
PLA D'ACCIÓ PER A ATENCIÓ PRIMÀRIA I COMUNITÀRIA PROJECTE REGIONAL INTEGRAL (PRI)

COMUNITAT VALENCIANA
2022-2023

OBJECTIUS I ACCIONS ADAPTADES. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

En aquest document es desenvolupen les actuacions per a implantar els objectius i les accions del Marc estratègic d'atenció primària i comunitària 2022-2023 de la Comunitat Valenciana.

Aquestes actuacions s'han agrupat en:

- MODEL DE GESTIÓ
- MODEL ASSISTENCIAL
- INFRAESTRUCTURES I ADAPTACIÓ A LA NOVA NORMALITAT
- ACCIÓ COMUNITÀRIA I PARTICIPACIÓ
- CONTINUÏTAT, LONGITUDINALITAT I COORDINACIÓ
- EL VALOR DE L'AP
- RECURSOS HUMANS
- FORMACIÓ, DOCÈNCIA I INVESTIGACIÓ

Les línies, els objectius i les accions que recull el Marc estratègic d'atenció primària i comunitària de la Comunitat Valenciana se sintetitzen en l'annex 1.

El **SEGUIMENT** d'aquest pla es realitzarà a través dels sistemes d'informació corporatius i altres fonts pròpies del Sistema Sanitari, i donarà lloc a un informe anual incorporat a la memòria de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

MODEL DE GESTIÓ

El model de gestió al qual es vol dirigir l'AP té com a eix fonamental l'autogestió tant clínica com organitzativa, mitjançant la dignificació i la professionalització tant dels càrrecs directius com dels càrrecs intermedis i utilitzant un model de direcció basat en indicadors de processos i resultats en salut.

MODEL DE GESTIÓ DEPARTAMENTAL

En la Comissió de Direcció del Departament, l'AP i l'AH tindran el mateix rang. Aquesta comissió comptarà amb la participació de la direcció del centre de salut pública corresponent, d'acord amb la Llei 10/2014 de 29 de desembre, de salut, de la Generalitat Valenciana, i la Llei 8/2018 de 20 d'abril, que la modifica.

L'equip directiu d'AP comptarà amb un element dinamitzador per a implantar aquest pla i les accions que se'n deriven.

Es dissenyaran estratègies formatives específiques per a la professionalització en gestió i direcció dirigides als equips directius dels departaments.

Les unitats de suport (UA) a l'AP dependran funcionalment de la Direcció d'Atenció Primària del departament, encara que actuaran de manera integrada i s'hauran d'establir procediments específics per a coordinar-les amb les especialitats relacionades.

Les UA a l'AP s'organitzaran per a donar la resposta més adequada a les necessitats detectades, establint mecanismes àgils en la derivació.

MODEL DE GESTIÓ EN LES ZONES BÀSIQUES DE SALUT

Responsabilitat i presa de decisions

En cada zona bàsica de salut (ZBS) o centre hi haurà una persona responsable per a cadascuna de les àrees (mèdica, d'infermeria i d'equip administratiu), amb funcions definides, reserva de plaça i part de la seua jornada alliberada per a la gestió.

Aquestes places tindran un nou mecanisme de provisió i es crearan gradualment on no haja crescut la plantilla.

Es dissenyaran estratègies formatives específiques per a la professionalització en gestió i direcció d'atenció primària, dirigides als responsables de zona bàsica de salut.

Autogestió del centre d'atenció primària

L'autogestió organitzativa permetrà, en la mesogestió, que l'horari de cada professional concilie la vida familiar i/o personal, sempre que es garantisca l'atenció a demanda en jornada ordinària (de dilluns a divendres matí i vesprada i dissabtes de matí). Aquesta mesura ha de comptar amb el vistiplau de la gerència del departament.

En cada ZBS es podrà establir una assignació de població i funcions específica per a la ZBS (incloent-hi gestió de casos complexos i atenció a la infància), a proposta de l'EAP i amb la conformitat de l'equip directiu departamental. Això implica que la ràtio de població assignada per professional variarà depenent de l'organització de cada ZBS. Aquesta organització quedarà reflectida en el reglament intern del centre i inclourà l'assignació de l'espai necessari per a l'activitat de totes les categories i la descripció de com s'organitzaran els serveis a prestar a la població.

El reglament de règim intern també establirà el mecanisme de coordinació i integració funcional del personal del centre d'atenció primària amb el del PAC/PAS i les unitats de fisioteràpia en les activitats organitzatives i clíniques dirigides a la població de la ZBS del centre de referència.

Tant per a l'autogestió d'aspectes organitzatius com per als relatius a salut / atenció sanitària (autogestió clínica), es dissenyarà un quadre de comandaments que reflectisca les necessitats d'avaluació en tots els nivells de gestió i es puga utilitzar per als acords de gestió específics de cada centre. Es disposarà d'indicadors tant de procés com de resultat a escala individual amb rànquing o percentil de compliment per al *benchmarking*.

