

# 18º ENCUESTRO DE BUENAS PRÁCTICAS: ADAPTACIÓN ÁGIL Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO COMO REACCIÓN A UNA CRISIS GLOBAL

## FICHA DE INSCRIPCIÓN

### 1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- **NOMBRE ORGANIZACIÓN:** Organización Sanitaria Integrada Donostialdea
- **PERSONA DE CONTACTO:** JOSUNE RETEGI
- **TELÉFONO DE CONTACTO:** 943007543
- **E-MAIL DE CONTACTO:** josune.retegiormazabal@osakidetza.eus
- **DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:** La Organización Sanitaria Integrada Donostialdea (OSID) cuenta con 32 Centros de Salud, y un Hospital Universitario. Nuestro ámbito de actuación es una población referente de cerca de 400.000 habitantes que comprende San Sebastián y localidades como Oiartsoaldea, Donostialdea y parte de Urola Kosta; con más de 7000 profesionales.
- **NÚMERO DE PERSONAS EMPLEADAS:** 7.297 (efectivos a 13/11/2020)
- **BUSCADOR DE GESTIÓN:** Sí

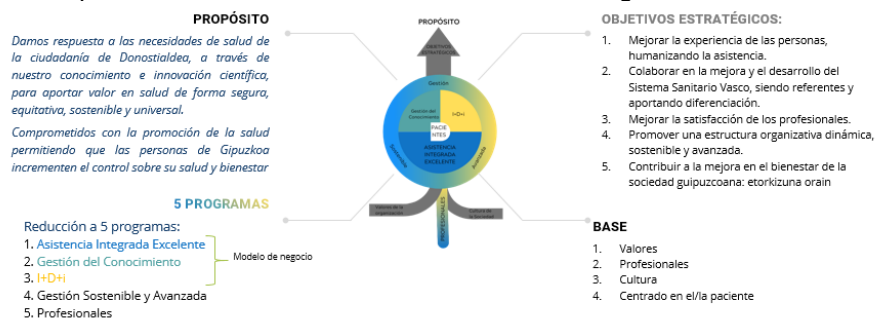
### 2. TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA

Respuesta asistencial ágil y gestión del nuevo conocimiento

### 3. DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA

#### 1. Se deberá describir el proceso de análisis de la situación de partida, la lógica de la acción tomada con relación a la necesidad detectada y el proceso de despliegue para la implantación definitiva.

El 2020 comienza con la aprobación del Nuevo Plan Estratégico 2020-2021 (PE) de la OSI Donostialdea (OSID). La estrategia de la OSID parte de un Modelo de Gestión Avanzada integrado y reconocido por instituciones externas (Premio A de Oro de EUSKALIT en 2015, Premio Vasco de Gestión Avanzada en 2018, Quality Innovation Award (QIA) Ganador Euskadi en 2019 y QIA International Award en 2020), pero el nuevo PE tiene el reto de dar respuesta al cambiante entorno VUCA (volátiles, inciertas, complejas y ambiguas) y, por eso, se apuesta por la agilidad para adaptarse rápidamente a dicho entorno. Así, conseguimos un modelo operativo ágil que tiene la capacidad de reconfigurar de manera rápida y eficiente la estrategia, la estructura-gobernanza, los procesos, las personas y la tecnología hacia oportunidades de creación de valor y ventajas competitivas. El PE sigue la metodología de Dirección de Proyectos del PMI, se gestiona en planes que se agrupan en proyectos que a su vez se agrupan en programas estratégicos. Por un lado, los programas posibilitan gestionar a largo plazo y manejar a través de cambios estructurales. Por otro, la gestión de proyectos y planes (que a su vez funcionan con metodologías ágiles) otorga la capacidad de hacer cambios y basar las decisiones de forma rápida, respaldado por micro datos continuamente actualizados sobre lo que está sucediendo. Así, se consigue desarrollar el músculo para la respuesta y la resistencia. Gracias a esta estructura flexible y ágil, se concentran habilidades y capacidades organizativas cruciales y, todo ello, brinda a la organización una oportunidad de adelantarse a los eventos en lugar de reaccionar ante ellos.



