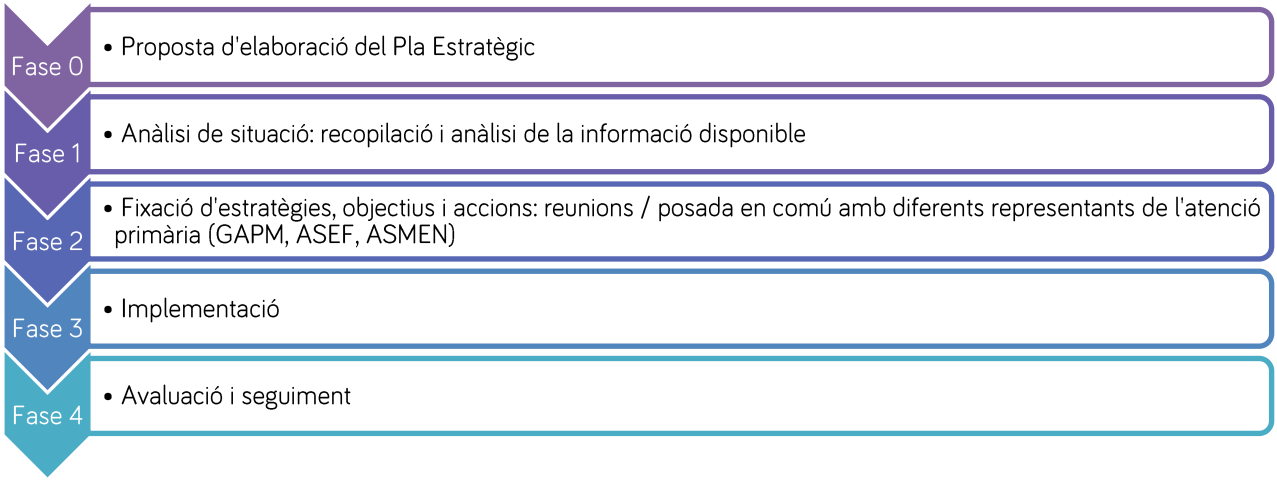
En conseqüència, s'ha procurat no fer prevaler les anàlisis de situació exhaustives i reiterades sinó prioritzar propostes d'avanç realistes, factibles i avaluables, amb la fi última de poder implantar-les amb èxit per millorar la situació real de l'atenció primària. Per això s'aposta per situar els professionals, per mitjà d'un potent lideratge clínic, com els coprotagonistes —juntament amb els ciutadans— dels canvis propugnats.

El Pla Estratègic analitza de manera sistematitzada la realitat de l'atenció primària a cadascuna de les àrees de salut, proposa unes línies de millora, assenyala la manera d'implementar-les, indica com s'avaluaran i servirà de base per avaluar-lo posteriorment. Constitueix un document que pretén ser una guia de referència per a tots els organismes i els professionals implicats en el Pla Estratègic aportant coherència i racionalitat, i actua com a element orientador per facilitar l'abast de les metes proposades en el futur proper. Així mateix, s'estructura com a *marc estratègic* en el sentit d'aportar elements d'harmonització entre l'atenció primària de les Illes Balears, alhora que respecta la idiosincràsia i les característiques específiques de cadascun dels territoris.

Pel que fa a l'estructura formal del Pla Estratègic, la part inicial desenvolupa els principis i els valors que caracteritzen i orienten el Servei de Salut i l'atenció primària de les Illes Balears. A continuació, s'analitza la situació de l'atenció primària i tot seguit, basant-se en aquesta anàlisi i seguint els principis i els valors establerts, es descriu un conjunt de recomanacions d'avanç i desenvolupament en forma de sis grans estratègies, dirigides principalment als ciutadans i als professionals: *1)* garantir la sostenibilitat de l'atenció primària, *2)* aconseguir que l'atenció primària adquireixi la centralitat en l'atenció dels ciutadans, *3)* orientar els seus serveis als ciutadans i a la comunitat, *4)* prestar una atenció integral i de qualitat que aporti valor, *5)* avançar en la transformació digital de l'atenció primària i *6)* impulsar el desenvolupament professional, la recerca i la innovació en matèria de salut en aquest àmbit.

Cada estratègia es concreta en uns objectius, per als quals s'estableixen determinades accions. Finalment, es presenten les propostes d'implementació, seguiment i avaluació del Pla Estratègic. La figura 1 en sintetitza les diferents fases.

Figura 1. Fases de desenvolupament del Pla Estratègic d'Atenció Primària del Servei de Salut



GAPM: Gerència d'Atenció Primària de Mallorca, ASEF: Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera, ASMEN: Àrea de Salut de Menorca.
Font: elaboració pròpia.

Missió, visió i valors del Servei de Salut de les Illes Balears

Qualsevol proposta en què s'involucri l'atenció primària s'hauria de basar en certs principis i valors inspiradors i ineludibles per a qualsevol sistema sanitari públic. En aquest sentit, s'assumeixen plenament els principis bàsics que caracteritzen la política de salut de les Illes Balears, que forçosament han de regir i orientar les actuacions del Pla Estratègic, com ara la universalitat, l'equitat, la sostenibilitat i la solidaritat. En consonància, els elements identificadors del Servei de Salut de les Illes Balears[3] són els següents.

Missió

El Servei de Salut té com a missió prestar atenció sanitària a la població de les Illes Balears, incloses les activitats de prevenció de la malaltia i promoció de la salut, atenció i rehabilitació, des de tots els àmbits d'atenció, tant els comunitaris com els hospitalaris.

Visió

La visió del Servei de Salut és proporcionar a la població una atenció sanitària d'excel·lència en les actuacions professionals i d'empatia en el tracte de les persones.

Valors

- Accessibilitat.
- Continuïtat.
- Compromís.
- Qualitat.
- Equitat.
- Eficiència i solvència.
- Transparència en la gestió.
- Seguretat.
- Humanitat.

Per la seva banda, l'atenció primària de les Illes Balears es basa en els valors nuclears que la caracteritzen, que són l'accessibilitat, la integralitat, la longitudinalitat, el treball en equip i l'orientació comunitària. En aquest context, el Servei de Salut parteix de la premissa que l'atenció primària és l'eix sobre el qual s'estructuren els serveis de salut posats a la disposició dels ciutadans, en coordinació i integració funcional amb els altres dispositius i recursos del Servei de Salut. Així doncs, aquests principis i valors actuen com a pilars que permeten articular i desplegar els objectius del Pla Estratègic i impregnar els plans específics de cada àrea de salut.