S'establiran programes de formació per als equips de gestió de la ZBS, incloent-hi l'autogestió tant organitzativa com en activitats en salut.

AUTOGESTIÓ DE L'ACTIVITAT INDIVIDUAL

L'autogestió organitzativa permetrà, en la microgestió, que cada professional puga organitzar la seua agenda (consensuat amb equip directiu de la ZBS) sempre que garantisca una demora màxima i almenys ofereisca una jornada en horari de matí i una altra de vesprada a la setmana per a consultes a demanda.

Es podrà reservar temps per a investigació, formació i docència tant per a grau com per a FSE. De manera reglada i amb registre d'activitats.

L'autogestió de cada professional sobre les activitats en salut (autogestió clínica) comptarà amb la capacitat per a consultar els col·lectius clínics i determinants de salut del contingent/zona.

MODEL ASSISTENCIAL

La prestació assistencial en AP es basarà en l'atenció per l'àrea professional més adequada i amb el temps suficient per a cobrir les necessitats de la ciutadania, es potenciarà l'autoatenció i la capacitat resolutiva de cada professional de l'AP, sense menyscar la necessitat d'interrelació i treball transdisciplinari que englobe cada persona i les seues famílies.

Equitat en la prestació sanitària

Es garantirà l'equitat en la prestació assistencial en AP tant en la seua accessibilitat com en els serveis prestats afirmant la continuïtat d'atencions, així com la valoració integral, i preveient aspectes específics per la ruralitat.

Atenció integral i centrada en les persones

La demanda expressada per la ciutadania es vehicularà al professional més adequat per a atendre-la i de la manera més cost efectiva, incloent-hi la desburocratització en l'atenció. Per a això es dissenyaran agendes per prestacions i en funció del motiu de la cita, s'implantarà l'"agenda mostrador" i s'establiran criteris de tipus de consulta (presencial, no presencial, videotelefonada...). La duració de cada bloc de l'agenda dependrà de la prestació i del Sistema de Classificació de Pacients, i es permeten cites associades en agenda. S'establiran algorismes d'atenció de cita prèvia, gestió de la demanda i símptomes menors.

La resposta a la demanda i l'activitat proactiva tindran en compte les característiques de les persones tant per a la freqüència com per a la duració de la prestació assistencial, i es classificaran les persones segons la seua necessitat d'atencions, la complexitat del seu quadre clínic i la seua vulnerabilitat social.

Autogestió de la salut

Els ciutadans i ciutadanes han de convertir-se en agents de la seua pròpia salut. Per a això han de disposar d'eines que els permeten realitzar consultes a distància i registrar tant els seus determinants de salut com paràmetres de les diferents patologies, així com accedir a la seua història de salut i a programes de promoció.

Es dissenyarà una eina que afavorisca el bon ús de l'atenció urgent per part de la ciutadania.

S'establiran mecanismes que garantisquen la continuïtat d'atencions en pacients d'alta complexitat i especialment en situacions al final de la vida.

La formació en autoatencions i en prevenció secundària es preveurà en totes les guies, les rutes i els protocols on siga aplicable.

Orientació als determinants de la salut (vegeu "Acció comunitària i participació").

Capacitat resolutiva i atenció sanitària basada en l'evidència

El personal comptarà amb les eines adequades al seu lloc de treball, que s'adaptaran a l'organització assistencial i clínica del centre i a la gestió de la demanda.

Es vetlarà per la disminució de la variabilitat en la pràctica clínica, evitant intervencions innecessàries i assegurant la capacitat resolutiva en aquest àmbit assistencial. Això s'aconseguirà amb l'eina Gestor de sol·licituds, que a través d'algorismes intel·ligents ajudarà a l'adequació de les indicacions.

INFRAESTRUCTURES I ADAPTACIÓ A LA NOVA NORMALITAT

L'AP ha d'adaptar-se a la situació postpandèmica i mantindre les mesures que s'han identificat com a útils en aquest període.

Les sales d'espera en els centres sanitaris hauran de separar les persones que acudisquen amb simptomatologia compatible amb malaltia de transmissió per gotes o aèria de la resta per a evitar-ne la transmissió.

S'ha de garantir l'adequació de l'equipament i l'estructura necessaris per a l'atenció, suposant la distribució de l'activitat en horari de matí i vesprada.

S'instal·laran gestors de cua per a avisar pacients a les consultes que garantisquen l'anonimat. Podran utilitzar-se les pantalles per a promocionar hàbits saludables o informació general a la ciutadania.

