

## Eje 5: Sanidad y servicios sociales eficientes

La atención a las necesidades sociales y sanitarias de las personas requiere de un tratamiento con una clara orientación integral, puesto que constituyen dos facetas de una misma realidad. En el eje "Sanidad y servicios sociales eficientes" se recoge el conjunto de acciones que mejorarán la situación de la ciudadanía a través del impulso en los sistemas de inclusión y el avance decidido de los sistemas de información para la salud. Las líneas estratégicas de este eje se presentan en tres bloques diferenciados, dedicados al ámbito social, el de la integración sociosanitaria y el ámbito sanitario.

En el ámbito de los servicios sociales, las líneas estratégicas persiguen proporcionar una atención más ágil a la ciudadanía, mediante la remodelación tecnológica de los sistemas de información actuales. En virtud del establecimiento del contrato programa para la financiación de la red de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, se materializará un convenio de colaboración con las entidades locales

para facilitar la asistencia social en todos los municipios y la Renta de Inclusión dotará a la ciudadanía del ingreso mínimo para una vida digna.

Por otra parte, en materia de integración sociosanitaria, la línea estratégica describe la construcción del nuevo Espacio Sociosanitario, que permitirá mantener una visión unificada de las necesidades de la población en ambas facetas, la sanitaria y la social, mediante el establecimiento de la historia sociosanitaria de cada ciudadano y ciudadana, que permita abordar, desde una visión holística, el cuidado de la salud y la asistencia social requerida, integrando a todos los agentes involucrados.

En cuanto al ámbito sanitario, las líneas estratégicas persiguen consolidar una sanidad cercana, robusta, integrada y prospectiva. La promoción de la salud y la asistencia sanitaria logran sus mayores cotas de eficiencia y efectividad cuando el sistema sanitario consigue hacer partícipe a la ciudadanía de las acciones que se llevan a cabo.



### Líneas estratégicas en el ámbito social



### Línea estratégica en el ámbito de integración sociosanitaria



### Líneas estratégicas en el ámbito sanitario



5. Ejes estratégicos

Por ello, el Sistema Sanitario Público debe trabajar para acercarse a la ciudadanía y concienciar sobre las condiciones que promueven el mantenimiento de la salud y animar a las personas a que estén vigilantes del mantenimiento de las condiciones saludables en su entorno y alerta ante los signos de afecciones y dolencias, así como informadas de las características de las enfermedades y de las acciones necesarias para recobrar la salud.

Perfeccionar la coordinación entre los diferentes niveles asistenciales es un elemento clave en materia sanitaria. El reto tecnológico consiste en dotar de herramientas robustas que permitan

unificar toda la información generada en atención primaria y especializada, así como ofrecer al paciente la posibilidad de consultar su historia clínica con seguridad, accesibilidad y usabilidad. Para ello, resulta crítico fortalecer y modernizar las infraestructuras de nuestro sistema sanitario, mediante tecnologías que mejoren la comunicación con la ciudadanía. Además, se debe proporcionar a los profesionales clínicos herramientas que hagan uso de tecnologías de vanguardia, como el *big data* y la inteligencia artificial, en las que puedan apoyarse durante el diagnóstico de los pacientes, facilitando la toma de decisiones en todo el ciclo diagnóstico-tratamiento.

## Líneas estratégicas en el ámbito social:

### LE 5.1 Atención a personas necesitadas

Transformar los sistemas de información para integrar la gestión en una única plataforma que permita dar respuesta a las necesidades de los colectivos más vulnerables.