En marzo de dicho año, la COVID-19 aparece como una amenaza para la OSID al estar en la primera línea de atención. La OSID tiene el reto de atender un virus desconocido- al consistir en una enfermedad sin vacuna (por aquel entonces) ni tratamiento específico-, que desafía la capacidad de cuidados agudos y de cuidados intensivos y con un margen de actuación limitada por las medidas de prevención, la disponibilidad y el desafío de gestión de recursos materiales, la seguridad de profesionales y condicionada por la actuación de la sociedad. El perfil de la enfermedad sugiere que mientras que la gran mayoría de los casos son leves, otros reaccionan severamente y requieren hospitalización, de ellos, un porcentaje se convierte en enfermos críticos. Los casos graves afectan en mayor medida a las personas ancianas y aquellas con patologías como enfermedades cardiovasculares, hipertensión y diabetes; esto es motivo de especial preocupación por la edad avanzada de la media de nuestra población referente.

Así, la OSID, al ser el único centro público que dispone de camas de cuidados intensivos en el territorio (único Servicio de Medicina Intensiva o SMI), tuvo que hacer frente a los siguientes Retos: diseño y rediseño de plantas de hospitalización; la capacitación de profesionales de la salud; el abastecimiento y la gestión de inventario de equipos de cuidados críticos y materiales de equipos de protección personal; los ajustes óptimos para la prestación de atención; nuevas formas de relacionarnos con pacientes y familiares; nuevas formas de prestar asistencia sanitaria en momentos COVID (consultas telefónicas, telemedicina, teletrabajo,...); la asistencia directa prestada a paciente COVID, atención que se complejiza con la necesidad de adoptar las medidas de protección requeridas y el conocimiento de la enfermedad a medida que avanza; la necesidad de

un trabajo colaborativo con todas las instituciones públicas (internamente otras OSIs, Osakidetza y Departamento de Salud y, externamente, Diputación, Ayuntamientos, otros departamentos del Gobierno Vasco, etc.) y privadas (centros sanitarios privados, empresas tecnológicas, proveedores de material sanitario, farmacias, etc.). Había que aumentar la velocidad de la toma de decisiones y adaptar la asistencia al conocimiento de la enfermedad, usando la tecnología y los datos para acelerar el alcance y la escala de la innovación. Para manejarlos, necesita adoptar un modelo operativo que se adapte al nivel extremo de incertidumbre al que se enfrenta; absorber y adaptarse con éxito a los desafíos de la pandemia, y desarrollar la resiliencia mientras se mantiene la continuidad de la actividad y se planifica la crisis.

El PE se pudo adaptar al contexto por su naturaleza ágil y, de hecho, ha sido una herramienta clave para dar respuesta de una forma eficiente a los desafíos planteados. La respuesta estratégica se ha desplegado gestionando simultáneamente la revisión del PE (análisis y priorización de proyectos y planes estratégicos) y un Proyecto estratégico propio con todos los elementos estratégicos definidos por su magnitud; con un nuevo análisis de FDOA (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas) y una nueva Política Integral de Riesgos. Debido a su alto impacto en la misma, se convierte en el nuevo proyecto estrella del PE. El enfoque estratégico fue responder a la incertidumbre adaptando la situación en base a cinco escenarios diferentes, lo que nos han permitido de forma ágil ir planificando y adaptando la actividad asistencial al momento de la pandemia y al conocimiento nuevo y cambiante sobre la enfermedad. Esta revisión de la estrategia se ha hecho trimestralmente cada vez que el entorno ha cambiado de situación (la primera en febrero, la segunda en julio).

