

---

## CONFERENCE ABSTRACT

### OSI Tolosaldea: caminando hacia la excelencia

19<sup>th</sup> International Conference on Integrated Care, San Sebastian, 01-03 April 2019

Marisa Merino Hernandez, Nagore Lora Laca, Mariluz Jauregui Garcia, Arantxa Urruzola Lizarribar, Marian Martin Roman

OSI Tolosaldea of OSAKIDETZA, España

---

**Introducción:** El envejecimiento de la población y el aumento de las enfermedades crónicas empujan a los sistemas sanitarios a diseñar e implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad asistencial. Con el fin de facilitar el desarrollo de nuevos modelos de atención, se crean en el País Vasco las OSI (Organizaciones Sanitarias Integradas).

**Contexto y objetivo:** En enero de 2015 nace OSI Tolosaldea, que elabora su Plan Estratégico con la participación de todas las partes interesadas, incluyendo pacientes y ciudadanos. Se plantea el objetivo de diseñar e implantar un Modelo de Atención Integrada con enfoque poblacional, centrado en los ciudadanos, que contemple el desarrollo de los profesionales, basado en una gestión integradora y eficiente.

El Sistema de Gestión Integrado se basa en el Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit (Fundación Vasca para la Calidad), e incorpora requisitos adicionales de otras referencias. Marca la orientación de nuestra organización al cliente con el objetivo de mejorar la calidad del servicio en función de las necesidades y expectativas de los pacientes y sociedad.

**Población diana:** 66.000 habitantes de 31 municipios de Gipuzkoa.

**Innovación, impacto y resultados:** Se implementó el proceso de innovación basado en la norma UNE 166002 (en proceso de certificación). Considerado estratégico, influye al resto de los procesos.

Se implantó una metodología de Auditoría Integrada abordando todas las certificaciones en vigor, que mejoró la eficiencia del sistema.

La evaluación del modelo y los proyectos concretos ha permitido observar una mejora continua en calidad percibida, satisfacción de profesionales y resultados de salud. OSI Tolosaldea obtiene la mejor puntuación en la evaluación de las OSI del País Vasco, siendo la tendencia de liderazgo constante y positiva.

**Certificaciones:** Gestión integrada de: ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015, EMAS III, OHSAS 18001:2007, y Responsabilidad Social Corporativa en base a Global Reporting Initiative 4.

**Algunos de los reconocimientos recibidos:**

Premio a la Excelencia en Calidad en Atención Primaria. Fundación Avedis Donabedian 2015

Premio Fundación Avedis Donabedian a la Integración Asistencial 2017

Modelo de Gestión Avanzada: A de Plata 2018

ENSH Global Network for Tobacco Free Health Care Services: Plata 2017

Mejor proyecto del País Vasco 2018. Health 2.0 Basque

Quality Innovation Award 2019

**Comentarios sobre la transferibilidad:** El modelo de atención y sistema de gestión desarrollados pueden transferirse a otras organizaciones, ya que están basados en modelos de referencia.

**Conclusiones:** Los Modelos de Atención Integrada apoyados en Sistemas de Gestión Avanzados pueden mejorar la calidad asistencial, la percepción de pacientes, la satisfacción de los profesionales y la sostenibilidad del sistema sanitario.

La participación de las partes interesadas ayudando a definir la estrategia de la organización y valorando su despliegue es esencial para potenciar la implicación y la mejora continua

El liderazgo clínico y la implicación de los profesionales son imprescindibles como ejes tractores para implantar este modelo de atención.

Los directivos de Atención Integrada deben asumir nuevas competencias relacionadas con la Atención Centrada en el Paciente, el liderazgo, la comunicación, la gestión del talento y la transformación digital, entre otras, que permitan desempeñar un papel motivador y cohesionador.

---

**Keywords:** modelo de atención integrada; sistema de gestión; gestión avanzada

---