

# PLAN ESTRATÉGICO 2021-2024

## Equipo de Dirección

Realización: 02 de Junio de 2021

Revisión: 31/01/2024

Hospital Universitari General de Catalunya

Grupo  quirónsalud



Xarxa Catalana Hospitals Sense Fum



Hospital Universitari  
General de Catalunya



## 1. Organigrama

- 1.1. Comité Directivo
- 1.2. Organigrama de centro

## 2. Quienes somos

- 2.1. Misión
- 2.2. Visión
- 2.3. Valores

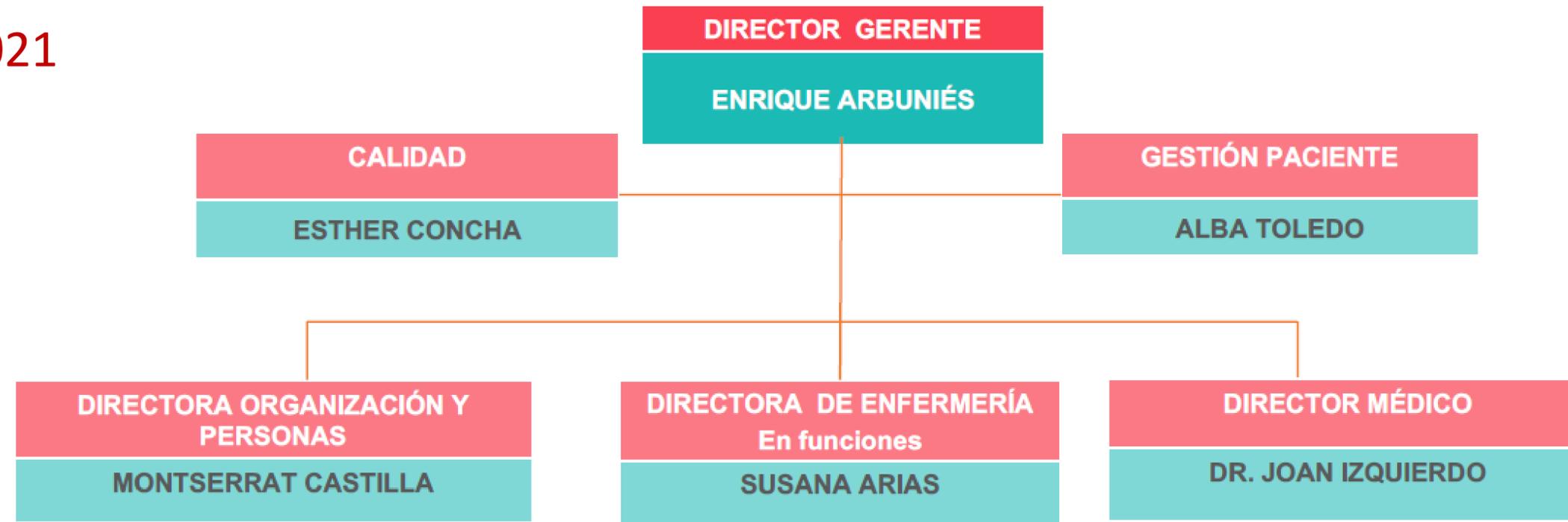
## 3. Análisis de situación

## 4. Líneas Estratégicas

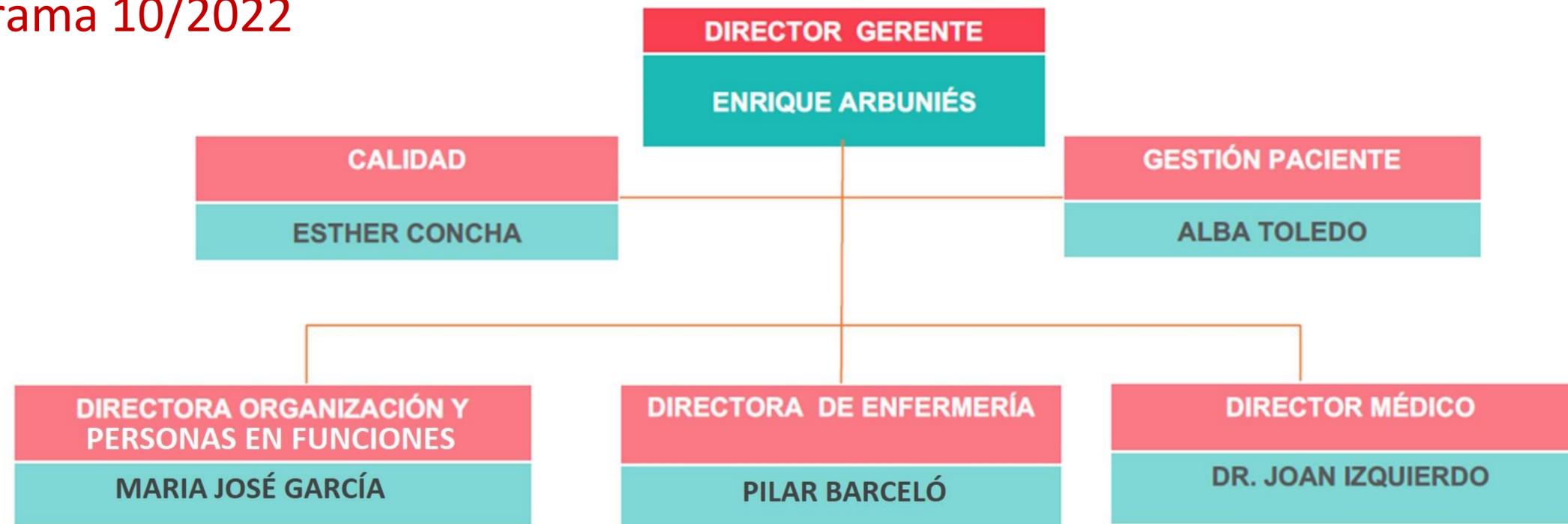
- 4.1. Ser un hospital Privado de referencia en el Vallès
- 4.2. Ser un hospital inequívocamente Terciario
- 4.3. Ser un hospital plenamente Universitario
- 4.4. Programa de investigación con sujetos humanos
- 4.5. Ser un hospital excelente, de calidad y seguro
- 4.6. Responsabilidad Social Corporativa y sostenibilidad