### Ejemplo de la Revisión de un programa del PE

#### 1. ASISTENCIA INTEGRADA EXCELENTE

PROYECTO	PLAN	CONTINUIDAD (SÍ/NO)	PRIORIDAD (Alta/media/baja)	COVID-19 PROPUESTA DE CAMBIOS
1.1 ENVOLUCIMIENTO, CRONICIDAD Y DEPENDENCIA	FARMACIA SOCOSANITARIA	SI	media	Adaptarse a situación COVID
	PLAN DE NUTRICIÓN	SI	media	Adaptarse a situación COVID
	ADECUAR LA ESTRUCTURA DE EQUIPO DE AH A LOS RETOS DEMOGRÁFICOS Y EPIDEMIOLÓGICOS DE DESARROLLO Y COORDINACIÓN DE NUEVAS COMPETENCIAS DE ENFERMERIA	SI	alta	Estrategia respuesta COVID
1.2 SEGURIDAD DEL PACIENTE	MEDICINA MAYOR AMBULATORIA	SI	media	Adaptarse a situación COVID
	MEJORA ATENCIÓN AL PACIENTE Y EFICIENCIA DE TRATAMIENTOS	SI	media	Adaptarse a situación COVID
	SEGURIDAD DEL PACIENTE	SI	alta	Estrategia respuesta COVID
1.3 GESTIÓN ACTIVIDAD QUIRÚRGICA	MEJORA ACTIVIDAD QUIRÚRGICA	SI	media	Adaptarse a situación COVID
	REDUCCIÓN AUTOOPERIZACIÓN	SI	baja	Adaptarse a situación COVID
	AMPLIACIÓN CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA	SI	media	Adaptarse a situación COVID
1.4 ESTRATEGIA ATENCIÓN PRIMARIA	REDUCCIÓN AUTOOPERIZACIÓN	SI	alta	Estrategia respuesta COVID
	ADAPTACIÓN DE EQUIPOS DE AP A LOS RETOS DEMOGRÁFICOS Y EPIDEMIOLÓGICOS	SI	alta	Estrategia respuesta COVID
	ATENCIÓN SOCOSANITARIA	SI	alta	Estrategia respuesta COVID
1.5 CORPORATIVAS ASISTENCIALES	DE ATENCIÓN AL PACIENTE	SI	media	en base al desarrollo corporativo
	CRIBADO HEREDITARIO	SI	media	en base al desarrollo corporativo
	VACUNACIÓN MENINGOCÓCCO	SI	media	en base al desarrollo corporativo
1.6 DIFERENCIACIÓN - HOSPITAL TERCIARIO	TERAPIA CELULAR	SI	media	Adaptarse a situación COVID
	COORDINACIÓN ASISTENCIAL ONCOLOGÍA	SI	media	Adaptarse a situación COVID
	COORDINACIÓN ASISTENCIAL ONCOLOGÍA	SI	media	Adaptarse a situación COVID
1.7 VINCULACIÓN ONCOLOGICA	USC ANATOMIA PATOLÓGICA	SI	media	Adaptarse a situación COVID
	USC FARMACIA	SI	media	Adaptarse a situación COVID
	USC RADIOLOGÍA	SI	media	Adaptarse a situación COVID
1.8 HUMANIZACIÓN	PROTOCOLOS COORDINACIÓN	SI	media	Adaptarse a situación COVID
	COORDINACIÓN RIBH - ONCOLOGÍA	SI	media	Adaptarse a situación COVID
	COORDINACIÓN GESTIÓN ECONÓMICA FINANCIERA, ONCOLOGÍA	SI	media	Adaptarse a situación COVID
	COORDINACIÓN BERENCIA - ONCOLOGÍA	SI	media	Adaptarse a situación COVID
	HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN SANITARIA	SI	alta	Estrategia respuesta COVID

### Proyecto Estratégico COVID

#### PROYECTO ESTRATÉGICO COVID

OSI DONOSTIALDEA



Esta BBPP consiste en la capacidad para adaptarse al entorno, lidiar con un conjunto de desafíos acentuados y capturar nuevas oportunidades a toda velocidad, y no un plan que debe implementarse con una serie de pasos sistemáticos para alcanzar algún tipo de modelo operativo estable; como un retorno a alguna versión del pasado. La clave es gestionar la incertidumbre e incorporar lecciones en el modelo operativo rápidamente.

### Pasos Dados



### EVOLUCIÓN DE LA ESTRATEGIA FRENTE A LA COVID 2020-21



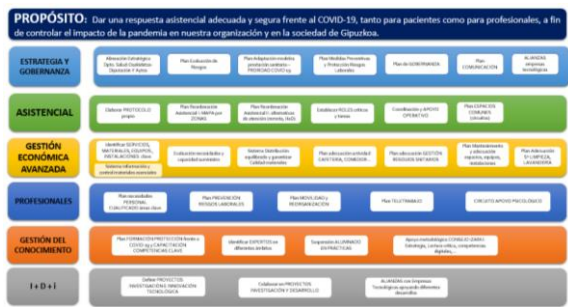
## 2. Se destacarán los hitos significativos y las inversiones tanto en medios como en tiempo empleado.