Anàlisi de situació

El Pla Estratègic parteix d'una anàlisi de situació orientada a una perspectiva doble:

- L'anàlisi específica de la situació de cada illa, que permet conèixer-ne les peculiaritats i els condicionants locals concrets de l'atenció primària.
- La visió més global i integradora, des del punt de vista del Servei de Salut, que permet detectar una problemàtica més genèrica i de caràcter interinsular que afecta en major o menor grau l'atenció primària de totes les àrees de salut.

Aquesta anàlisi ha suposat la revisió crítica de múltiples documents i aportacions i diverses reunions de treball amb professionals i col·lectius de diferents àmbits, cosa que ha fet possible l'anàlisi interna i externa de l'atenció primària de les Illes Balears des de diferents perspectives. S'han revisat documents d'àmbit estatal, com el *Marco Estratégico para la Atención Primaria y Comunitaria* i el *Plan de Acción de Atención Primaria y Comunitaria 2022-2023* (tots dos del Ministeri de Sanitat),[4,5] i d'altres d'àmbit autonòmic i local.[6-11] A més de la revisió documental, s'han fet múltiples sessions de treball en forma de processos participatius, grups focals, entrevistes en profunditat, jornades, etc., amb diferents grups (professionals, directius...), amb l'objectiu d'obtenir una visió plural i complementària de l'estat de situació de l'atenció primària i de les possibles línies d'avanç.

Després de revisar la bibliografia i les aportacions procedents de diferents col·lectius i reunions de treball de les diferents àrees de salut, el Servei de Salut ha recollit els resultats d'aquest procés en un document de caràcter tècnic,[12] que pot ser útil a cada direcció/gerència d'atenció primària per aprofundir en el desenvolupament dels seus plans específics. Per simplificar la lectura del Pla Estratègic, no s'exposa íntegrament aquest document sinó que, a tall de síntesi, se n'esmenten les conclusions principals que permetran identificar i dimensionar les necessitats i els problemes més importants amb els quals s'enfronta l'atenció primària de les Illes Balears i, posteriorment, aportar línies d'avanç. Entre els aspectes més rellevants hi destaquen els següents:

- La necessitat d'aconseguir una solvència financera per a l'atenció primària que, juntament amb una assignació pressupostària racional i equitativa, permeti consolidar unes partides pressupostàries suficients i sostenibles per respondre a les demandes i necessitats a les quals està sotmès aquest nivell assistencial.
- El reconeixement explícit de la centralitat dels ciutadans en l'atenció primària. Per tant, els ciutadans i la comunitat en la qual viuen constitueixen la meta de les actuacions. Per això l'atenció primària ha de respondre als reptes que suposen els canvis produïts en els patrons demogràfics i epidemiològics i en els estils de demanda de la població, per mitjà d'uns serveis accessibles, efectius, humans i segurs, però alhora potenciant l'empoderament dels ciutadans, fomentant-ne la corresponsabilitat en el bon ús del sistema i possibilitant que hi participin de manera real i efectiva.
- Hi ha unanimitat en la necessitat d'adequar els recursos humans de l'atenció primària perquè responguin a les necessitats descrites. Cal abordar la limitació del nombre de professionals partint de l'anàlisi profunda de les causes d'aquesta i plantejant solucions que passen, entre altres actuacions, per fer més atractiva l'atenció primària i el seu entorn laboral, desenvolupar plenament les competències professionals de totes les disciplines implicades, facilitar el desenvolupament professional i incorporar incentius i elements motivadors per als treballadors.

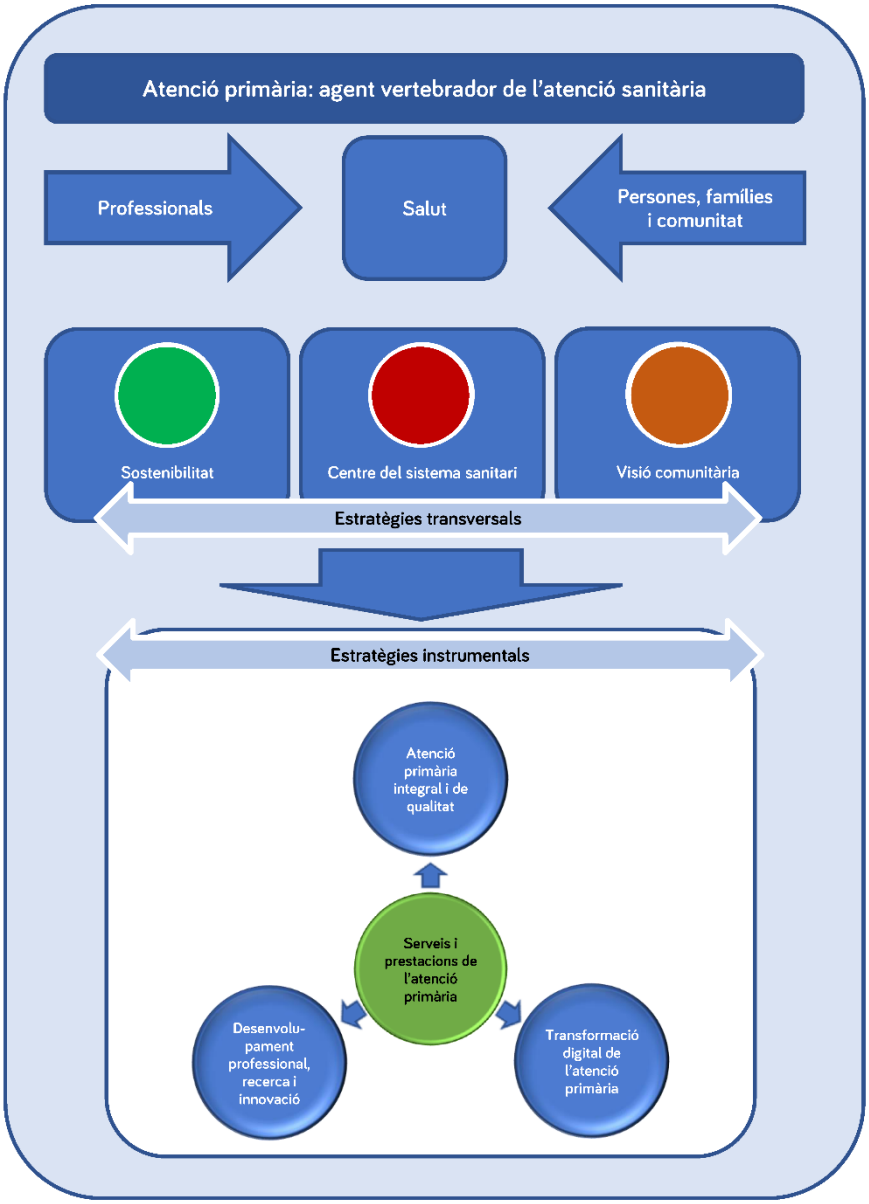
- És important superar la dificultat actual de respondre amb solvència als reptes als quals l'atenció primària es veu sotmesa, amb la finalitat de garantir que es mantengui com a eix vertebrador del sistema de salut. Per revertir aquesta situació, a més de rebre un finançament adequat i una dotació suficient de recursos humans, cal fer canvis profunds en l'organització i la gestió de l'atenció primària incrementant la capacitat de resolució dels professionals; coordinant-se més bé amb l'atenció hospitalària, amb l'atenció sociosanitària i amb altres sectors implicats en la salut dels ciutadans i de la comunitat; afermant-se en la millora dels sistemes d'informació sanitaris, de les tecnologies de la informació i la comunicació i de la dotació tecnològica, i renovant les estructures de l'atenció primària, entre d'altres.
- Com a fortaleses, cal citar que es registra una bona valoració social de l'atenció primària de les Illes Balears, que en persisteixen les característiques i els valors clàssics (atenció sanitària pública, universal, gratuïta, accessible, etc.) i que hi ha voluntat política, institucional i professional d'impulsar aquest nivell assistencial.
- Atesa la configuració geoeconòmica (insularitat, dependència i estacionalitat turística, preponderància de Mallorca, desequilibris entre les zones urbanes i les rurals, etc.), les Illes Balears presenten certes característiques estructurals i funcionals que influeixen en l'atenció primària, les quals cal prendre en consideració per evitar inequitats entre la població dels diferents territoris.