En esta línea se integran las acciones destinadas a incrementar la velocidad de respuesta de la Generalitat a las necesidades sociales de los colectivos más vulnerables: menores, personas mayores y en situación de dependencia. Se plantea una transformación de los sistemas actuales, que tramitan distintos tipos de ayudas y subvenciones en aplicaciones independientes, para disponer de un único sistema que las gestione de forma integral y normalizada. De este modo será posible obtener una visión global de toda la información existente. Por todo ello se propone:

- Evolucionar los sistemas de información del ámbito de menores para gestionar integralmente sus necesidades.
- Integrar y consolidar las aplicaciones que gestionan el ocio de las personas mayores para fomentar eficazmente su envejecimiento de un modo activo y saludable.
- Analizar los procesos, procedimientos y sistemas de información relacionados con la gestión de la dependencia para simplificar los trámites necesarios, agilizar la respuesta a las solicitudes de reconocimiento del grado de dependencia y así acelerar la asignación de recursos adecuados.
- Incrementar la eficiencia del proceso de prestación vital y las aplicaciones que lo gestionan para minimizar los tiempos necesarios de tramitación; así se podrá ofrecer con la máxima celeridad un apoyo económico a aquellas personas en situación de dependencia o rentas insuficientes.



Evolución de los sistemas de menores para una gestión integral



Eficiencia en la gestión del ocio de los mayores



Mejoras en la gestión de la dependencia

### LE 5.2 Atención a la juventud

Avanzar en la transformación digital del colectivo de la juventud.

Resulta necesario poner a disposición de este colectivo los mecanismos y recursos que permitan reducir la brecha digital e incentivar la formación en competencias digitales entre las y los jóvenes. La principal acción identificada consiste en:

- Ejecutar el Plan de Impulso a la estrategia digital y telemática en el área de juventud para acelerar la transformación digital centrada en dicho colectivo.



### LE 5.3 Reconocimiento de la diversidad

Simplificar, agilizar y normalizar los procedimientos relativos a la diversidad en un único sistema de información centralizado.

La unificación de procesos de tramitación que actualmente se realizan en aplicativos diferentes permitirá a la ciudadanía y a la Administración disponer de una visión única e integral de la información, consiguiendo una gestión más eficiente. En concreto, las acciones identificadas son:

- Mejorar los sistemas de información del ámbito de Familia, para simplificar y agilizar la gestión y el registro de títulos de familia numerosa y monoparentales.
- Construir un nuevo aplicativo de reconocimiento y certificación de la diversidad funcional para minimizar los tiempos de respuesta existentes.



Transformación digital del ámbito de Familia



Reconocimiento y certificación de la diversidad funcional



### LE 5.4 Red de recursos sociales y asistenciales

Mejorar los sistemas de gestión y seguimiento de la red de servicios sociales.

Los sistemas de información deben facilitar la gestión integral que garantice la financiación constante de la red de servicios sociales, articulando una imagen completa de los recursos residenciales que componen dicha red. En resumen, se desea:

- Implementar un nuevo sistema para facilitar el seguimiento y control del Contrato Programa que permite la financiación de la red de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.
- Desarrollar un sistema integral para mejorar el registro y la gestión de los recursos residenciales que prestan servicios a los diversos colectivos: menores, mayores, mujeres víctimas de violencia de género o en riesgos de exclusión social y personas con diversidad funcional.



Registro y gestión de recursos residenciales



Seguimiento del Contrato Programa



### LE 5.5 Ayudas y subvenciones para la ciudadanía en el ámbito social

Integrar la gestión de diversas tipologías de prestaciones en el sistema de información único de subvenciones.

El nuevo sistema general estandarizado de subvenciones incorporará también las ayudas y subvenciones del ámbito social. Por ello la principal acción identificada consiste en:

- Integrar los sistemas de gestión de las Prestaciones Económicas Individualizadas de las áreas de menores, diversidad funcional y mayores para disponer de un único proceso normalizado de tramitación de las distintas solicitudes, haciendo uso del nuevo sistema general estandarizado de subvenciones.



### Integración de los sistemas de prestaciones económicas individualizadas



La integración en el nuevo sistema estandarizado de subvenciones permitirá que las solicitudes de las **Prestaciones Económicas Individualizadas** en las áreas de menores, diversidad funcional y mayores se tramiten de manera normalizada.



# Espacio Sociosanitario

El Espacio Sociosanitario es el área de convergencia de los servicios sociales y sanitarios que permitirá mantener una visión unificada de las necesidades de la población en ambas facetas. Mediante el establecimiento de la historia sociosanitaria de cada ciudadano y ciudadana, se podrá abordar, desde una visión holística, el cuidado de la salud y la asistencia social requerida, integrando a todos los agentes involucrados y prestando la atención especializada más adecuada en cada caso.