Los hitos más significativos que no solo ayudó a gestionar la crisis de COVID-19, sino que ahora señalan el camino hacia un modelo operativo más ágil que puede ser más resistente, es decir, que son tanto una prueba de resiliencia en el pasado como una medida de preparación para el futuro son:

- Creación de Escenarios:** la única forma de enfrentarse al desconocimiento y la incertidumbre, es planificar y acotar la actuación en algo explícito. Aunque al inicio de la crisis sanitaria no conocíamos la duración de la pandemia, su gravedad o todas las consecuencias de cada una de ellas; pudimos predecir de manera fiable que la crisis pasará por cinco situaciones. Así, en febrero de 2020, cuando en los medios se hablaba de un virus más, la OSID apostó por la planificación masiva de toda la actividad y gestión en diferentes escenarios de la (posible) pandemia dividido en diferentes áreas de la organización. Los escenarios consisten en un equipo modular y escalable de planificación anticipada para apoyar su ciclo de planificación iterativa a lo largo de la crisis, equipo que facilita dar respuestas rápidas a circunstancias que cambian con rapidez, utilizando marcos. Se decidió establecer escenarios y no fases porque, dadas las incertidumbres y la necesidad de aprendizaje rápido, más que pasar de una fase a otra, es desarrollar un nuevo "músculo", una capacidad de toda la organización para absorber la incertidumbre e incorporar rápidamente lecciones en el modelo operativo; un escenario es más fácil que una fase en cuanto a probar los enfoques rápidamente, preservar y profundizar las soluciones más efectivas y avanzar por delante del entorno cambiante. Así, conseguimos establecer estructuras que permiten una rápida toma de decisiones, incluida la reasignación de recursos en función de nuevas prioridades; planificar a corto plazo con certezas e integrando ciclos de mejora entre ellos; crear redes de equipos locales con roles claros y

responsables; nuevos foros y estructuras o reutilización de los existentes. No conocíamos la duración de cada escenario, por lo que definimos *puntos de activación* como indicadores de traspaso al nuevo escenario. Así, conseguimos una estrategia de respuesta desglosado en las áreas claves de gestión (estrategia, gobernanza, asistencia, gestión de recursos, gestión del nuevo conocimiento, I+D+i) divididas en los cinco escenarios (en la primera ola: esperando el impacto; resistiendo el impacto sin saturación SMI; resistiendo el impacto con saturación SMI; volviendo a la nueva normalidad; nueva dinámica del sector). En las siguientes olas se redefinieron los escenarios adaptados a la nueva apuesta del Gobierno Vasco de un plan basado en escenarios (julio 2020).

Resumen de la respuesta COVID según áreas



Ejemplo de un área desplegado en los 5 escenarios

La tabla muestra la estrategia de respuesta frente al COVID de OSI Donostialdea, organizada en cinco escenarios:
 

- Esperando el impacto
- Resistiendo el impacto sin saturación SMI
- Resistiendo el impacto con saturación SMI
- Volviendo a la nueva normalidad
- Nueva dinámica del sector

 Cada columna contiene una descripción de las acciones y medidas implementadas en ese escenario.

- Zonificación:** Organizando la actividad asistencial delineando tres zonas dependiendo del riesgo COVID, y así poder aplicar en cada una de ellas un circuito personalizado dependiendo del riesgo. El desarrollo de zonas aporta beneficios inmediatos, ya que permite anclar la incertidumbre en marcos manejables y medibles, reducir la confusión, disminuir los contagios, proteger a la persona paciente, eliminar eventos adversos, profesionalizar roles asistenciales y resolver lo que es realmente desconocido y lo que realmente importa.
- GOBERNANZA y Gestión Avanzada:** creación de grupos especializados con tareas definidas.