## Organigrama 2021

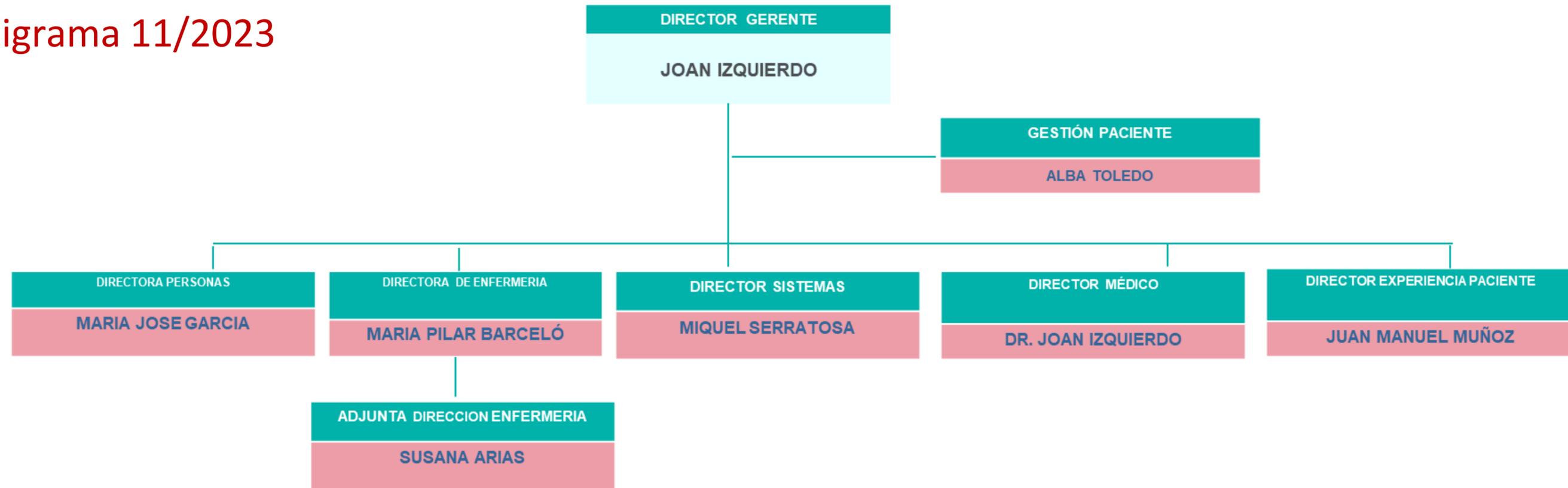


## Cambios Organigrama 10/2022

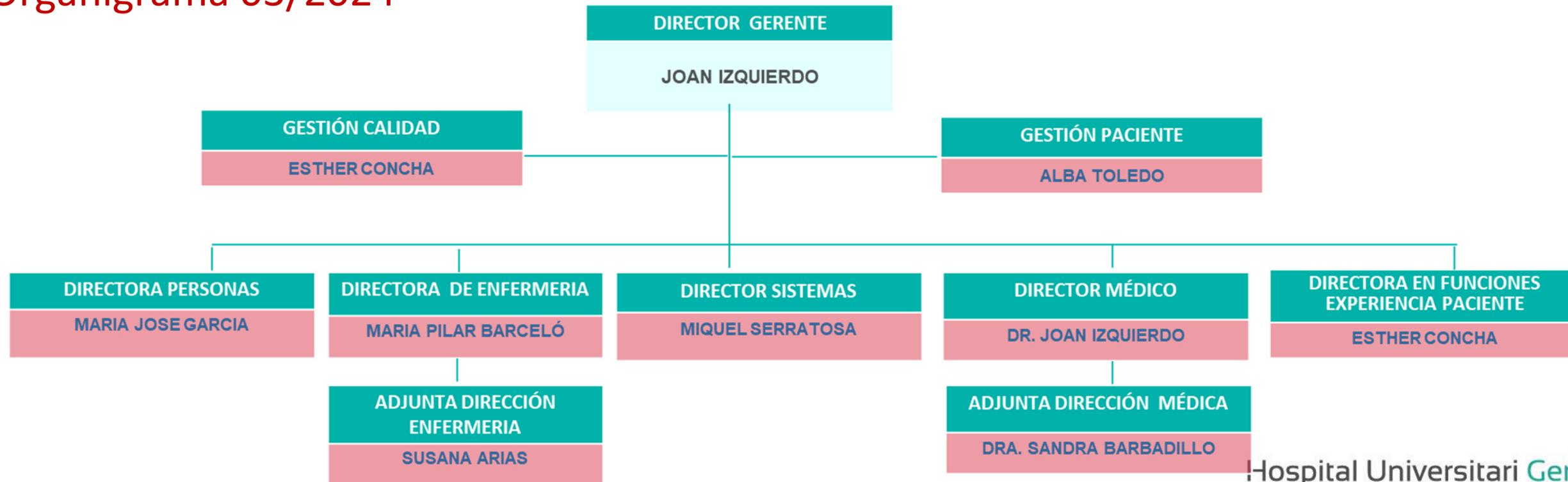




## Organigrama 11/2023



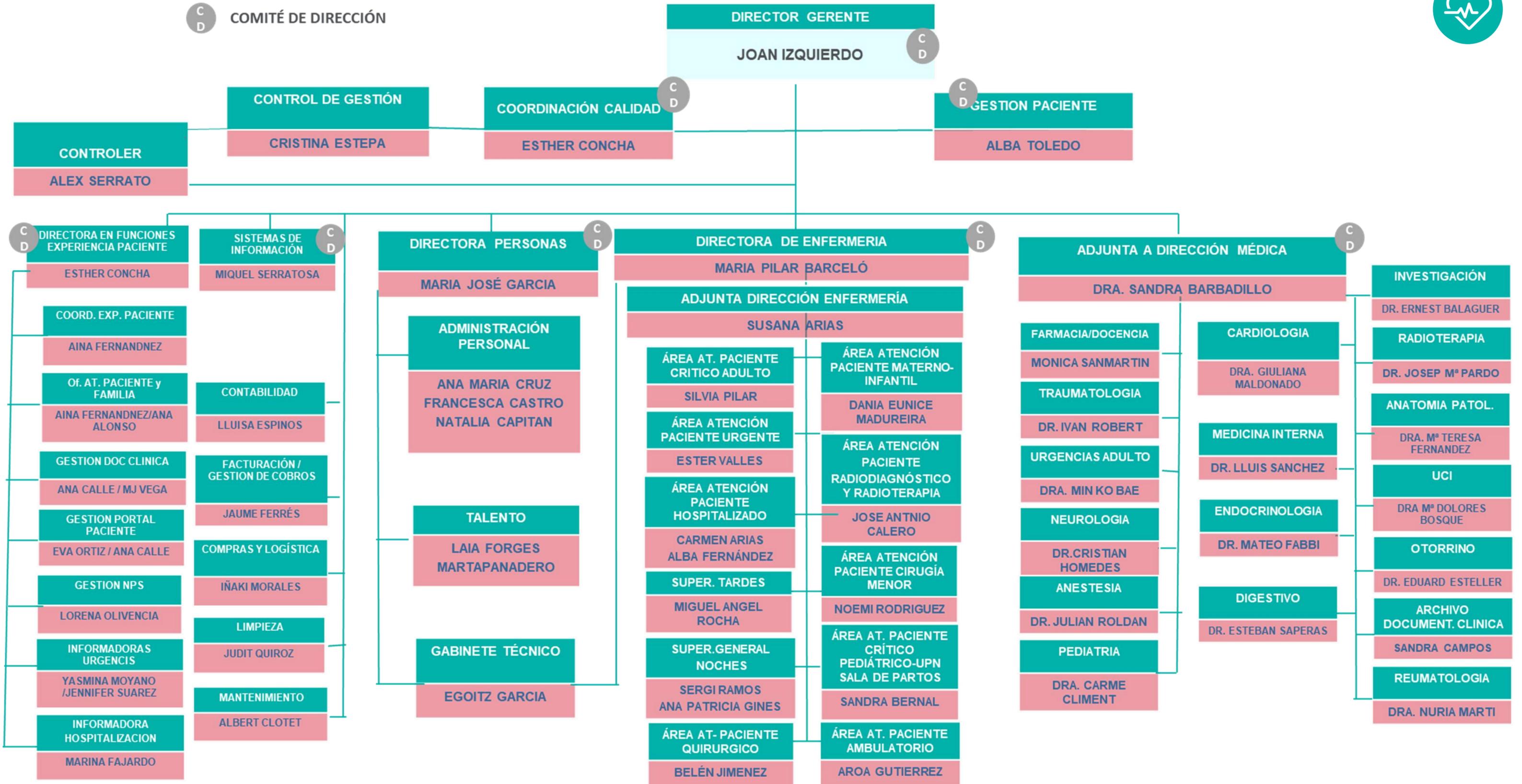
## Cambios Organigrama 03/2024



# Organigrama HUGC 2024



**COMITÉ DE DIRECCIÓN**





## Misión

Nuestra misión es cuidar la salud y bienestar de las personas poniendo a su disposición servicios sanitarios de máxima calidad, una moderna estructura hospitalaria y unos avanzados medios tecnológicos. Buscamos desarrollar nuestra actividad con la máxima profesionalidad, respeto y eficacia a través de personal competitivo, vocacional y comprometido.

Damos una gran importancia y valor a la labor docente e investigadora, para transferir los resultados de nuestros avances al conjunto de la sociedad.

Y creemos que el eje en torno al que debe girar toda nuestra actividad es la persona. Por eso somos la salud persona a persona.

## Visión

- Ser un centro hospitalario líder y un referente, siendo reconocidos por pacientes, profesionales médicos e instituciones como entidad de confianza y garantía de calidad asistencial.