Este conocimiento global de las necesidades de la ciudadanía facilita la provisión de un paquete agregado de servicios a las personas usuarias, ajustado a sus realidades concretas. Asimismo, permite la optimización de la gestión de los recursos humanos y materiales, maximizando la eficiencia del trabajo de los equipos profesionales.

Los principales beneficios son:

- Creación de la historia social electrónica única e integración con la historia de salud.
- Abordaje integral, tanto desde el punto de vista de la salud como desde el punto de vista social, de los cuidados a las personas.
- Fomento del trabajo en equipos interdisciplinarios formados por diferentes profesionales de los servicios sociales y sanitarios.
- Mejora de la capacidad de respuesta de los dispositivos asistenciales, de servicios sociales y sanitarios.
- Activación de mecanismos de prevención y detección precoz de las necesidades sociales de forma coordinada con los servicios sanitarios.



Historia  
sociosanitaria  
integrada

Gestión  
integral de las  
necesidades

Equipos  
multidisciplinares

## Línea estratégica en el ámbito de integración sociosanitaria:

### LE 5.6 Espacio sociosanitario

Integrar y armonizar, en un área de convergencia, los sistemas de información que dan soporte a los servicios sociales y sanitarios para mejorar la valoración integral y la gestión multidisciplinar de las necesidades de la ciudadanía.

La atención sociosanitaria se basa en la atención simultánea de los servicios sanitarios y sociales. La integración y armonización de ambos servicios es fundamental para obtener sinergias que mejoren el estado, la calidad de vida y la satisfacción de las personas que requieren este tipo de atención. Tener presente las necesidades integrales de la ciudadanía en un contexto de envejecimiento de la población, cronicidad, soledad de las personas mayores o situaciones de dependencia, es fundamental para prescribir el tratamiento más adecuado en el área sanitaria y vertebrar las ayudas sociales que apliquen a su realidad social.