GRUPO	TAREA
Comité Directivo	Dirección y Gestión de la pandemia, en coordinación con el Departamento de Salud del Gobierno Vasco y Osakidetza: coordinación institucional socio sanitaria, otras OSIs e instituciones. Equipo Directivo (ED), Medicina Preventiva y la Unidad Básica de Prevención de Riesgos Laborales (UBPRL).
Comité Director de la crisis en OSID.	Seguimiento diario de la situación para reorientar las decisiones y asegurar respuesta rápida y efectiva a la situación
Comité científico de la OSID	Seguimiento epidemiológico de la pandemia
Comité de Seguridad y Salud	Seguimiento y control de la pandemia de los profesionales. ED, UBPRL, Unidad de Gestión del Conocimiento y sindicatos. Se crea un correo electrónico <a href="mailto:OSID.INFORMAZIOACOVVID19@osakidetza.eus">OSID.INFORMAZIOACOVVID19@osakidetza.eus</a> para hacer llegar todas las solicitudes, dudas y propuestas de los sindicatos y son presentados en este Comité. Las reuniones eran semanales y en total se recibieron 165 correos (100% contestadas) y se redactaron 59 informes semanales (sobre la formación y contagios desglosados por categorías, unidades, acumulados, evolución, etc.)
Grupo de Apoyo psicológico	Manejo emocional de pacientes, familiares y profesionales.
Cada Unidad /Servicio	Su propio plan de contingencia
Vacuna COVID	Teléfono de contacto y correo personalizado para todas las dudas que los y las profesionales de OSI Donostialdea deseen plantear relacionadas con la vacunación COVID de estos y estas profesionales.

- La Gestión del Nuevo Conocimiento** Crítico para abordar la crisis sanitaria. La Unidad de Gestión del Conocimiento, IZARKI, ha sido reconocido como un Role Model por el Premio Vasco de Gestión Avanzada de EUSKALIT. Izarki, es más que el órgano gestor de la formación, es el órgano gestor de conocimiento de la organización: integra conocimiento, individual, grupal y organizacional, es estratégico para toda la organización, está pensando en los y las profesionales actuales y futuras, impulsa nuevos espacios de relación presenciales y no presenciales, desarrolla una cultura de compartir conocimiento y reconocerlo, aplica el ciclo de vida de la transferencia de conocimiento, introduce metodologías innovadoras de conocimiento colectivo y organizacional. Así, para abordar el Nuevo Conocimiento, aplicando sus 5 fases de gestión del conocimiento, se desarrolló el siguiente ciclo:



Unidades o Servicios implicados: Gerencia y Dirección Unidad de Gestión del Conocimiento, Epidemiología, Biblioteca, Biodonostia, Unidades y Servicios, etc.



3. Se hará especial énfasis en las **dificultades** encontradas y las **soluciones** aplicadas, así como las colaboraciones que, en su caso, hayan sido necesarias para llevarla a cabo.

Lo más destacable de las dificultades encontradas es el cómo se han solucionado: se apuesta por las metodologías participativas de reflexión y debate:



**Lecciones Aprendidas para encontrar las dificultades y crear el nuevo conocimiento:** Recogiendo las Lecciones Aprendidas de este periodo conseguimos utilizar el conocimiento existente de la experiencia vivida y crear un aprendizaje organizacional para mejorar la gestión y la atención asistencial realizada. Se recogieron un total de 72 reflexiones de líderes de Unidades o Servicios de la OSID sobre aprendizaje de la crisis sanitaria; 546 lecciones aprendidas y 466 propuestas de mejora. Estos son los ocho ámbitos y aprendizajes organizacionales sobre los que han versado la mayoría de las reflexiones.



**WoCa para solucionar la Comunicación Efectiva:** los WoCa son encuentros en torno a un tema que fomentan la participación y creatividad, generando un gran número de ideas, que luego hay que llevarlas a la acción. Profesionales comprometidas y comprometidos con la mejora de la Comunicación en nuestra organización, realizaron una reflexión sobre los aspectos en estos nuevos tiempos de pandemia. [Ver enlace](#)

**CoP para mejorar la atención en COVID y desarrollar una tele asistencia más humanizada:** La OSID cuenta con Comunidades de Práctica (equipos multidisciplinares que comparten y crean nuevo conocimiento) compuestas por profesionales de distintas áreas y categorías, otras instituciones y por pacientes y familiares. Para solucionar la tele asistencia de, por ejemplo, las embarazadas, se crea una nueva CoP de Embarazo, Parto y Puerperio; un equipo multidisciplinar de profesionales de los Centros de Salud y el Hospital de la OSID. También participan usuarios/as para entender mejor las necesidades de estas pacientes e incorporarlas al proceso asistencial. Debido a la situación tan extrema generada por la COVID-19, no se han celebrado las clases preparto tal y como se estaban celebrando hasta ahora, por lo que en la CoP se detecta la oportunidad de convertir parte de estos cursos en una formación online gratuita para la ciudadanía. Cada miembro de la CoP de EPP ha desarrollado un curso formativo con las necesidades detectadas. [Ver enlace](#)