- Desarrollar un centro líder de provisión sanitaria con una identidad sólida y una imagen propia, que genere reconocimiento y orgullo de pertenencia.
- Tener una asistencia eficiente, que ofrezcan una atención integral a las necesidades de todos los pacientes basada en la igualdad y el respeto, y sustentada en la excelencia asistencial, tecnológica y humana.
- Gestionar los procesos y servicios de manera que creen valor para la organización a la vez que para la sociedad.
- Colaborar con el Sistema Público de Salud que satisfagan las necesidades de todos los ciudadanos.
- Promover la innovación, la investigación y la docencia.
- Buscar la mejora constante de la calidad y seguridad en el equipamiento tecnológico, humano y asistencial de todos nuestros procesos.
- Cuidar y preservar el entorno que nos rodea, a través de iniciativas medioambientales y de responsabilidad social corporativa.



## Nuestros Valores

Nuestros valores son los pilares que sustentan nuestra forma de actuar, trabajar y hacer las cosas. Dicen cómo somos hoy y cómo vamos a ser en el futuro. Hablan sobre nuestra manera de entender la salud y nuestra relación con las personas. Nos hacen diferentes y únicos. Son nuestra identidad:



### Lo primero las personas

- El cuidado de la salud y bienestar de las personas es nuestra razón de ser.
- Nos esforzamos en proporcionar seguridad y tranquilidad a cada paciente.
- Cada persona es única, el cuidado que le ofrecemos, también lo es.



### Equipo

- Hacer equipo es coordinar e integrar esfuerzos para alcanzar una meta común.
- Es sumar conocimientos y experiencias.
- Es compartir metas y creer que "juntos, somos más".



### Comprometidos

- Promovemos el valor de cada vocación profesional.
- Fomentamos el compromiso y la implicación en el trabajo diario.
- Nuestra dedicación redundará en la calidad de nuestro servicio.



### Apasionados

- Queremos ser reconocidos por nuestra cercanía y empatía con el paciente.
- Ofrecemos un trato amable y cálido.
- Buscamos favorecer el respeto y la comunicación.