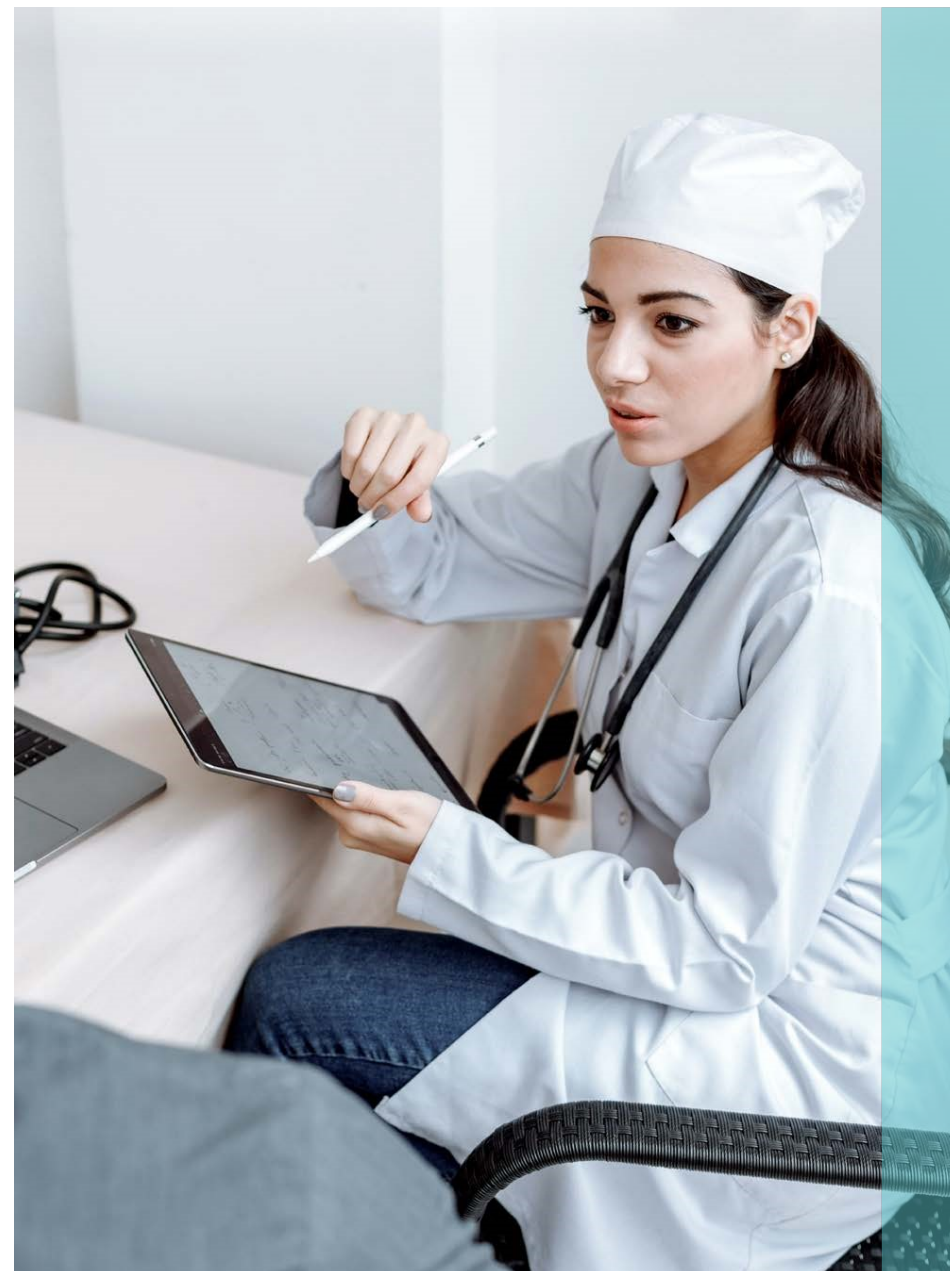
El espacio sociosanitario debe organizarse, por tanto, como un área de convergencia de los servicios sociales y sanitarios. Ambos sistemas deben encontrar fórmulas integradoras para confeccionar un paquete conjunto de servicios. Esta realidad requiere una visión de trabajo en equipo multidisciplinar, centrada en la persona y su entorno, teniendo en cuenta las necesidades de su contexto. De este modo será posible una valoración integral que ponga en primer plano la situación de las personas. Con ello se podrá elaborar un plan de atención que abarque todas las dimensiones que se hayan identificado en la valoración integral multidisciplinar.

El sistema de información que cubra las necesidades de la atención sociosanitaria debe focalizarse en la optimización de la gestión de los recursos humanos y materiales, maximizando la eficiencia del trabajo y mostrando un acceso ágil a la información relevante centralizada.

Las principales acciones orientadas a la integración sociosanitaria son:

- **Promover la creación de la historia social electrónica**, para ampliar la actual historia clínica electrónica hacia una historia sociosanitaria.
- **Impulsar la creación del Espacio Sociosanitario electrónico** para facilitar la labor del personal sanitario y social.
- **Establecer una identificación única de las personas en los ámbitos sanitario y social** para facilitar la integración de ambos servicios.
- **Incorporar tecnología predictiva** para mejorar la capacidad de respuesta de los dispositivos asistenciales, en el ámbito sociosanitario.

El espacio sociosanitario debe organizarse como un **área de convergencia** de los servicios sociales y sanitario.



## Líneas estratégicas en el ámbito sanitario:

### LE 5.7 Sanidad cercana

Para garantizar la equidad en la atención sanitaria, la plena accesibilidad, la comunicación, el acompañamiento en la cronicidad y la orientación en la educación, promoción y prevención en la salud.

La atención sanitaria debe avanzar para facilitar el aprendizaje del paciente, generando usuarios empoderados, capaces de tener un papel protagonista en las decisiones que afectan a su salud. Pacientes proactivos, con conocimiento de hábitos y rutinas saludables. Mediante una tecnología cercana y accesible, la población puede tener toda la información necesaria a su alcance y tomar decisiones en base a ello.