ACCIÓ COMUNITÀRIA I PARTICIPACIÓ

La prevenció primària i secundària és cost efectiva i basada en l'evidència científica, per la qual cosa l'activitat de l'AP ha de dirigir-se a accions per a guanyar en salut en totes les etapes de la vida, acostant el sistema sanitari a la ciutadania i afavorint la seua participació en el disseny de l'acció comunitària.

Acostar el sistema a la realitat local

Tant l'acció comunitària en educació per a la salut com les activitats preventives dirigides a determinants de la salut es dissenyaran tenint en compte les característiques pròpies a escala local, establint objectius a través de la Comissió de Salut Comunitària i amb la participació del consell de salut de la mateixa ZBS.

Orientació als determinants de la salut

L'assignació de població a cada professional d'AP es realitzarà de manera que la ciutadania compartisca determinants socials i ambientals per a afavorir un abordatge integrador de la salut.

Es promourà específicament la intervenció familiar transdisciplinària dels determinants de la salut dels components de la unitat familiar.

Acció individual i grupal

L'activitat preventiva es desenvoluparà tant en la consulta individual com grupal, fomentant l'adquisició d'hàbits saludables i la formació de xarxes de suport mutu pròxim.

L'autoatenció es potenciarà també en l'acció preventiva, ja que les persones disposaran d'eines de promoció de la salut al seu abast.

CONTINUÏTAT, LONGITUDINALITAT I COORDINACIÓ

L'AP acompanya les persones en tots els processos relatius a la seua salut i procurant mantindre l'assignació de cada professional el major temps possible, per la qual cosa la seua coordinació amb la resta dels àmbits assistencials ha de garantir la visió integral i sense solució de continuïtat necessària per a desenvolupar les seues funcions.

Coordinació sociosanitària

Els sistemes d'informació afavoriran la visió integral de l'AP i la coordinació entre els àmbits assistencials sanitaris i de serveis socials.

Es potenciaran les comissions de centres residencials, que garantiran que s'establisquen plans d'atencions consensuats per a cada centre residencial de persones majors i amb discapacitat.

Coordinació entre àmbits assistencials

Es vetlarà per la integració del procés assistencial, garantint la derivació de manera adequada, consensuada, àgil i bidireccional, i evitant la deriva de pacients innecessària.

Els sistemes d'informació afavoriran la coordinació entre els àmbits assistencials.

S'establiran espais per a la comunicació entre professionals i per a compartir experiències d'èxit tant en promoció com en prevenció.

Atenció domiciliària

Es consensuaran protocols de coordinació de manera específica amb els serveis d'urgències / 112 i UHD que garantisquen la continuïtat en els diferents dispositius d'atenció en domicilis i atenció urgent.

Continuïtat

Els sistemes d'informació afavoriran la continuïtat d'atencions de l'AP.

Longitudinalitat: (vegeu "Recursos humans fidelització").

EL VALOR DE L'AP

S'ha d'afavorir que la ciutadania entenga el valor de l'AP i la seua utilitat en el context del nou model d'atenció i el viratge a la prevenció.

- Es dissenyarà un pla de comunicació per a valorar les activitats en AP i el bon ús que hauria de fer-se'n.
- Pla de comunicació valor de l'AP. Això es realitzarà anualment, amb l'objectiu d'acostar l'AP a la ciutadania i utilitzant els recursos web dels departaments i de CSUSP.
- Pla de bon ús i autoatenció, que impulsarà la difusió de missatges en xarxes socials cap a grups específics de població fomentant el bon ús dels recursos d'AP i la corresponsabilitat de la ciutadania sobre la seua salut.
- Publicació activitat i resultats AP, posant l'accent en activitats preventives, de promoció, assistencial docent i investigadora, així com dades de les enquestes de satisfacció.
- Pla de promoció de la salut i autoatenció a la població general.

RECURSOS HUMANS

La dotació de professionals en AP serà coherent amb aquest pla i serà suficient per a donar resposta a les necessitats de la població.

DOTACIÓ

Es dimensionarà la plantilla en AP d'acord amb el model de gestió i amb el viratge en el model d'atenció, assegurant una inversió mínima del 25 % en els increments de plantilla.

Es dissenyaran models de càrrega de treball per a l'assignació de professionals en SIP, tenint en compte la complexitat (medicina) i la necessitat d'atencions o d'activitats de prevenció (infermeria).

FIDELITZACIÓ

En coordinació amb el Ministeri de Sanitat, s'afavorirà la contractació en places de difícil cobertura (PDC) amb incentius adequats i es disminuirà la taxa de temporalitat, incloent-hi estratègies de fidelització de professionals.

- Establir definició de PDC juntament amb el Ministeri de Sanitat, s'incorporarà el resultat de l'acord de la Comissió d'RH del Consell General de Salut.
- Establir incentius de cobertura de PDC.
- Convocatòries OPE i Llei 20/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública.
- Afavorir la fidelització de residents mitjançant contractes de llarga duració.