## Nuestros Valores



profesionales

### Profesionales

- Ofrecemos un nivel de asistencia de máxima calidad.
- Contamos con profesionales expertos y cualificados.
- Buscamos ser eficaces y eficientes.



innovadores

### Innovadores

- Innovar es explorar nuevos caminos y mejorar los existentes.
- Es tener una mente abierta y una actitud creativa.
- Es evolucionar, buscar resultados diferentes. Es liderar.



cercanos

### Cercanos

- Cuidamos de la salud de las personas y del entorno que las rodea.
- Transferimos los resultados de nuestras investigaciones al conjunto de la sociedad.
- Tenemos un fuerte compromiso con el medio ambiente.



### FORTALEZAS

Capacidad y nivel de los profesionales.

Tecnología.

Localización, percepción de necesidad de un hospital en el área de St. Cugat.

Ser hospital Universitario. Alianza con la UIC.

Pertenencia a una compañía líder en España en prestación de servicios sanitarios.

Estructura consolidada de calidad y seguridad del paciente.

Centro reconocido por disponer de unidades de ensayos clínicos.



### DEBILIDADES

Percepción no consolidada como Hospital Privado.

Descoordinación entre asistencial y facturación.

Lentitud Comunicación Interna.

Falta de visibilidad externa en los logros.

Instalaciones de origen en actualización.

Accesibilidad, tiempo de espera (CCEE y Urgencias)



### OPORTUNIDADES

Incrementar las relaciones con CatSalut, a las patronales, al COMB a las aseguradoras.

Inversión en mejores instalaciones.

Mejora en proceso facturación.

Hospital Digital. Accesibilidad.

Alinear objetivos de los profesionales y la institución.

Acreditación de alumnos de medicina y enfermería (MIR, FIRS, EIR)



### AMENAZAS

Competencias laborales del entorno: Fidelización de profesionales.

Competencia para el futuro: Sabadell, Terrassa, y la posibilidad de un hospital comarcal Rubí-Sant Cugat.

Pérdida de contratación pública.



## ¿CUÁL ES LA ESTRATEGIA DE Quirónsalud?

### 1.- SALUD

Prevención, promoción, personalización, predicción, pertinencia, proactividad

### 2.- EXPERIENCIA DE PACIENTE

Paciente en el centro. Vivencia a través del Proceso Asistencial

### 3.- EFICIENCIA

Uso responsable de los recursos, variabilidad en la práctica clínica, prácticas de "no hacer"

## CATALIZADOR

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Cambio de modelo asistencial, De Actos a Procesos