**Colaboración Institucional:** desde el inicio con todas las Instituciones implicadas en la crisis en nuestro territorio, tales como Diputación, Ayuntamientos, ... con Empresas Tecnológicas del entorno, lo que ha permitido avanzar coordinadamente según avanzaba la pandemia en la atención socio sanitaria, atención COVID en Hotel sanitizado (Hotel María Cristina\*\*\*\*), adquisición de material sanitario y actualmente en el proceso de vacunación (Illunbe).

4. Asimismo, se deberá aportar información sobre: **agilidad, originalidad y diferenciación** de la oportunidad de negocio; **innovación** en el sector de actividad de la empresa; y, **diversificación y ampliación** de mercados.

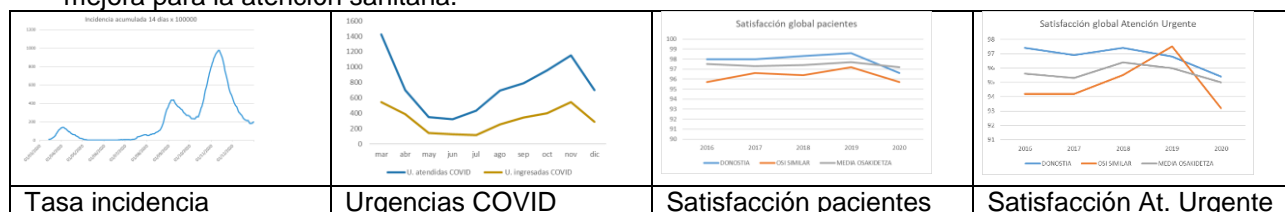
- Enterprise Business Agility Strategist:** hemos dejado de funcionar como máquinas o centros de producción de servicios para ser un organismo vivo. Para ello, adoptamos una visión holística del modelo operativo a través de personas, procesos, estructura, estrategia y tecnología, buscando tanto los elementos estables como dinámicos que deben estar en su lugar para crear agilidad y empezar a pensar en el Hospital del futuro.
- Knowledge Based Hospital of the Future:** módulos de formación de Atención al paciente COVID en diferentes ámbitos que pretende gestionar nuevo conocimiento en tiempos de pandemia recoger todo el conocimiento y aprendizajes surgidos de la atención asistencial.
- Value Based Healthcare - Humanización**
- Data Based - Business Intelligence:** uso de herramientas de Business Intelligence para recoger la información, analizarla y, lo más importante, hacer las recomendaciones estratégicas que puedan aportar una ventaja competitiva para la organización. Por una parte, Oracle Business Intelligence para la explotación de datos asistenciales y gestión (Cuadro de Mando de Gestión); Qlik para la gestión estratégica acerca de la gestión y operatividad del sistema estratégico de recursos; Power BI para la Gestión del Conocimiento.

5. **Política Integral de Riesgos:** tener identificadas las amenazas y oportunidades para tener mecanismos de contingencia previamente planificados para posibles riesgos conocidos o desconocidos que pueden aparecer
6. **Patient Centred:** una red de equipos dentro de una cultura que opera en un aprendizaje centrada en las personas que opera en un aprendizaje rápido y ciclos de decisión rápidos que son habilitados por tecnología, y un propósito en común que co-crea valor para todas las partes interesadas (CoPs, viaje del paciente, mapa de empatía)
7. **La escalabilidad:** la gestión de los escenarios puede ser escalable en el abordaje de cualquier crisis en otra organización siguiendo el siguiente proceso: primero hay que obtener una visión realista de su posición de partida; segundo, desarrollar escenarios para múltiples versiones; tercero, establecer su postura y la dirección general del trayecto; cuarto, determinar acciones y movimientos estratégicos que sean sólidos en todos los escenarios; por último, establecer puntos de activación que impulsen a su organización a actuar en el momento adecuado (escalable a cualquier crisis).