Asimismo, es fundamental que esta información global de la historia clínica de las personas no solo esté a disposición del colectivo sanitario sino que las propias personas puedan acceder con facilidad a los datos relevantes de su historia de salud,

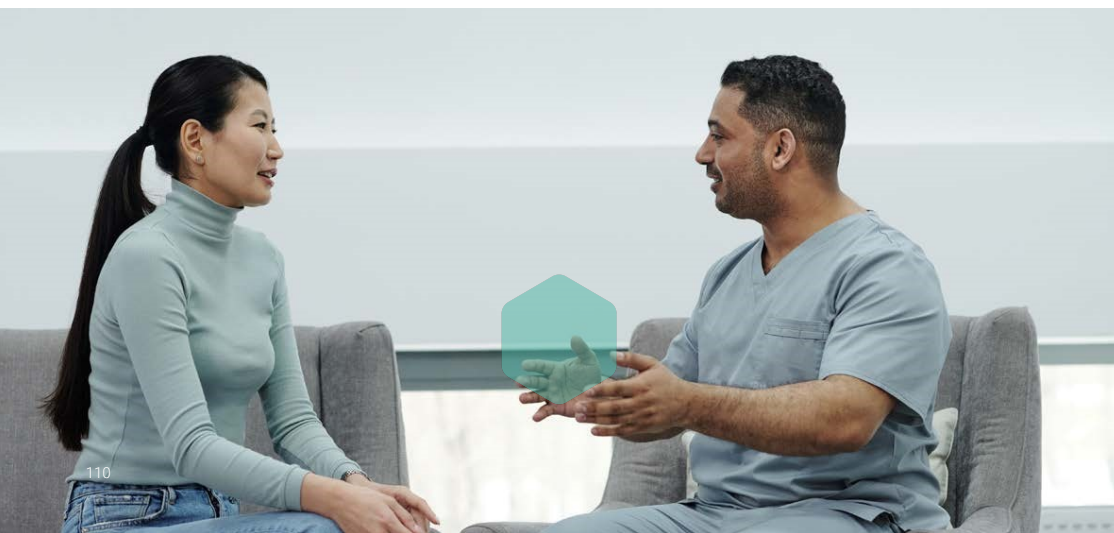
para ganar conocimiento, control y responsabilidad sobre las actuaciones que le corresponden.

Otro de los pilares que permiten eliminar las barreras de movilidad, permitiendo que la atención sanitaria sea más cercana, es la telemedicina. La telemedicina es un término que engloba, a su vez, múltiples servicios, como la teleasistencia o telemonitorización, dispuestos para conseguir una mayor comodidad y eficacia en la atención al paciente.

El modelo tecnológico actual tiene que seguir en esta dirección, facilitando al personal clínico y a toda la ciudadanía herramientas potentes y seguras que permitan avanzar en conseguir un modelo personalizado, telemático, fiable y de calidad.

Por todo ello se proponen las siguientes acciones:

- **Desarrollar el Portal del Paciente** para conseguir una participación más activa de las personas usuarias de la sanidad.
- **Disponer de nuevas funcionalidades en la app GVA+Salut** para dotar de autonomía y responsabilidad a pacientes y personas cuidadoras.
- **Facilitar acceso a la ciudadanía a los informes clínicos recogidos, no solo en la Historia de Salud Electrónica de la Comunitat Valenciana, sino también a los recogidos en la Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud y en la Historia Electrónica Europea (Patient Summary y ePrescription)** para que las personas tengan accesibilidad a la información relevante de su historia de salud.
- **Mejorar la experiencia de usuario de los sistemas existentes** para favorecer el acceso a los nuevos servicios remotos, disminuir la brecha digital e incrementar la seguridad de la interacción con los sistemas de información.
- **Desarrollar un servicio de firma digital de documentos sanitarios** para garantizar la integridad de la documentación generada.
- **Ampliar la cartera de trámites telemáticos** para la gestión de la tarjeta sanitaria o de cita previa.
- **Consolidar la videoconsulta** como herramienta de seguimiento de los pacientes en domicilios y en centros sociosanitarios.
- **Impulsar el sistema integrado de historia clínica electrónica** para conseguir un seguimiento y monitorización personalizados de pacientes en domicilio y hospitalizados.
- **Mejorar las herramientas de información telemática** para favorecer la comunicación de las personas usuarias, pacientes o cuidadoras, con el colectivo de profesionales sanitarios.
- **Aumentar el ámbito de las aplicaciones de telemedicina y salud digital** para acercar la sanidad a todas las personas usuarias.
- **Desarrollar el programa de telefarmacia en Atención Farmacéutica Especializada, incluyendo la entrega domiciliaria o en otros puntos diferentes a las propias Unidades de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos**, para proporcionar a los pacientes ambulatorios una prestación adecuada en materia de atención farmacéutica.