Casiopea

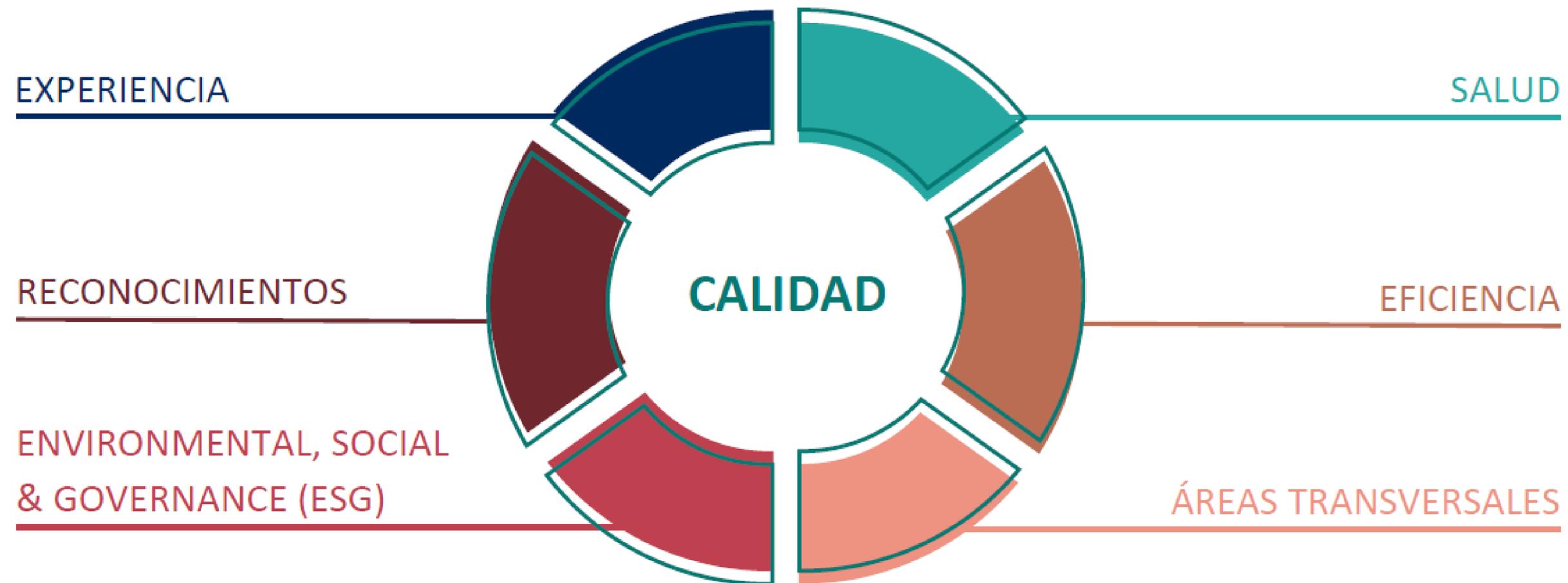
Portal del paciente



## Nuestras líneas de trabajo

El plan incluye diferentes líneas de trabajo que nos ayudan a constituir el marco de nuestro sistema de calidad.

Las líneas de trabajo no actúan por sí mismas, sino que requieren una comprensión engranada con las otras líneas para conseguir un avance en la mejora de la calidad.





## EXPERIENCIA

Experiencia de paciente abordada de una forma integral, que considera tanto la satisfacción y experiencia subjetiva con la atención recibida, como la seguridad, adecuación y efectividad de los procesos clínicos.

01 >

## SALUD

Salud centrada en la prevención y promoción de la salud de los pacientes mediante una atención personalizada y segura que garantice la correcta predicción diagnóstica, así como pertinencia de pruebas y tratamientos, con una marcada proactividad de la atención de los profesionales.

02 >

## EFICIENCIA

Promoviendo el uso responsable de los recursos, reducción de la variabilidad clínica y en cumplimiento con las recomendaciones de "No hacer" para abandonar la práctica clínica de escaso valor y mejorar el acceso de los pacientes a los servicios de salud.

03 >

## ÁREAS TRANSVERSALES

Constituyen los servicios de soporte necesarios para la asistencia sanitaria de Quirónsalud. Gestionados por el laboratorio y la tele radiología por Health Diagnostic y para los servicios generales, mantenimiento y restauración por Servicios, Personas y Salud.

04 >

## ESG

El cuidado del medio ambiente, la acción social y el buen gobierno forman parte de la política y la cultura de Quirónsalud como empresa responsable que gestiona los riesgos y oportunidades para ofrecer la mejor atención sanitaria.

05 >

## RECONOCIMIENTO

Como recompensa final al trabajo realizado en todas las líneas. Obtener logros es importante y también lo es poder mostrarlos mediante certificaciones, acreditaciones, premios y otros galardones, que muestran la satisfacción de ser Quirónsalud.

06 >



## Ser un hospital Privado de referencia en el Vallès

- **Acceso y continuidad de la atención**

- ✓ Transformación Digital: Fomento del Portal del Paciente (PdP, o Mi Quironsalud) como herramienta de soporte en la relación con el paciente, en tanto en cuanto supone para este un acceso 24 x 365 a trámites administrativos, informes clínicos y, en un futuro, inclusive a determinadas actividades de la atención clínica.
- ✓ Agilización del proceso de atención en Urgencias:
  - Primera atención en los 10 min desde su llegada a Urgencias, bajo la modalidad de “Triage avanzado”.
  - Primera atención médica antes de los 30 min e inferior a las 2h en la estancia total en Urgencias.
  - Circuito de consulta rápida para atender a los pacientes clasificados con prioridad clínica 4 y 5
  - Información al paciente sobre el proceso y los tiempos de atención
  - Fomento de la fidelización al hospital de los pacientes atendidos en urgencias
- ✓ Agilización del proceso de atención en Consultas y pruebas:
  - Situar la demora máxima para cita en CCEE en 15 días naturales.
  - Adecuar la hora de atención en CCEE y pruebas a la hora de cita: < 15 min.

- **Experiencia del paciente. Atención centrada en el paciente**

Esta línea de actuación desarrolla de forma integrada una de las metas irrenunciables del modelo de gestión de Quironsalud: mejorar la atención a los pacientes, poniendo a estos, sus necesidades y expectativas en el centro de todas nuestras estrategias y actuaciones.

- ✓ Personalizar: La salud persona a persona.
- ✓ Informar al paciente a lo largo de su proceso.
- ✓ Escucha activa.
- ✓ El trato al paciente.
- ✓ Reconocer al paciente como individuo e involucrarle en la toma de decisiones.