Sense menyscarpte de la possible autogestió organitzativa de cada centre, les competències de cada categoria professional, habilitats i necessitat de formació s'establiran en el Pla d'ordenació de recursos humans (PORH).

- PORH: competències i habilitats.
- Pla de formació contínua i continuada en habilitats i capacitats.

Els serveis de prevenció de riscos laborals (SPRL) en coordinació amb les USM establiran mecanismes per a identificació i correcció de *burnout* del les persones treballadores.

- Model de càrrega de treball per a medicina en funció de la complexitat.

CARRERA PROFESSIONAL

- El Decret 81/2020, de 24 de juliol, del Consell, regula el sistema de carrera professional del personal estatutari gestionat per la conselleria competent en sanitat.
- L'activitat en el lloc s'avalua mitjançant el compliment d'objectius fixats prèviament mesurats mitjançant indicadors objectivables i referits a l'activitat i la qualitat assistencials.
- Es valora l'adquisició de coneixements, mitjançant l'assistència a activitats de formació contínua i continuada relacionades amb l'exercici professional acreditades oficialment.
- Igualment es valora l'activitat docent i investigadora, el compromís amb l'organització i, en general, el desenvolupament d'activitats que contribuïsquen de manera efectiva a millorar l'assistència sanitària.

FORMACIÓ, DOCÈNCIA I INVESTIGACIÓ

La formació es dirigirà a capacitar els professionals en el que estableix aquest pla, per a totes les categories. Es potenciarà la investigació en atenció primària i s'afavorirà la participació en la formació, d'acord amb el model d'autogestió del centre.

Formació

El pla de formació de l'EVES respondrà a les necessitats percebudes pels equips de professionals i al que estableix aquest pla.

- Formació en promoció i prevenció a professionals d'AP, incloent-hi maneig de grups de prevenció secundària i acció comunitària
- Formació a ciutadans en autoatencions i hàbits saludables
- Escola de pacients
- Oferir formació en model biopsicosocial i metodologia de valoració integral de Gordon
- Oferir formació en gestió de casos
- Oferir formació en intervenció familiar, especialment nutrició i hàbits saludables
- Formació en atenció al final de la vida
- Formació REMOT
- Formació en habilitats de comunicació a mostrador
- Formació en estratègies de no fer
- Pla de formació segons estratègies clau i necessitats sentides dels professionals
- Formació en millora i innovació en qualitat assistencial i implementació de les recomanacions recollides en les estratègies de salut de l'SNS de l'AP
- Formació en metodologia de la investigació

Es preveuran plans d'immersió per a cada categoria professional en AP, així com plans de reciclatge per a la reincorporació.

- Pla d'immersió per a cada categoria (incloent-hi aplicacions clíniques).
- Pla de reciclatge després de reincorporació.

Docència

Es revisarà la dotació de les unitats docents de formació especialitzada i s'afavorirà la integració de les seues activitats en el Sistema de Salut.

- Valoració de dotació de personal en unitats docents.
- Reforç en formació en metodologia de la investigació. Ampliar funcions de les unitats docents, exemple: suport en metodologia de la investigació per a AP.
- Calendari de rotacions en AP per a residents. S'ha d'afavorir la rotació per AP a totes les especialitats i les titulacions de les ciències de la salut.

La formació de grau serà reconeguda.

- Reconeixement en els barems de selecció i provisió de les tutories de formació sanitària especialitzada i grau.

Cada centre de salut presentarà i desplegarà anualment un pla docent d'autoformació interna, que comptarà amb una persona responsable.

Investigació

S'establiran marcs de col·laboració i mecanismes d'assessorament i formació en investigació coordinats per la fundació assignada al departament.

- Mapa d'I+D, amb participació de les fundacions i els instituts d'investigació sanitària.
- Marc organitzatiu de col·laboració que promoga la cooperació i l'assessoria del personal investigador amb grups i xarxes d'investigació d'altres àmbits i sectors.
- Cens del personal investigador en el departament, cada departament elaborarà un cens en què figuren els professionals que tinguen un perfil investigador.
- Crear unitats funcionals de suport metodològic, amb la participació de fundacions, EVES i altres.
- Formació en metodologia de la investigació.
- Grup de treball per a identificar necessitats dels professionals d'accés a publicacions científiques.
- Disponibilitat de sistemes analítics en els departaments.

Es facilitarà l'autonomia en la gestió de dades destinada a la investigació o la gestió.

- Implementació d'un model de governança de dades.
- Espai Alumbra per a descàrrega de dades en l'àmbit departamental.