#### 4. RESULTADOS E IMPACTO

Según nuestros grupos de interés:

- **PACIENTES:** el objetivo final es dar una respuesta adecuada y segura a nuestros/as pacientes. Esta respuesta asistencial debía de exigir una adaptación rápida a las nuevas necesidades surgidas y que además se desarrollara en un contexto de seguridad, tanto para el /la paciente como para sus familiares. En este sentido, aun siendo la tasa de incidencia muy superior en la 2ª ola, se ha dado una respuesta asistencial adaptada a esa nueva realidad, y si bien el índice de satisfacción ha disminuido un poco está por encima de OSIs similares y en algún caso superior a la media de Osakidetza. Se han desarrollado planes de humanización para pacientes COVID como un área de mejora recogida en las Lecciones Aprendidas. Para pacientes no urgentes, se ha apostado por la telemedicina como una oportunidad de mejora para la atención sanitaria.



- **FAMILIARES:** En pacientes confinados en sus hogares, se ha aliado con familiares para que den soporte como cuidadores, para ello, se ha formado y atendido; aunque se hayan limitado las visitas, se han diseñado rutas para mejorar esta área.
- **SOCIEDAD:** la sociedad ha agradecido la transparencia de datos a pacientes COVID con una transparencia sin precedentes de datos y con colaboración del gobierno. También se está participando en diferentes proyectos de investigación y ensayos clínicos que nos están permitiendo por ejemplo formar parte del desarrollo en última fase de la vacuna CUREVAC.

- **PROFESIONALES:** en las lecciones aprendidas se ha recogido que la incertidumbre ha creado estrés a los/las trabajadores/as de la OSID, no obstante, también ha creado mayor sentimiento de pertenencia a la organización y trabajo en equipo. Para mejorar esta incertidumbre, se ha apostado por desarrollar Programas específicos tanto de competencias en diferentes ámbitos de atención COVID como en Medidas de Prevención y Protección. Y también, se han desarrollado por un equipo de profesionales expertos RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DE LA ADECUACIÓN DE LA PRÁCTICA CLÍNICA Y ASISTENCIAL a través de COVID Base Datos OSID y RAPID REVIEWS COVID 19 que han permitido ofrecer certezas científicas sobre diferentes aspectos de la nueva enfermedad. Para mejorar la Situación emocional profesional-paciente-familiar, hemos creado un equipo de profesionales especialistas internos y externos que han trabajado la situación emocional de profesionales, pacientes y familiares, situación generada por la incertidumbre y la necesidad de gestionar situaciones complejas en la relación profesional-paciente-familiar. En este equipo han colaborado junto al equipo de profesionales del Servicio de Psiquiatría (psiquiatras y psicólogos/as) de la OSID, profesionales del Colegio de Psicólogos/as de Gipuzkoa y de la Asociación Ayuda contra el Cáncer.



RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DE LA ADECUACIÓN DE LA PRÁCTICA CLÍNICA Y ASISTENCIAL COVID Base Datos OSID				RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DE LA ADECUACIÓN DE LA PRÁCTICA CLÍNICA Y ASISTENCIAL RAPID REVIEWS COVID 19			
3.816 PRESENCIAL PROFESIONALES PRESENCIA PREVENCIÓN COVID	5.385 ONLINE PROFESIONALES PRESENCIA PREVENCIÓN COVID	2.405 ONLINE CUIDADOS CRÍTICOS	2.348 ONLINE PROFESIONALES VEDO CONFERENCIAS	29.695 HORAS ONLINE	7.932 ASISTENCIAS	4 TRATAMIENTOS Y MEDIDAS PREVENCIÓN	8 DIAGNÓSTICO
637 ONLINE PROTOCOLO GUARDO ATENCIÓN COVID-19	923 ONLINE PROTOCOLO GUARDO ATENCIÓN COVID HOSPITALIZACIÓN	667 ONLINE PROTOCOLO GUARDO ATENCIÓN COVID-19	TOTAL 16.181	4.103 PROFESIONALES	13 WEBINARS 9 CURSOS 1 WOCA On line	10 TRATAMIENTOS	1 DIAGNÓSTICO
Profesionales capacitados en programas COVID				Espacios Reflexión y Debate COVID		Conocimiento científico relacionado con COVID	