## Ser un hospital inequívocamente Terciario

- **Mejorar la capacidad de atender procesos diagnósticos, quirúrgicos y de tratamiento médico de alta complejidad**
- **Incorporar la mejor tecnología médica**
- **Cuidado de las infraestructuras y el mobiliario**
  - ✓ Respeto a la imagen de marca de Quirónsalud en documentos, señalización y elementos decorativos
  - ✓ Mantener adecuadamente espacios y mobiliario.
    - Integrando la revisión del estado de espacios y mobiliario en la actividad rutinaria de todo el personal.
    - Realizando rondas periódicas de revisión por parte de mandos intermedios directamente implicados en su cuidado.
    - Llevando a cabo reparaciones y reposiciones periódicas de los elementos con signos de deterioro. Mantenimiento preventivo.
- **Buscar sinergias con equipos profesionales de alta calificación y experiencia**
  - ✓ Gestión del talento.
    - El despliegue de las Señas de identidad, como parámetro distintivo de los profesionales de Quirónsalud y su proceder con los pacientes y familiares. Sensibilizar y formar a los profesionales en Trato y Tratamiento.
    - Selección del profesional adecuado para cada posición
    - Implicar, motivar y fidelizar a los mejores profesionales
    - Detectar, atraer y retener talento. Aumentar el sentido de pertenencia.
  - ✓ Comunicación Interna

El plan de comunicación interna incluye un lema representativo de la estrategia de comunicación de Quirónsalud: “La organización de la comunicación interna nos permite vertebrar y concretar la estrategia que haciéndola partícipe se transforma en la implicación de los equipos.”



## Ser un hospital plenamente Universitario

- **Consolidar una oferta docente amplia en pregrado y postgrado, ofreciendo un entorno asistencial adecuado para la formación práctica**
  - ✓ Explorar la disposición de los servicios para convertirse en unidades docentes.
  - ✓ Analizar la capacidad docente del centro.
  - ✓ Facilitar los aspectos burocráticos de las nuevas solicitudes.
  - ✓ Mejorar la oferta formativa en aspectos docentes e investigación de los tutores y colaboradores docentes.
  - ✓ Aumentar la oferta de formación en investigación de los especialistas en formación.
  - ✓ Ofrecer posibilidad de formación de postgrado (Doctorado).
  - ✓ Mejorar la oferta laboral a los especialistas en formación de último año.
  - ✓ Reclutamiento del talento
- **Desarrollar proyectos de innovación e investigación compartidos con el entorno universitario**
- **Desarrollar proyectos conjuntos de asistencia y docencia con la universidad (UIC)**

## Programa de investigación con sujetos humanos

- **Ampliar y mejorar el contenido de la Memoria de investigación e innovación biomédica**
- **Continuar avanzando en la prestación de servicios de apoyo al investigador.**
- **Mejorar y agilizar el procedimiento de gestión de ensayos clínicos (EECC), con vistas a seguir aumentando estos, en particular los de fases tempranas.**
- **Aumentar el número y la calidad de las publicaciones científicas realizadas por profesionales.**
- **Favorecer las redes estables de investigación.**



## Ser un hospital excelente, de calidad y seguro: Eficiencia, Salud y Experiencia

- **Objetivos Internacionales de Seguridad del Paciente**

- ✓ Generar cultura de seguridad, fomentando la notificación de incidentes de seguridad del paciente.
- ✓ Garantizar la implantación de las acciones de mejora derivadas del análisis y gestión de las eventos de seguridad, muy en particular de aquellos con gravedad  $\geq$  F.
- ✓ Aumentar la Participación de los directivos en la promoción de la seguridad del paciente realizando “rondas de seguridad”.
- ✓ Implantar un sistema de identificación inequívoca de pacientes.
- ✓ Mejorar la efectividad de la comunicación verbal y/o telefónica entre los profesionales sanitarios.
- ✓ Implementar un proceso para informar acerca de resultados críticos de pruebas de laboratorio.
- ✓ Mejorar la seguridad en el uso de los medicamentos de alto riesgo.
- ✓ Garantizar una cirugía segura.
- ✓ Mejorar la adherencia del personal a la higiene de manos.
- ✓ Minimizar el riesgo de daño al paciente causado por caídas.
- ✓ Unidad de Soporte a la Segunda Víctima.

- **Evaluación de los pacientes**

- ✓ Todos los pacientes dispondrán de una evaluación clínica integral, inicial y periódica.
- ✓ Todos los pacientes hospitalizados dispondrán de una evaluación inicial y periódica de sus necesidades de cuidados.

- **Anestesia y atención quirúrgica**

- ✓ Garantizar el correcto manejo de la vía aérea difícil por parte del servicio de anestesia.
- ✓ Prevenir el embolismo pulmonar y trombosis venosa postquirúrgica.
- ✓ Definir el procedimiento de administración de la sedación.
- ✓ Implantación del protocolo de disciplina quirúrgica.