Estratègies

Després de l'anàlisi de situació, en coherència amb els principis i els valors que el caracteritzen, el Servei de Salut estableix com a meta estratègica fonamental —sobre la qual pivotaran totes les accions del Pla Estratègic— l'enfortiment de l'atenció primària perquè sigui el veritable eix vertebrador de l'atenció sanitària dels ciutadans.

Per facilitar l'abast d'aquesta meta, el Servei de Salut ha desplegat un mapa estratègic (figura 2) que se centra en dos agents essencials: els ciutadans i la comunitat en la qual viuen, i els professionals de l'atenció primària. Tots dos són els protagonistes als quals es dirigeixen les diferents estratègies proposades.

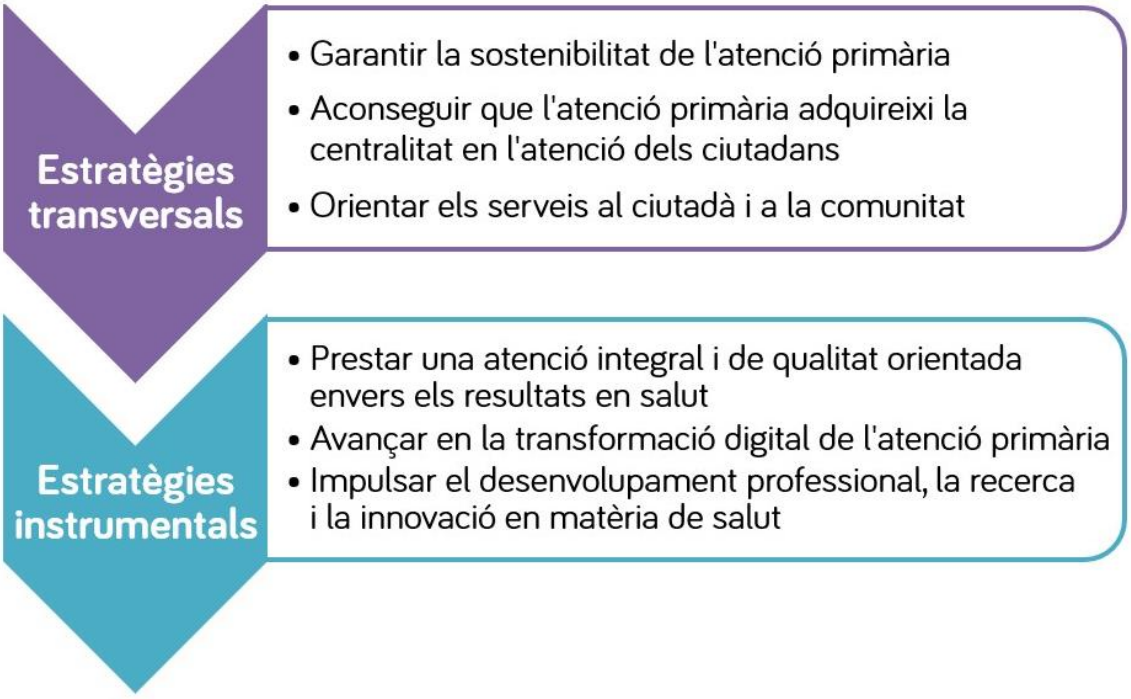
Figura 2. Mapa estratègic



Font: elaboració pròpia.

S'han distingit dos tipus d'estratègies: les transversals i les instrumentals (figura 3). Les primeres tenen un caràcter bàsic i troncal, actuen en major o menor grau sobre totes les estratègies instrumentals, i desenvolupar-les és necessari però no suficient per assolir la meta. Les de caràcter instrumental es basen en les anteriors i caracteritzen la prestació dels serveis d'atenció primària, que és on es materialitza la interrelació entre els ciutadans i els professionals.

Figura 3. Estratègies transversals i instrumentals



Font: elaboració pròpia.

En definitiva, aconseguir una atenció primària enfortida passa per tenir-ne garantida la sostenibilitat, per assolir que adquireixi la centralitat en l'atenció i per orientar els seus serveis als ciutadans i a la comunitat (estratègies transversals). Tot això impulsarà el desplegament de les estratègies instrumentals, encarregades de facilitar la trobada adequada entre els ciutadans i els professionals per mitjà de prestacions integrals i de qualitat, sustentades en la transformació digital i en l'oportú desenvolupament professional, en la recerca i en la innovació.

A fi d'operativitzar les estratègies, per a cadascuna s'estableixen uns objectius i les accions corresponents, que tenen un horitzó temporal d'implementació, cosa que es recull en un document tècnic complementari del Pla,[12] en el qual també se'n recull l'avaluació.

Estratègia A. Garantir la sostenibilitat de l'atenció primària

Un element clau per enfortir l'atenció primària i perquè aquesta pugui respondre de manera oportuna a les necessitats i expectatives dels ciutadans és disposar d'una suficiència pressupostària que permeti sustentar financerament els recursos (humans, materials...) necessaris, considerant la sostenibilitat del sistema i seguint el principi d'equitat. Per això s'han establert els objectius següents i les accions corresponents.