ANNEX

Línia estratègica 1: l'AP com a eix vertebrador del Sistema de Salut		
OBJECTIU	ACCIÓ	PLA DE SALUT
1. Enfortir l'orientació comunitària, la promoció de la salut i prevenció en AP	1.1. Reforçar la coordinació entre AP i Salut Pública i altres sectors per a impulsar la salut comunitària, la promoció de la salut i la prevenció.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima claredat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	1.2. Impulsar l'elaboració del mapa d'actius de Salut i potenciar l'acció comunitària	Línia 5. Promoure la salut en tots els entorns de la vida.
	1.3. Afavorir l'intercanvi de programes i experiències de tots els departaments, així com la difusió de bones pràctiques en promoció de la salut	
	1.4. Mantindre i reforçar les comissions de Salut Comunitària i els consells de Salut	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima claredat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	1.5. Capacitar els professionals i la ciutadania per a desenvolupar un enfocament de salut positiva i actius per a la salut.	Línia 5. Promoure la salut en tots els entorns de la vida.
	1.6. Fomentar l'educació per a la salut tant de manera individual com grupal o col·lectiva, amb èmfasi en la formació (Escola de Pacients - Pacient Actiu) com a eix d'atenció a la cronicitat.	Línia 3. Enfortir l'equitat i la igualtat de gènere, reduir les desigualtats en salut i fomentar la participació.
2. Millorar la coordinació entre els recursos sanitaris i els recursos socials	2.1. Afermar i ampliar les funcions de les comissions departamentals de control de COVID-19 en centres residencials.	Línia 4. Cuidar la salut en totes les etapes de la vida.
	2.2. Aplicar i desenvolupar els plans d'assistència sanitària departamentals en els centres residencials.	
	2.3. Integrar els sistemes d'informació d'història de salut i d'AP de serveis socials.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima claredat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
3. Actualitzar i ampliar la cartera de serveis d'AP de la CSUSP	3.1. Adaptar la cartera de serveis d'AP a les noves demandes assistencials per a incrementar la seua capacitat de resolució proporcionant-li un marc normatiu.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima claredat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	3.2. Incorporar en cartera de serveis les noves modalitats d'atenció no presencial establint criteris de qualitat de cadascuna de les modalitats.	
4. Establir mecanismes per a millorar la coordinació i la integració entre els diferents nivells assistencials.	4.1. Fomentar l'establiment de rutes assistencials.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima claredat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	4.2. Crear circuits ràpids d'atenció a problemes greus que permeten millorar la capacitat de resolució.	
	4.3. Impulsar la participació i el coneixement mutu de l'AP en les xarxes assistencials.	
	4.4. Desenvolupar de manera protocol·litzada i bidireccional la realització d'interconsultes no presencials amb personal facultatiu especialista del segon nivell d'atenció.	
	4.5. Incorporar protocols i guies d'actuació clínica de manera consensuada, bidireccional i igualitària, establint prioritats en les proves diagnòstiques i consultes a atenció hospitalària.	
	4.6. Garantir la continuïtat d'atencions a l'alta.	