## Ser un hospital excelente, de calidad y seguro: Eficiencia, Salud y Experiencia

- **Manejo y uso de medicamentos**
  - ✓ Monitorizar los medicamentos destruidos por caducidad.
  - ✓ Implantar un sistema de conciliación de la medicación al ingreso del paciente
- **Mejora de la atención y seguridad de la práctica clínica**
  - ✓ Reducción de los reingresos en urgencias.
  - ✓ Análisis periódico de la mortalidad, y en particular el despliegue de los IQI's.
  - ✓ Intervención en las primeras 48 horas al menos el 90% de las fracturas de cadera en mayores de 65 años.
- **Anestesia y atención quirúrgica**
  - ✓ Garantizar el correcto manejo de la vía área difícil por parte del servicio de anestesia.
  - ✓ Prevenir el embolismo pulmonar y trombosis venosa postquirúrgica.
  - ✓ Definir el procedimiento de administración de la sedación.
  - ✓ Implantación del protocolo de disciplina quirúrgica.
- **Prevención y control de infecciones**
  - ✓ Garantizar la bioseguridad en el bloque quirúrgico.
  - ✓ Revisar y actualizar si procede, el funcionamiento del servicio de esterilización.
  - ✓ Monitorizar la infección relacionada con la asistencia sanitaria.
  - ✓ Implantar un procedimiento de manejo de la sepsis, externa y adquirida.
  - ✓ Mantener los estándares asociados a la certificación "Protocolo seguro COVID 19".



## Ser un hospital excelente, de calidad y seguro: Eficiencia, Salud y Experiencia

- **Gestión de la información**
  - ✓ Mantener la privacidad y la confidencialidad de los datos y la información.
  - ✓ Mejorar la calidad de las H<sup>a</sup>C<sup>a</sup>, los informes de alta y consentimientos informados.
  - ✓ Evaluar el contenido de la Historia Clínica
- **Gestión de calidad y posicionamiento**
  - ✓ Certificaciones y reconocimientos básicos de ámbito global
    - Certificación en ISO 9001
    - Certificación en ISO 14001
  - ✓ Certificaciones y acreditaciones específicas
    - Certificación en UNE 179003 Gestión de Riesgos para la Seguridad del paciente.
    - Certificación en UNE 179006 de Prevención infección.
  - ✓ Certificaciones y acreditaciones adicionales
    - Acreditación de centros de atención hospitalaria aguda de Catalunya
    - Extensión del modelo Joint Commission
- **Premios y reconocimientos**
  - ✓ Aumentar el número de reconocimientos externos y premios de los centros.
  - ✓ Notificar las candidaturas y reconocimientos logrados por los hospitales, a través de Qualios para su difusión interna y externa.
- **Seminarios internacionales, jornadas y otros eventos científicos**



## Responsabilidad Social Corporativa y sostenibilidad

- **Avanzar en el Buen Gobierno y transparencia:**
  - ✓ Difusión y formación de los directivos y profesionales en Código ético y de conducta.
  - ✓ Formación en Gestión Responsable, Diversidad y DDHH a los Responsables de RSC asignados por la gerencia para el impulso y apoyo de la estrategia de RSC de la compañía.
  - ✓ Apoyarán el plan corporativo de gestión de Derechos Humanos en todos sus ámbitos: laboral, social, ambiental y buen gobierno.
  - ✓ Implicación con la Memoria de RSC: colaboración recogida de información y difusión de esta. Realización de “compras responsables” implantando la homologación de proveedores.
- **Reforzar el compromiso y respeto del Medio Ambiente:**
  - ✓ Realización y apoyo a las campañas de sensibilización y formación con el objetivo de reducir el consumo de recursos y la generación de residuos.
  - ✓ Reducción de la generación de residuos y mejora de su gestión.
  - ✓ Reducción de consumo de agua.
  - ✓ Reducción de consumo de recursos energéticos.
  - ✓ Reducción de huella de carbono: análisis de resultados por centro y aplicación de mejoras del informe de huella de carbono del grupo.
- **Implicación con la Acción Social:**
  - ✓ Fomentando la participación de sus profesionales en actividades de voluntariado integrando las actividades en el programa de voluntariado corporativo de la Fundación QS.
  - ✓ Implementando iniciativas sociales tanto propias como corporativas y apoyando las campañas corporativas de discapacidad, igualdad, educación, cooperación internacional y voluntariado.
  - ✓ Humanización de la asistencia.

Hospital Universitari  
General  
de Catalunya

Grupo  quirónsalud