Objectiu 1. Garantir el finançament global de l'atenció primària segons un mapa de recursos que consideri les necessitats actuals i prevegi els possibles escenaris en el futur

- ACCIÓ 1. Revisar i adequar un pla de recursos humans per a l'atenció primària del Servei de Salut tenint en compte la previsió de les necessitats futures i considerant diferents alternatives potencials a fi de dotar-la del suport pressupostari correcte. Ha de preveure, entre altres aspectes, el nombre adequat de professionals segons les necessitats dels ciutadans i la cartera de serveis d'atenció primària, segmentat per categories professionals / competències i tenint en compte la revisió dels seus rols i la possible incorporació de nous perfils professionals; a més, ha d'establir les bases de la política de captació i fidelització de professionals per a l'atenció primària.
- ACCIÓ 2. Adequar el Pla d'Infraestructures de l'Atenció Primària, que ha d'abastar tant la previsió de construir nous centres d'atenció primària com el manteniment programat dels antics. En el disseny dels centres cal incorporar, entre d'altres, criteris de *healing environment architecture* ('arquitectura per a la salut'), accessibilitat, sostenibilitat mediambiental, racionalitat i funcionalitat, privadesa i confort, i cal considerar de manera proactiva les opinions dels ciutadans i dels professionals.
- ACCIÓ 3. Elaborar i implementar un pla de recursos materials i de dotació tecnològica i instrumental per a l'atenció primària seguint el mapa de necessitats.

Objectiu 2. Aconseguir una assignació pressupostària equitativa per a l'atenció primària de les diferents àrees de salut

- ACCIÓ 1. Revisar els criteris d'assignació pressupostària del Servei de Salut a les gerències/ direccions d'atenció primària de les diferents àrees de salut a fi d'aconseguir l'equitat d'assignació establint criteris objectius com ara els recursos estructurals, la doble insularitat, les economies d'escala, la pressió turística, l'índex de privació social, l'estructura d'edats i el *case mix* de la població.
- ACCIÓ 2. Establir els criteris de transparència, de rendició de comptes i d'avaluació en l'assignació pressupostària als diferents territoris.

Estratègia B. Aconseguir que l'atenció primària adquireixi la centralitat en l'atenció dels ciutadans

Perquè l'atenció primària pugui adquirir i exercir la centralitat requerida en el conjunt del sistema sanitari, a més del finançament adequat necessita que sigui valorada, coordinar-se de manera eficaç amb altres nivells assistencials i amb altres institucions, estar ben organitzada i gestionada i comptar amb la participació dels ciutadans i de la comunitat en la presa de decisions. En aquest àmbit, el Servei de Salut ha d'exercir un paper dinamitzador i harmonitzador entre l'atenció primària dels diferents territoris de les Illes Balears. Així mateix, per revalorar l'atenció primària davant els seus propis professionals, els professionals d'altres àmbits i la societat en general i que sigui el veritable eix vertebrador de l'atenció sanitària dels ciutadans, cal afavorir-ne el lideratge i la centralitat.

Objectiu 1. Reconèixer el valor de l'atenció primària

- ACCIÓ 1. Potenciar els equips directius de l'atenció primària per mitjà d'un desenvolupament professional centrat en la formació per a la gestió i en la disponibilitat del suport tècnic adequat en la presa de decisions de gestió (òrgans tècnics d'assessoria), i establir una retribució concorde a la seva responsabilitat..
- ACCIÓ 2. Revisar l'estructura directiva del Servei de Salut per aconseguir que els directius de l'atenció primària participin, amb l'estatus que els correspon, en la governança del sistema de salut de les Illes Balears per disposar de capacitat d'influència real i efectiva en la presa de decisions a nivell central.
- ACCIÓ 3. Establir en els contractes de gestió del Servei de Salut clàusules comunes vinculants, tant per als hospitals com per a l'atenció primària, que fomentin i potenciïn el paper de l'atenció primària.
- ACCIÓ 4. Planificar i implementar un pla d'imatge de marca i de comunicació per a l'atenció primària (continguts corporatius, estratègia de comunicació...).
- ACCIÓ 5. Incrementar la consideració i potenciar la imatge dels professionals de l'atenció primària per mitjà de diverses estratègies, com ara la formació de líders clínics o la difusió dels resultats de l'atenció primària, entre d'altres.
- ACCIÓ 6. Millorar la visibilitat i el reconeixement social dels professionals de l'atenció primària, entre altres actuacions, amb la presència de líders clínics experts en atenció primària en fòrums multisectorials i mitjans de comunicació.
- ACCIÓ 7. Promoure les aliances estratègiques (intel·ligència col·laborativa) amb altres entitats que comparteixin objectius comuns (p. ex., col·legis professionals i societats científiques) i que contribueixin a potenciar l'atenció primària.

Objectiu 2. Aconseguir una coordinació correcta amb altres nivells assistencials i altres institucions

- ACCIÓ 1. Definir i potenciar el paper del Servei de Salut com a facilitador i coordinador dels diferents àmbits i nivells assistencials.
- ACCIÓ 2. Desenvolupar processos assistencials integrats, vies clíniques i protocols de continuïtat assistencial entre nivells per homogeneïtzar els procediments a fi de disminuir la variabilitat clínica inadequada i potenciar la capacitat de control i seguiment de l'atenció primària.

- Acció 3. Incrementar el coneixement mutu i millorar la comunicació i la coordinació entre els professionals de l'atenció primària i de l'atenció hospitalària: accés bidireccional a les tecnologies de la informació i la comunicació i als sistemes d'informació sanitaris compartits, desenvolupament de la continuïtat assistencial, intercanvi de professionals entre tots dos nivells...
- Acció 4. Establir canals de comunicació en les transicions dels usuaris entre l'atenció primària i l'hospitalària —sobretot de pacients crònics complexos— perquè els professionals de referència de l'atenció primària estiguin informats en tot moment sobre la situació de cada pacient (ingrés, alta, interconsulta, urgències...), potenciant el paper de la infermera de gestió de casos comunitària.
- Acció 5. Augmentar la coordinació entre l'atenció primària, la Direcció General de Salut Pública i altres sectors amb responsabilitat en la salut comunitària, la promoció de la salut i la prevenció (dispositius d'atenció social municipals, autonòmics, tercer sector...).
- Acció 6. Potenciar la col·laboració entre el Servei de Salut i la Conselleria d'Educació i Formació Professional per afavorir el treball intersectorial entre els centres de salut i els centres educatius.