## LE 5.8 Sanidad robusta

Dimensionar las infraestructuras que dan soporte a los sistemas de información para asegurar la disponibilidad y seguridad de sistemas críticos y avanzar en la estrategia de monitorización y seguimiento remoto del paciente.

Las infraestructuras que dan soporte a todos los sistemas de información constituyen los cimientos sobre los que se asientan las aplicaciones de gestión sanitaria. Dada la criticidad de dichos sistemas, es fundamental dimensionar las infraestructuras para garantizar la disponibilidad, seguridad y velocidad requerida. Además, todo ello es un pilar fundamental para avanzar en la estrategia de monitorización y seguimiento remoto de los pacientes. Por lo tanto, las acciones a ejecutar son:

- Proceder en todas las actuaciones bajo la premisa de la **seguridad desde el diseño**, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Ampliar el **Centro de Proceso de Datos con equipamiento de respaldo** para garantizar la continuidad ininterrumpida de los sistemas de información.
- Renovar las **infraestructuras tecnológicas en atención primaria, hospitalaria y salud pública** para garantizar la seguridad de la información clínica.
- Dotar de una **cobertura wifi dimensionada y de calidad** para soportar las nuevas formas de comunicación.
- Adecuar las **comunicaciones y dispositivos del puesto de trabajo** para dar respuesta a las demandas que se produzcan en el ámbito de la movilidad, la telemedicina, las teleconsultas, el teletrabajo y los dispositivos IoT (Internet de las Cosas).
- Impulsar la **renovación tecnológica de los sistemas de información**, tanto los de gestión administrativa (recursos humanos, gestión económica, tarjeta sanitaria, etc.) como los relacionados intrínsecamente con la historia clínica (historia clínica electrónica, farmacia, radiología, laboratorios, anatomía patológica, etc.) para mejorar la gestión.
- Implantar **sistemas de localización de activos en tiempo real** para permitir un seguimiento en tiempo real de pacientes y equipamiento médico.



Las infraestructuras que dan soporte a todos los sistemas de información constituyen los cimientos sobre los que se asientan las aplicaciones de gestión sanitaria.





## LE 5.9 Sanidad integrada

Mejorar los sistemas de información de gestión de los servicios sanitarios, bajo la premisa de la interoperabilidad, para integrar y coordinar todos los niveles asistenciales.

La atención sanitaria debe estar centrada en las personas a lo largo de su ciclo vital. Por ello, la gestión de los servicios sanitarios debe realizarse de forma continua desde la promoción, protección y prevención de la salud hasta el diagnóstico, tratamiento y cuidados a la población atendida. Esto supone la exigencia de integración y coordinación de los niveles asistenciales y obliga a la mejora de todos los sistemas, bajo la premisa de la interoperabilidad de la información en todos los niveles de atención.

Por lo tanto, las acciones que se plantean en esta línea estratégica son:

- Normalizar y simplificar, potenciar el uso de catálogos y estándares y mejorar la interoperabilidad sintáctica y semántica, para mejorar la integración de los sistemas de información de los distintos niveles asistenciales y, a su vez,

de estos con los sistemas de salud pública y de los servicios sociosanitarios.