Línia estratègica 2: atenció centrada en les persones

OBJECTIU	ACCIÓ	PLA DE SALUT
1. Millorar l'atenció a la cronicitat	1.1 Estratificar segons el nivell de cronicitat l'atenció a les persones en l'àmbit més adequat i pel personal sanitari que millor puga donar resposta a les seues necessitats: promoció de salut dirigida a la població sana, prevenció en persones amb factors de risc, garantir la continuïtat d'atencions, la planificació de l'atenció a les persones amb malaltia crònica complexa i pal·liatives i de les seues persones cuidadores i educació en autoatencions.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	1.2. Optimitzar la teràpia farmacològica en pacients amb tractaments crònics, amb atenció especial a persones polimedicades.	
	1.3. Impulsar la visita domiciliària en les persones en situació complexa, clínica o social, liderada per professionals de la infermeria en col·laboració amb professionals de treball social.	Línia 4. Cuidar la salut en totes les etapes de la vida.
	1.4. Fomentar el paper de professionals de la infermeria d'AP en la valoració integral de persones amb malalties cròniques, incloent-hi factors familiars i socials.	
	1.5. Garantir la continuïtat de les atencions en l'atenció sanitària, evitant la duplicitat d'intervencions i facilitant la transició entre àmbits assistencials.	Línia 2. Orientació cap a la cronicitat i cap als resultats en salut per a incrementar l'esperança de vida amb bona salut.
	1.6. Garantir l'atenció continuada de les persones amb condicions de salut relacionades amb la seua cronicitat o dependència que requerisquen atenció sanitària i social, impulsant la integració assistencial a escala estructural i organitzativa.	
2. Millorar la gestió de la demanda amb nous models organitzatius que afavorisquen l'autogestió dels equips d'AP	2.1. Distribuir els grups de població entre professionals de la infermeria atenent les necessitats de salut i els determinants de salut comuns.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	2.2 Assignar professionals referents de medicina i d'infermeria per grup poblacional.	
	2.3. Capacitar el personal administratiu per a millorar l'accés i la resolució de les gestions a la ciutadania	
3. Consolidar el rol de la infermeria familiar i comunitària en AP	3.1. Incorporar gradualment i progressivament als professionals de la infermeria especialistes en Infermeria Familiar i Comunitària en els equips d'AP, reconvertint les vacants per jubilació d'infermeria d'EAP a infermeria especialista en Infermeria Familiar i Comunitària.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	3.2. Assignar població en SIP a professionals de la infermeria per a assegurar la referenciabilitat en un àmbit geogràfic concret que afavorisca les activitats de prevenció i promoció	
	3.3. Assegurar que la gestió de casos la duen a terme les infermeres i infermers en tots els equips.	
4. Millorar l'accessibilitat per a una atenció en temps adequat	4.1. Establir un model de dotació de recursos tenint en compte les característiques de la població, considerant els determinants i les seues necessitats de salut	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	4.2. Definir zones i/o llocs de difícil cobertura i fomentar-ne la cobertura mitjançant els mecanismes que s'establisquen.	
	4.3. Establir circuits que permeten diferenciar entre processos administratius i clínics i prioritzar les situacions no demorables.	
	4.4. Instaurar un sistema d'atenció central que permeti atendre i orientar telefònicament la ciutadania en les seues necessitats d'informació sanitària.	
	4.5. Afavorir la gestió de la demanda mitjançant l'extensió de les consultes no presencials telefònica i en línia.	
	4.6. Monitorar la demora a través dels mecanismes establits (sentinella, acords de gestió)	

Línia estratègica 2: atenció centrada en les persones

OBJECTIU	ACCIÓ	PLA DE SALUT
5. Prestar una atenció integral i integradora per un equip multidisciplinari	5.1. Assegurar l'atenció a les persones en funció de les seues necessitats amb perspectiva d'equip multidisciplinari.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients
	5.2. Potenciar l'intercanvi d'informació entre professionals de l'equip per a garantir que l'atenció dels processos la du a terme el perfil professional més adequat.	
	5.3. Garantir l'atenció a les persones en el sistema i l'àmbit més adequat pels qui millor puguin donar resposta a les seues necessitats, fomentant el treball en equips interdisciplinaris (medicina, infermeria, matrona, pediatria, treball social, fisioteràpia, TCAE, personal administratiu i zelador) definint, de manera flexible i polivalent, les seues competències i responsabilitats.	
	5.4. Reforçar l'Atenció Pediàtrica revisant i actualitzant els programes d'Atenció Infantil	Línia 2. Orientació cap a la cronicitat i cap als resultats en salut per a incrementar l'esperança de vida amb bona salut
	5.5. Assegurar que qualsevol persona amb vulnerabilitat social siga atesa per professionals de treball social com a part del seu pla individualitzat.	
6. Reforçar la integració de les unitats de suport l'AP per a garantir la continuïtat assistencial i la capacitat de resolució	6.1. Implementar protocols de continuïtat assistencial entre AP i unitats de Salut Mental.	Línia 4. Cuidar la salut en totes les etapes de la vida
	6.2 Potenciar l'atenció a noves addiccions.	
	6.3. Potenciar el desenvolupament i la integració de la unitat de salut bucodental en l'activitat habitual dels CS.	
	6.4. Redefinir l'assignació de funcions de l'atenció a la SSiR entre els equips d'AP i a les USSiR.	
	6.5. Garantir que totes les zones bàsiques disposen d'unitats de fisioteràpia com a unitats de suport a l'AP en coordinació amb el servei de rehabilitació i potenciar la participació dels fisioterapeutes en activitats grupals.	
7. Millorar l'atenció continuada	7.1. Homogeneïtzar l'horari dels PAC i PAS de tota la Comunitat Valenciana, ha d'incloure els caps de setmana i festius a partir de les 15 h i procurar estendre'l als divendres de vesprada.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients
	7.2. Dotar amb vehicle apropiat tots els PAC per a garantir l'atenció.	
	7.3. Dotar els professionals que treballen en zones rurals remotes amb l'equipament adequat i formació en l'atenció a urgències vitals i emergències, així com amb tot el material necessari per a realitzar una atenció amb la qualitat adequada (REMOT)	
	7.4. Facilitar que els professionals que exerceixen el seu treball en atenció continuada siguen personal integrat en els EAP, de manera que puguin prestar serveis també en els CS si aquests són requerits.	
	7.5. Millorar la coordinació d'AP amb la sala 112/CICU	