Objectiu 3. Adequar l'organització i la gestió de l'atenció primària

- Acció 1. Revisar l'estructura i la funcionalitat dels consells de gestió de l'atenció primària (formats pels equips directius de les gerències/direccions d'atenció primària i els equips directius dels centres) amb la finalitat de corresponsabilitzar-los i potenciar-ne la participació activa en la presa de decisions que afecten aquest nivell assistencial.
- Acció 2. Promoure la participació dels ciutadans i dels seus representants en la governança de l'atenció primària.
- Acció 3. Facilitar l'autonomia de gestió en l'àmbit local dels equips d'atenció primària i les unitats que estiguin preparats per assumir-la.
- Acció 4. Revisar les competències, els perfils i els criteris de nomenament dels directius de l'atenció primària —tant del Servei de Salut com dels equips d'atenció primària i de les unitats— amb la finalitat de garantir que els equips estiguin dirigits pels professionals que compleixin les millors condicions per dirigir-los.
- Acció 5. Fomentar la col·laboració (aliances estratègiques, *benchmarking*...) entre les gerències/direccions d'atenció primària de les diferents àrees de salut i entre els seus centres.
- Acció 6. Dissenyar, aplicar i monitorar un pla específic dirigit a minimitzar la síndrome d'esgotament professional i a millorar el benestar emocional i la salut mental dels professionals de l'atenció primària, implementat per mitjà de dispositius propis (salut laboral, salut mental...) i en coordinació amb altres entitats alineades amb aquesta finalitat (col·legis professionals de medicina, infermeria, psicologia...).
- Acció 7. Dissenyar, aplicar i monitorar un pla d'incentius i motivadors (econòmics i no econòmics) per als professionals de l'atenció primària.

Objectiu 4. Aconseguir que el Servei de Salut exerceixi un paper dinamitzador i harmonitzador de l'atenció primària dels diferents territoris

- ACCIÓ 1. Integrar i coordinar els diferents plans de caràcter estratègic de les Illes Balears relacionats amb la salut (Pla de Salut, plans estratègics de Conselleria de Salut i Consum, del Servei de Salut i dels hospitals...) amb la planificació estratègica de l'atenció primària.
- ACCIÓ 2. Desenvolupar els mecanismes i els instruments que permetin operativitzar l'estratègia de coordinació entre les diferents gerències/direccions d'atenció primària (contractes de gestió, pressuposts, incentius comuns...) i avaluar-ne l'impacte.

Estratègia C. Orientar els serveis als ciutadans i a la comunitat

A més de l'excel·lència en les actuacions clíniques (preventives, assistencials o rehabilitadores), les gerències/direccions d'atenció primària de les diferents àrees de salut s'han d'integrar i han d'interactuar en la societat en la qual estan incardinades i han de respondre a les seves necessitats. Per a això, entre els aspectes rellevants que cal prendre en consideració cal incloure la garantia d'una atenció empàtica, la formalització de la participació activa, l'adaptació a les necessitats i les inquietuds de la societat a la qual pertany per mitjà de l'exercici de la seva responsabilitat social corporativa, la promoció d'actituds respectuoses amb el medi ambient, i la consideració del plurilingüisme i de la perspectiva de gènere.

Objectiu 1. Humanitzar l'atenció i facilitar la participació dels ciutadans i de la comunitat en la presa de decisions

- ACCIÓ 1. Adaptar i desenvolupar un pla d'humanització a cada gerència/direcció d'atenció primària o desenvolupar i implantar el seu propi pla en sintonia amb el pla del Servei de Salut.
- ACCIÓ 2. Revisar i adaptar el Portal del Pacient o altres solucions tecnològiques perquè els ciutadans puguin disposar de manera àgil i segura d'informació rellevant i útil sobre el seu estat de salut.
- ACCIÓ 3. Dissenyar i implantar un pla de participació dels ciutadans que incorpori i formalitzi la contribució activa d'aquests tant en el disseny i l'aplicació dels processos d'atenció clínica (protocols d'actuació, guies clíniques...) com en les actuacions no clíniques (ús de tecnologies, codisseny dels edificis i de les estructures d'atenció primària, etc.) que els puguin afectar.
- ACCIÓ 4. Incorporar la perspectiva i l'aval ètic en les actuacions d'atenció primària que ho requereixin.
- ACCIÓ 5. Avaluar la percepció dels ciutadans sobre l'atenció rebuda i el grau de participació, i detectar les àrees de millora.

Objectiu 2. Definir i desenvolupar la responsabilitat social corporativa, el respecte al medi ambient, la perspectiva de gènere i el plurilingüisme

- ACCIÓ 1. Definir i explicitar la responsabilitat social corporativa del Servei de Salut i fomentar el posicionament en termes de responsabilitat social corporativa de cada gerència/direcció d'atenció primària.
- ACCIÓ 2. Definir la política mediambiental del Servei de Salut i emmarcar les accions que cada gerència/direcció d'atenció primària ha de desenvolupar.

- ACCIÓ 3. Desenvolupar iniciatives entre els professionals i entre els ciutadans que reforcin un posicionament sostenible i fomentin el consum responsable i la minimització dels residus.
- ACCIÓ 4. Incloure en l'atenció primària la perspectiva de gènere en tots els processos de gestió, d'atenció assistencial i de relacions amb la comunitat.
- ACCIÓ 5. Contribuir a desenvolupar una societat multicultural, el plurilingüisme i la normalització lingüística: fomentar el paper dels mediadors interculturals; facilitar l'aprenentatge d'altres idiomes; considerar el coneixement acreditat d'altres idiomes com a mèrit en processos selectius, en la carrera professional, etc.; dotar els centres d'atenció primària de programes o serveis de traducció automàtica...

Objectiu 3. Fomentar des de l'atenció primària l'abordatge biopsicosocial i impulsar la salut comunitària

- ACCIÓ 1. Contribuir al diagnòstic de salut de l'atenció primària de cada illa i a desenvolupar/actualitzar els mapes d'actius a cada zona bàsica de salut.
- ACCIÓ 2. Reforçar la coordinació multisectorial i cooperativa entre l'atenció primària, la Direcció General de Salut Pública i altres sectors implicats en la planificació de la promoció de la salut, la prevenció i la salut comunitària amb la creació —a càrrec del Servei de Salut juntament amb Salut Pública— de la Comissió de Salut Comunitària.
- ACCIÓ 3. Formar els professionals de l'atenció primària en matèria d'intersectorialitat, participació i salut comunitària amb l'objectiu que reconeguin els determinants socials de la salut i potenciïn l'abordatge biopsicosocial i l'educació per a la salut.

Estratègia D. Prestar una atenció integral i de qualitat que aporti valor a la salut de la comunitat

La finalitat essencial de l'atenció primària és aportar valor a la salut dels ciutadans per mitjà de la promoció de la salut i la prevenció de les malalties, a més de l'atenció efectiva i de qualitat quan sigui necessària, tant en els processos aguts i en les demandes urgents com en les situacions de cronicitat, de dependència o en l'etapa del final de la vida. En tots els casos, l'atenció s'ha de caracteritzar per una gran capacitat dels professionals de l'atenció primària per resoldre les demandes dels ciutadans i per la garantia de la seguretat del pacient en tot moment.