- Renovar e integrar los sistemas de información de gestión asistencial para disponer y comunicar información fiable, accesible, completa y segura de la historia integrada del paciente.
- Realizar la reingeniería y adaptación de los sistemas de información de salud pública para garantizar la integración con el resto de los sistemas, la comunicación ágil y directa con los sistemas de información del Ministerio de Sanidad y un sistema de indicadores relevantes de salud.
- Ampliar las interconsultas, mejorando la comunicación entre profesionales, para facilitar la recopilación, normalización y uso compartido de la información clínica.



## Gestión de emergencias sanitarias



## Programas de ayuda a la prescripción



## Renovación e integración de sistemas de información sanitarios



- Ampliar el contenido de los informes recogidos en la Historia Clínica Integrada e Interoperable en la Comunitat Valenciana, entre otros, la historia farmacoterapéutica y el informe de tratamientos vigentes, para maximizar la información sanitaria disponible para la ciudadanía y los profesionales sanitarios.
- Fomentar el acceso del colectivo médico a los informes recogidos en la Historia de Salud Electrónica de la Comunitat Valenciana, en la Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud y en la Historia Electrónica Europea para que tenga visibilidad inmediata de la historia clínica de las personas atendidas, independientemente de dónde se haya realizado esa atención.
- Integrar los sistemas que gobiernan el proceso farmacoterapéutico para facilitar y potenciar la conciliación farmacoterapéutica.
- Desarrollar herramientas de ayuda a la prescripción y mejorar la información disponible para los profesionales sanitarios, con el fin de lograr una prescripción farmacéutica más ágil y ajustada a las necesidades de las personas atendidas.
- Implantar el sistema de información de gestión de las Emergencias Sanitarias para facilitar el trabajo de los profesionales y mejorar la atención ofrecida.
- Mejorar el sistema de educación a distancia para dar soporte al plan de capacitación general y específica del personal sanitario y no sanitario.

## LE 5.10 Sanidad prospectiva

Impulsar la medicina 5P en el marco de una Administración *data-driven*, donde la gobernanza y la inteligencia de los datos facilitarán la toma de decisiones en un ecosistema más ágil y eficiente, basado en resultados de salud y potenciar la experiencia interactiva con la ciudadanía mediante asistentes virtuales.

La precisión en el trabajo del profesional sanitario es un requisito indispensable para conseguir un diagnóstico concreto y correcto. Los sistemas expertos de ayuda al diagnóstico dotan al profesional clínico de una herramienta robusta en la que apoyarse durante el diagnóstico de la persona atendida, facilitando la toma de decisiones en todo el ciclo de diagnóstico-tratamiento.

El propósito definido se alcanzará a través de la ejecución de las siguientes acciones:

- Impulsar la estandarización de la información disponible y mejorar la herramienta de análisis actual, para poder disponer de una herramienta completa de gestión, incluyendo no sólo la información asistencial, sino también la de salud pública.
- Priorizar el despliegue de tecnologías avanzadas de análisis de datos para la toma de decisiones aplicadas a la gestión y la planificación,
- la gestión de salud poblacional, la información epidemiológica y la investigación (*big data*, *business analytics*, inteligencia artificial, etc.).
- Mejorar la capacidad de obtención, almacenamiento y análisis de datos (*Real World Data - RWD*) a todos los niveles (epidemiológico, genómico, historia clínica, telemedicina, imágenes, sensores IoT, etc.).
- Potenciar la medicina predictiva, preventiva, personalizada, participativa y poblacional (5P) a través de las TIC, incluyendo el desarrollo de métodos de análisis y de estimación de situaciones de riesgo para la salud, para mejorar la eficacia y la calidad de todo el ciclo de la atención a la población valenciana.
- Incorporar métodos y herramientas avanzadas para transformar la información de las personas atendidas en resultados en salud.

Los sistemas expertos de ayuda al diagnóstico dotan al profesional clínico de una **herramienta robusta en la que apoyarse durante el diagnóstico de la persona atendida**, facilitando la toma de decisiones en todo el ciclo de diagnóstico-tratamiento.