Línia estratègica 3: enfortiment de l'Atenció Primària

OBJECTIU	ACCIÓ	PLA DE SALUT
1. Consolidar la inversió en AP en 25 % del pressupost destinat a Sanitat.	1.1. Planificar increments anuals, per a arribar al 25 % de la inversió del pressupost sanitari en quatre anys entre els capítols procedents.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients
	1.2. Desenvolupar el Pla d'infraestructures sanitàries 2021-2023.	
2. Incrementar el número de professionals de manera que es possibiliti l'accessibilitat, la longitudinalitat, l'estabilitat, l'atracció del talent i reduir la temporalitat per davall del 8 %	2.1. Implementar el nombre de places estructurals.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients
	2.2. Garantir una plantilla adequada per a complir la cartera de serveis.	
	2.3. Augmentar l'estabilitat professional mitjançant ofertes públiques d'ocupació anuals, agilitzar els processos selectius d'APS, de manera que progressivament s'aconsegueixca i es mantinga una taxa de temporalitat inferior al 8 %.	
3. Modificar l'estructura i les funcions del personal directiu dels departaments	3.1. Estudiar els canvis normatius necessaris perquè l'equip de direcció d'AP pugui realitzar les seues funcions de manera eficient.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients
4. Crear un model organitzatiu departamental	4.1. Dotar els equips directius d'AP amb els recursos professionals suficients, per a dur a terme les funcions de gestió i de desenvolupament d'aquest model.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients
	4.2. Disposar a escala departamental de perfils professionals que actuen com a consultors dels EAP	

Línia estratègica 3: enfortiment de l'Atenció Primària

OBJECTIU	ACCIÓ	PLA DE SALUT
5. Creació d'un model organitzatiu del centre de salut	5.1. Canviar el mecanisme de provisió en els llocs de responsabilitat dels EAP, per a assegurar l'accés a les persones amb més preparació, experiència o mèrits, amb l'elecció basada en la capacitat de lideratge i en projectes a curt/mitjà termini que siguin reavaluables i segons això permeten mantindre's o eixir del lloc.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	5.2. Establir acords de gestió propis de l'equip d'AP (unitat funcional) que prevegen objectius específics dirigits a millorar els aspectes particulars identificats en cada centre.	
6. Augmentar la capacitat resolutiva	6.1. Consensuar, ampliar i estandarditzar la petició de proves i exploracions complementàries que es puguin sol·licitar en tots els departaments.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	6.2. Assegurar la capacitat de petició de determinacions analítiques i proves d'imatge perquè l'AP siga resolutiva.	
	6.3. Desenvolupar la indicació, l'ús i la dispensació de medicaments per part de professionals de la infermeria, en coherència amb la normativa vigent.	
	6.4. Augmentar el protagonisme de professionals de la infermeria en el programa d'Atenció Infantil, i potenciar-ne la capacitat de resolució.	
	6.5. Capacitar el personal administratiu per a augmentar la qualitat de l'atenció tant presencial com telefònica, protocol·litzant l'actuació de les unitats d'admissió/mostrador i potenciant la formació en habilitats de comunicació.	
	6.6. Incorporar la figura de responsable d'administració i regular la manera d'accedir a cadascun d'aquests llocs amb criteris de capacitat i mèrit.	
7. Fomentar la qualitat assistencial i la pràctica basada en l'evidència científica	7.1. Identificar i implementar recomanacions de "No fer" basades en l'evidència dels processos assistencials més freqüents en AP	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients
	7.2. Realitzar activitats formatives específiques sobre les estratègies de "No fer"	
	7.3. Impulsar intervencions de prevenció i promoció de la salut amb perspectiva comunitària, en la pràctica sanitària basades en l'evidència.	
	7.4. Avaluar els resultats en salut de les intervencions sanitàries.	
8. Valorar el paper de l'AP en els resultats en salut	8.1. Elaborar un pla de comunicació anual específic d'AP per a acostar aquest àmbit a la ciutadania valorant el paper de l'AP, utilitzant també els recursos dels webs dels departaments i de la CSUSP.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	8.2. Impulsar la difusió de missatges en xarxes socials dirigits a grups específics de població, per a fer-los participants en l'atenció de la seua salut i fomentar l'ús adequat de recursos d'AP.	
	8.3. Difondre la publicació anual de les dades ajustades més rellevants d'activitat d'AP (preventiva i de promoció de la salut, assistencial, docent i investigadora...) i de les enquestes de satisfacció.	Línia 3. Enfortir l'equitat i la igualtat de gènere, reduir les desigualtats en salut i fomentar la participació.