Objectiu 1. Millorar la capacitat de resolució de tots els professionals de l'atenció primària

- ACCIÓ 1. Eliminar les activitats que no aportin valor, minimitzar la burocràcia innecessària i agilitar els processos administratius no prescindibles. Per a això cal establir un programa de revisió sistemàtica encaminat a eliminar les activitats rutinàries, ineficients i que no aportin valor, i dotat del suport tecnològic adequat per simplificar els processos administratius.
- ACCIÓ 2. Implantar i generalitzar les bones pràctiques i les actuacions basades en l'evidència científica per mitjà de la difusió i la promoció d'aquest tipus d'actuacions al Servei de Salut i incentivant actuacions similars a les diferents gerències/direccions d'atenció primària.
- ACCIÓ 3. Crear un sistema que orienti les demandes dels usuaris per resoldre-les en el nivell més adequat, mitjançant el professional més preparat, per mitjà de la modalitat més convenient (presencial, no presencial) i en el temps més oportú (programada / no programada, sincrònica/asincrònica).

- Acció 4. Facilitar l'accés a la dotació tecnològica i a l'equipament que agilitin i incrementin la capacitat de resolució. Entre altres aspectes, ha de possibilitar la disponibilitat de tecnologia per al diagnòstic, per al suport de l'atenció domiciliària i el seguiment de pacients crònics i, a més, ha de permetre l'accés a les proves complementàries disponibles en les mateixes condicions que els professionals hospitalaris quan ho facin necessari raons d'eficiència i efectivitat.
- Acció 5. Promoure activitats formatives específiques destinades a l'aprenentatge de les tècniques de comunicació en tot tipus de situacions —inclòs *dir no* amb empatia i assertivitat—, per facilitar la presa de decisions compartides, per implementar bones pràctiques, per emprar de manera adequada la tecnologia diagnòstica i de seguiment, i, en general, per optimitzar la capacitat de resolució.

Objectiu 2. Potenciar la promoció de la salut i la prevenció de la malaltia

- Acció 1. Potenciar les actuacions destinades a desenvolupar les autocures i l'empoderament dels ciutadans en matèria de salut, considerant de manera prioritària els estils de vida i l'educació per a la salut, tant individual com grupal.
- Acció 2. Potenciar la promoció de la salut i l'empoderament social per mitjà del desenvolupament de l'orientació comunitària a l'atenció primària fomentant el treball intersectorial, col·laboratiu i en xarxa, per mitjà de la priorització de les activitats comunitàries en la cartera de serveis, la provisió d'eines i recursos específics per optimitzar la participació comunitària des de l'atenció primària, la formació específica dels professionals...
- Acció 3. Estructurar l'educació per a la salut i les activitats comunitàries de manera planificada, programada i col·laborativa, en funció de les necessitats detectades en el diagnòstic de salut local.

Objectiu 3. Garantir una atenció de qualitat en els processos aguts i en l'atenció de les urgències

- Acció 1. Incorporar en la pràctica diària algorismes d'actuació i procediments destinats a classificar correctament les demandes l'atenció de les quals no es pugui demorar (atenció urgent) i discriminar-les d'aquelles que es puguin diferir i programar, a més d'orientar aquestes demandes al professional que, per les seves competències, pugui donar la resposta més efectiva i citar l'usuari de la manera més pertinent.
- Acció 2. Garantir una atenció àgil, precisa i de qualitat en les demandes urgents i les emergències establint protocols actualitzats, interprofessionals i consensuats, garantint la dotació tècnica i l'equipament necessaris i sistematitzant els procediments de trasllat dels pacients a l'àmbit hospitalari quan calgui.
- Acció 3. Implementar processos assistencials coordinats i consensuats per optimitzar l'atenció de les malalties agudes prevalents a l'atenció primària per mitjà de la protocol·lització i el desenvolupament de les activitats formatives oportunes.

Objectiu 4. Proporcionar l'atenció adequada als pacients crònics, a les persones dependents i a les que tenen necessitats de cures pal·liatives, de qualsevol edat

- Acció 1. Implicar els professionals de l'atenció primària com a coordinadors de l'atenció als pacients crònics i les seves famílies basant-se en el model de presa de decisions compartides. Per procurar una atenció integrada en tots els àmbits (atenció primària, hospitals d'aguts, hospitals d'atenció intermèdia) entre altres actuacions cal millorar la coordinació entre els nivells assistencials i amb les institucions de l'àmbit social (o sociosanitari, com ara els centres

residencials) i garantir el desenvolupament ple de l'àmbit competencial de la infermera de gestió de casos comunitària.

- ACCIÓ 2. Continuar implementant el Programa Pacient Actiu[7] impulsant la participació, la corresponsabilitat i l'empoderament dels pacients crònics i dels cuidadors. Per a això cal continuar identificant i formant pacients actius i difonent el Programa a totes les àrees de salut i avaluant-ne el resultat de les intervencions.
- ACCIÓ 3. Desenvolupar les actuacions que corresponen a l'atenció primària en el Programa de Cures Pal·liatives de les Illes Balears 2019-2023.[13] Cal prestar una atenció especial a la coordinació amb els serveis específics (equips de suport d'atenció domiciliària, equips de suport de cures pal·liatives hospitalàries, unitats de cures pal·liatives, unitat de cures pal·liatives pediàtriques) i a l'adquisició pels professionals de l'atenció primària de les competències i les habilitats necessàries per prestar una atenció de qualitat en les situacions de necessitat de cures pal·liatives i de final de la vida.
- ACCIÓ 4. Prioritzar una atenció domiciliària proactiva que permeti mantenir les persones en el seu entorn per mitjà del desenvolupament ple del Programa d'Atenció Domiciliària,[14] especialment en les situacions que requereixin una atenció integral i multiprofessional, basada en el model de presa de decisions compartida, de respecte a l'autonomia i als valors, i dirigides a fomentar l'autocura i la corresponsabilitat del pacient i de la seva família, i facilitar el desenvolupament tecnològic de suport.

Objectiu 5. Garantir a l'atenció primària la seguretat del pacient i transmetre la cultura de la seguretat als professionals

- ACCIÓ 1. Dissenyar i implantar un pla de seguretat del pacient a l'atenció primària o desenvolupar-lo plenament a les àrees de salut que ja en disposin.[15]
- ACCIÓ 2. Avaluar el pla de seguretat amb la periodicitat establerta i revisar-ne les activitats en funció dels resultats de l'avaluació.

Estratègia E. Avançar en la transformació digital de l'atenció primària

Per desenvolupar plenament la potencialitat de l'atenció primària, entre altres aspectes ha de disposar de solucions tecnològiques i instrumentals innovadores, centrades a les àrees que aportin més valor als pacients i als professionals i destinades a solucionar de manera efectiva les necessitats de salut detectades. Per a això cal avançar en la transformació digital de l'atenció primària a fi d'incrementar l'efectivitat de les actuacions que s'hi duguin a terme, garantir l'equitat i millorar la qualitat de vida, compatibilitzant el desenvolupament tecnològic amb la humanització de l'atenció.

Objectiu 1. Millorar l'accessibilitat als serveis d'atenció primària, la integració, la coordinació i l'intercanvi d'informació implantant tecnologies digitals

- ACCIÓ 1. Desenvolupar solucions tecnològiques en forma de plataforma multiaccés (telefonia, xarxes socials, aplicacions mòbils, portal web...) destinades a facilitar la resolució de les demandes dels ciutadans a nivell central (*contact center* sanitari...) quan siguin pertinents.
- ACCIÓ 2. Implantar programes informàtics que facilitin l'obtenció de cita amb el professional de l'atenció primària més adequat i que permetin optar per la modalitat de cita més pertinent (presencial / no presencial, sincrònica/asincrònica...).

- Acció 3. Dotar l'atenció primària dels productes i els instruments tecnològics necessaris per potenciar la comunicació no presencial de cada usuari amb el seu professional de referència (telefonia IP, videotelefonada, correu electrònic segur que permeti enviar documentació clínica encriptada...).
- Acció 4. Millorar la història clínica de l'atenció primària i la història de salut i afavorir la interoperabilitat dels sistemes i dels registres clínics (història clínica compartida).
- Acció 5. Incorporar en la història clínica l'ús de programes informàtics que permetin, entre d'altres, establir avisos i recordatoris, fer consultes i crear registres des del domicili, integrar automàticament els resultats de proves complementàries del pacient, fer possible el seguiment de l'atenció a la població assignada i facilitar la presa de decisions.
- Acció 6. Millorar els sistemes d'informació sanitaris de l'atenció primària, especialment pel que fa a la fiabilitat, la facilitat d'ús, l'eficiència i la seguretat.

Objectiu 2. Millorar la prestació de serveis de l'atenció primària per mitjà d'eines digitals

- Acció 1. Incloure noves funcionalitats en la història clínica electrònica que permetin l'agrupació de diagnòstics (arbres de decisió) i la disminució de la variabilitat clínica en les actuacions (programari del tipus *adjusted clinical groups*...).
- Acció 2. Implantar els mitjans tecnològics adequats que permetin estendre la modalitat d'interconsulta no presencial quan es consideri la més adequada.
- Acció 3. Impulsar les consultes telemàtiques de resolució àgil i amb identificació segura de l'usuari de manera que permetin integrar la sol·licitud de la consulta i la resposta en la història clínica.
- Acció 4. Incrementar la capacitat del pacient i de la seva família d'autogestionar el procés salut-malaltia per mitjà de tecnologies mòbils (salut mòbil, o *m-health*).
- Acció 5. Acostar la tecnologia als pacients crònics per optimitzar els autocontrols i monitorar la seva malaltia (p. ex., tractament anticoagulant oral, glucèmies, pressió arterial...), a fi d'empoderar-lo en la gestió del procés patològic. Així mateix, aquests resultats s'han de poder integrar automàticament en temps real i de manera telemàtica en la història clínica.

Objectiu 3. Avalar normativament la implantació de les noves tecnologies i evitar les possibles inequitats que se'n derivin

- Acció 1. Assegurar l'aval jurídic i normatiu que sustenti el desenvolupament digital de l'atenció primària.
- Acció 2. Detectar els col·lectius especialment vulnerables com a conseqüència de la implantació digital (bretxa digital) i preveure solucions adequades i implantar-les per tal de fer compatibles el desenvolupament tecnològic i la humanització de l'atenció.
- Acció 3. Formar i entrenar els professionals de l'atenció primària i els ciutadans per millorar les habilitats en l'ús de les noves tecnologies.
- Acció 4. Atenuar les inequitats territorials derivades de la insularitat per mitjà de l'ús intensiu de noves tecnologies, especialment a les zones que ho requereixin per raons d'equitat, efectivitat i eficiència.

Estratègia F. Impulsar el desenvolupament professional, la recerca i la innovació en matèria de salut a l'atenció primària

Perquè els professionals de l'atenció primària puguin respondre amb efectivitat a les demandes de la població han d'adquirir coneixements i habilitats que contribueixin a proporcionar una atenció més àgil, més segura i de qualitat. Per a això un aspecte bàsic que cal tenir en compte és el correcte desenvolupament professional, de la investigació i de la innovació.

Objectiu 1. Consolidar la formació de postgrau i la formació continuada dels professionals de l'atenció primària

- ACCIÓ 1. Potenciar i coordinar les unitats docents multiprofessionals de les àrees de salut perquè, en col·laboració amb la Direcció General de Recerca en Salut, Formació i Acreditació (Conselleria de Salut i Consum), es pugui disposar de prou dispositius d'atenció primària i de dispositius docents associats per acollir-hi el nombre adequat de professionals residents d'acord amb les necessitats presents i futures.
- ACCIÓ 2. Incrementar la col·laboració amb la Universitat de la Illes Balears facilitant la rotació d'estudiants universitaris de Ciències de la Salut als centres d'atenció primària, promovent la presència de professionals de l'atenció primària entre els docents universitaris, possibilitar l'existència de centres universitaris de salut, etc.
- ACCIÓ 3. Revisar, adaptar i facilitar el desenvolupament dels plans de formació continuada de cada àrea de salut considerant les prioritats en matèria de salut (pla de salut / plans estratègics del Servei de Salut i de cada àrea), la cartera de serveis d'atenció primària, els dèficits i les necessitats formatives i la capacitació amb relació als nous rols, als serveis i a la tecnologia disponibles.
- ACCIÓ 4. Coordinar l'oferta formativa del Servei de Salut i de les gerències/direccions d'atenció primària amb altres entitats i organismes que tenguin objectius docents similars (societats científiques, col·legis professionals, Universitat de les Illes Balears...).
- ACCIÓ 5. Estructurar i facilitar programes de rotació, estada i reciclatge per a professionals de l'atenció primària vinculats al seu desenvolupament professional.
- ACCIÓ 6. Reconèixer de manera adequada el desenvolupament professional i la col·laboració docent als efectes de la carrera professional, els barems i els incentius.