Línia estratègica 4: potenciar l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC)

OBJECTIU	ACCIÓ	PLA DE SALUT
1. Millorar l'equipament tecnològic i els sistemes d'informació i digitalització	1.1. Impulsar l'estratègia de renovació d'equips.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	1.2. Dotar amb infraestructures necessàries per a estendre el sistema d'avís a pacients en els centres d'AP	
	1.3. Adequar les comunicacions i els dispositius del lloc de treball per a donar resposta a les demandes	
	1.4. Consolidar la videoconsulta, integrant-la en l'app GVA+Salut	
	1.5. Potenciar l'ús d'eines de telemonitoratge per al control de pacients des del propi domicili	
	1.6. Aprofitar la capacitat dels sistemes d'informació per a oferir un quadre de comandaments que permeti el <i>benchmarking</i> entre zones bàsiques de salut per a indicadors relacionats amb tota l'activitat exercida des de l'AP.	
	1.7. Dissenyar un gestor de sol·licituds interoperable i amb capacitat d'aprenentatge que millori l'adequació de les proves, les prescripcions i les interconsultes i que eviti duplicitats	
	1.8. Proporcionar sistemes de telemedicina que faciliten la comunicació entre professionals de diferents centres assistencials.	
	1.9. Posar a l'abast dels i les professionals la informació necessària per a millorar el desenvolupament de les seues activitats (informes assistencials, resultats de les proves complementàries de qualsevol hospital i en qualsevol punt d'atenció).	
	1.10. Garantir a les persones l'accés a la seua informació clínica.	
	1.11. Desenvolupar l'app GVA+Salut per a incorporar-hi més funcionalitats, incloent-hi les que milloren l'accessibilitat, el registre en determinants de salut, l'avaluació i satisfacció de les persones.	

Línia estratègica 5: docència, investigació i innovació

OBJECTIU	ACCIÓ	PLA DE SALUT
1. Potenciar la investigació en l'àmbit de l'AP, així com la transferència de resultats	1.1. Establir un mapa de situació en I+D en AP (recursos de suport metodològic, infraestructures per a I+D en centres d'AP, grups d'investigació reconeguts, persones investigadores amb projectes actius finançats en convocatòries públiques, participació en IIS acreditats, unitats d'investigació en gerències d'AP...) amb actualització periòdica.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	1.2. Generar un marc organitzatiu que promoga la cooperació, l'assessoria i la col·laboració dels investigadors amb altres grups i xarxes d'investigació d'altres àmbits assistencials i altres sectors.	
	1.3. Potenciar la contribució dels grups d'AP en els instituts i les fundacions d'investigació de la Comunitat Valenciana.	
	1.4. Establir convocatòries específiques per a AP que afavorisquen l'inici de la investigació i tinguen suport metodològic.	
	1.5. Promoure la participació d'investigadors i investigadores, amb activitat clínica en AP, promovent la investigació rellevant centrada en les necessitats de la població i en les llacunes del coneixement.	
	1.6. Augmentar la inversió en infraestructures de suport i la disponibilitat de registres i de recursos bibliogràfics i informàtics que faciliten la labor investigadora.	
	1.7. Proporcionar incentius que potencien l'activitat investigadora entre professionals i dotar amb ajudes per a fomentar la difusió i la transferència de resultats mitjançant publicacions científiques.	
2. Incorporar la docència com a part habitual al treball del professional sanitari	2.1. Establir setmanalment en tots els CS espais en les agendes per a docència / formació / sessions clíniques acreditades, incloent-hi personal d'Atenció Continuada	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	2.2. Promoure la realització d'un pla de formació basat en les estratègies clau del Sistema Sanitari i en la detecció de necessitats dels i les professionals.	
	2.3. Valorar les figures de tutor/a col·laborador/a docent amb reconeixement en tots els barems	
	2.4. Potenciar el paper de farmacèutics/èutiques d'AP en la seua labor de formació i suport a professionals en l'ús racional eficient i segur dels medicaments, així com la revisió dels tractaments de les persones institucionalitzades a la Comunitat Valenciana.	Línia 2. Orientació cap a la cronicitat i cap als resultats en salut per a incrementar l'esperança de vida amb bona salut.
	2.5. Desplegar el Pla d'immersió i formació de professionals després d'un trasllat o en noves incorporacions.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
3. Divulgar el treball de l'AP entre la resta d'especialitats	2.6. Dotar amb recursos que garantisquen el desplegament dels programes de les unitats docents.	
	3.1. Afavorir les rotacions per AP de totes les especialitats i titulacions de Ciències de la Salut amb presència en AP.	Línia 1. Innovació, reorientació i reorganització del Sistema Sanitari per a assegurar la màxima qualitat i la millor valoració percebuda pels i les pacients.
	3.2. Garantir una formació adequada dels i les professionals que impacte en la millora i innovació de l'activitat assistencial.	Línia 2. Orientació cap a la cronicitat i cap als resultats en salut per a incrementar l'esperança de vida amb bona salut.