Objectiu 2. Consolidar la recerca i la innovació en matèria de salut a l'atenció primària

- ACCIÓ 1. Dissenyar un pla de recerca i innovació que estableixi els criteris de priorització de la recerca a l'atenció primària de les Illes Balears, l'harmonització de l'activitat investigadora de cada àrea de salut, les facilitats i els incentius per a la recerca i la innovació destinats als professionals, la promoció de la cooperació interinsular en matèria de recerca i innovació, i l'impuls de la translació dels nous coneixements a la pràctica clínica, entre altres aspectes.
- ACCIÓ 2. Incrementar la col·laboració i la coordinació amb altres estructures de recerca: Universitat de les Illes Balears, Plataforma de Recerca en Informació en Salut de les Illes Balears, Fundació Institut d'Investigació Sanitària Illes Balears...
- ACCIÓ 3. Ampliar el coneixement i la difusió de l'activitat investigadora de l'atenció primària: jornades de recerca, mapa de recursos...
- ACCIÓ 4. Reconèixer de manera adequada la recerca i la innovació a l'atenció primària als efectes de la carrera professional, els barems i els incentius.

Pla d'implantació, seguiment i avaluació

Per assolir els objectius del Pla Estratègic és essencial planificar correctament tant la manera d'implementar les actuacions previstes com el seguiment i l'avaluació per monitorar la consecució dels objectius i fer els canvis oportuns.

En aquest apartat del Pla Estratègic, el Servei de Salut té una missió doble: d'una banda, exercir la màxima responsabilitat en l'impuls i el control de la implantació, el seguiment i l'avaluació del Pla Estratègic i, d'altra banda, orientar i harmonitzar aquests aspectes en els plans específics de cada àrea de salut. Per a això, a continuació es descriu l'estructura organitzativa del Pla Estratègic a l'efecte de la implantació, el seguiment i l'avaluació d'aquest, i es descriuen igualment els instruments i els mecanismes perquè es desenvolupi correctament.

Estructura organitzativa

Els òrgans de seguiment del Pla Estratègic són els següents:

- Comitè de Direcció del Pla Estratègic

  Ocupa la direcció executiva del Pla Estratègic, lidera la presa de decisions en el Servei de Salut i s'encarrega de la supervisió última del compliment dels objectius estratègics. Està format pel Consell de Direcció del Servei de Salut, però s'hi poden incorporar altres professionals, gestors o ciutadans, en qualitat de membres no permanents, si es considera oportú per implantar, fer el seguiment o avaluar el Pla Estratègic.

- Consells de gestió

  Els consells de gestió de cada àrea de salut són òrgans col·legiats de representació de la Gerència d'Atenció Primària de Mallorca i de les direccions d'atenció primària de les àrees de salut de Menorca i d'Eivissa i Formentera. Rebran periòdicament informació sobre el desplegament del Pla Estratègic i podran transmetre-la i aportar crítiques, suggeriments i propostes.

- Comitè Tècnic del Pla Estratègic

  Estarà format per una unitat estable integrada en el Gabinet Tecnicoassistencial del Servei de Salut amb la participació del gabinet tècnic de la gerència o direcció d'atenció primària de cadascuna de les tres àrees de salut, i oferirà suport tècnic al Comitè de Direcció.

Instruments i mecanismes per implantar i monitorar el Pla Estratègic

L'estructura organitzativa descrita necessita un conjunt d'instruments i mecanismes de funcionament, l'aplicació coordinada dels quals contribuirà a implementar i monitorar correctament el Pla Estratègic:

- Mapa estratègic

  És el document bàsic, a la disposició del Comitè de Direcció i del Comitè Tècnic, que permet monitorar el desenvolupament global del Pla Estratègic.

- Informes de seguiment

  Informes específics de seguiment (si se'n requereixen), informes anuals de seguiment i l'informe final d'avaluació del Pla Estratègic. Són a càrrec del Comitè Tècnic i es posaran a la disposició del Comitè de Direcció, que en farà l'oportuna difusió i la rendició de comptes.

- Pla de comunicació i difusió

  Destinat als responsables i als professionals de l'atenció primària, a entitats i organismes relacionats amb l'atenció primària, a serveis sanitaris i socials i a altres administracions públiques amb implicació i participació en el Pla Estratègic, i també als ciutadans.

- Fixació de responsabilitats, criteris i indicadors per la implementació, el desenvolupament i l'avaluació

  El pla d'implementació, que es presentarà pròximament, ha de detallar les accions necessàries per assolir els objectius proposats i ha de determinar la prioritat i la temporització d'aquests i les persones responsables de desenvolupar-los. Així mateix, amb la finalitat de mesurar de manera objectiva el desplegament i l'impacte de les activitats del Pla Estratègic, cal concretar els criteris i els indicadors d'avaluació, les fonts d'informació i la manera de mesurar-ho.

Referències bibliogràfiques

1) Starfield B. Primary care: concept, evaluation and policy. Oxford (Regne Unit): Oxford University Press; 1992.

2) Starfield B. Atención primaria. Equilibrio entre necesidades de salud, servicios y tecnología. Barcelona: Masson; 2001.

3) Servei de Salut de les Illes Balears. Missió, visió i valors [en línia]. *www.ibsalut.es/servei/que-es-ibsalut* [consulta: 2 febrer 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 febrer 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 febrer 2022].

6) Servei de Salut de les Illes Balears. Pla d'Atenció a les Persones amb Malalties Cròniques 2016-2021: el repte del sistema sanitari. Palma; 2017. *www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1521/pla-cronicitat-cat.pdf* [consulta: 2 febrer 2022].

7) Servei de Salut de les Illes Balears. Programa Pacient Actiu de les Illes Balears. Palma; 2018. *www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1744/programa-pacient-actiu-ca.pdf* [consulta: 2 febrer 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) Servei de Salut de les Illes Balears. Programa de Cures Pal·liatives de les Illes Balears 2019-2023. Palma; 2019. *www.ibsalut.es/docs/prof/PROGRAMAS/CA/Programa Cures Pal·liatives IB 2019-2023_CAT.pdf* [consulta: 2 febrer 2022].

14) Gerència d'Atenció Primària. Programa d'Atenció Domiciliària. Palma; 2017. *www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1003/programa-atencio-domiciliaria-apmallorca-ca.pdf* [consulta: 2 febrer 2022].

15) Oliver Rosset E, Guerrero Bernat S, Soler Mieras A, Cabrer Palomés JF, Roca Casas A. Pla Estratègic de Seguretat del Pacient 2019-2023. Palma: Gerència d'Atenció Primària de Mallorca; 2018. *www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1784/pla-estrategic-seguretat-pacient-2019-2023-ca.pdf* [consulta: 2 febrer 2022].

GOIB

CONSELLERIA
SALUT I CONSUM
SERVEI SALUT
ILLES BALEARS