

La Participación Ciudadana en la Estrategia de
Humanización del Sistema Sanitario Público de
Andalucía

Consejería de Salud y Consumo

Febrero 2023

Índice

La participación ciudadana como componente clave de la humanización de la asistencia	3
Objetivo de la Estrategia de Humanización	3
Áreas transversales	3
Resultados esperables de la participación	3
Finalidad de este documento	3
Niveles de participación ciudadana	4
Alcance	4
Participantes	4
Tipos de actividades	4
Líneas estratégicas de la Estrategia de Humanización y Participación Ciudadana. Acciones a realizar	5
La participación de la ciudadanía en la Estrategia de Humanización	5
Cultura participativa: información, comunicación y formación	5
Herramientas para la participación de la ciudadanía	6
Mejora de la calidad de la participación ciudadana	6

La participación ciudadana como componente clave de la humanización de la asistencia

Podríamos decir que la participación ciudadana es la intervención activa y consciente en procesos organizados para la toma de decisiones en asuntos de interés público, en este caso sanitarios. La participación ciudadana puede incorporar el punto de vista de los ciudadanos a estas estrategias, ayudando así a permite identificar oportunidades de mejora en la actividad del sistema sanitario, y centrar la actividad de los centros en las necesidades reales de los pacientes y usuarios.

Por ello, en este documento se identifican elementos clave que debería incorporar un programa de participación ciudadana, de manera que posteriormente cada centro sanitario concreto pueda elaborar, a partir de este modelo, sus propias actividades de participación en el marco de la Estrategia de Humanización del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA).

Objetivo de la Estrategia de Humanización

El objetivo central de esta Estrategia es “Impulsar el desarrollo de Estrategias de Humanización en el SSPA que respeten la dignidad de las personas y sus derechos; que incorporen lo que realmente tiene valor para el paciente, y condiciones de trabajo adecuadas para sus profesionales; que fomenten la escucha y la participación, en un entorno confortable, de marco ético, de equidad y de excelencia en la atención”.

Áreas transversales

La Estrategia de Humanización enmarca sus propuestas en cuatro áreas transversales:

- Área organizacional: generar una cultura de humanización en el SSPA que impregne a toda la organización sanitaria.
- Área estructural: promover espacios, recursos e innovaciones tecnológicas que garanticen el respeto por la dignidad del paciente en el SSPA.
- Área asistencial: potenciar una atención de calidad, personalizada, que contemple todas las dimensiones de la persona y aporte resultados tangibles para el paciente.
- Área relacional: centrar la atención sanitaria en un marco de escucha activa, comunicación, decisiones compartidas y corresponsabilidad con el SSPA.

Resultados esperables de la participación

Desde la perspectiva del sistema sanitario debemos señalar que la participación ciudadana contribuye a mejorar la asistencia sanitaria impulsando una mayor efectividad, satisfacción de los usuarios y motivación de pacientes y profesionales. Por tanto, la misma está justificada, no sólo desde el punto de vista de legitimación ante los ciudadanos de las actividades que propone la Estrategia de Humanización, sino también desde el punto de vista pragmático de su utilidad más inmediata, porque sirve para centrar las actuaciones del sistema sanitario en las necesidades de los pacientes.

Finalidad de este documento

Este documento tiene como fin proponer herramientas y acciones para favorecer la participación ciudadana y mejorar la implementación de la Estrategia de Humanización del SSPA. O, dicho con otras palabras, definir mecanismos concretos para acercar el punto de vista de los ciudadanos a las decisiones que se toman para humanizar las diversas actividades de los centros sanitarios.

Niveles de participación ciudadana

La participación ciudadana puede abarcar desde un nivel bajo de implicación de los usuarios, como por ejemplo informarlos y educarlos, hasta un nivel alto de implicación, que tiene que ver con la codecisión, el control y el seguimiento de las actividades de los centros sanitarios.

En un nivel de participación pasiva podemos considerar las actividades destinadas a informar y educar al paciente. Un segundo nivel incluiría consultar a los usuarios sobre determinados temas. En el tercer nivel, los ciudadanos deciden junto con los decisores públicos (autoridades y gestores). Por último, en el nivel que implica un grado mayor de participación, los ciudadanos son agentes activos en el control y seguimiento de la actividad de los centros.

En este documento se proponen actuaciones en los cuatro niveles de participación.

Alcance

Cualquier actividad que se realice en el marco de la Estrategia de Humanización de los centros sanitarios es susceptible de incorporar de manera activa el punto de vista de los pacientes.

El ámbito de aplicación debe alcanzar tanto Atención Primaria como Hospitalaria, todos los centros del Servicio Andaluz de Salud, el Consorcio Sanitario Público del Aljarafe (adscrito funcionalmente al SAS) y el Centro Coordinador de Emergencias-061.

Algunas actividades podrán compartirse entre los diferentes niveles asistenciales, y entre distintos centros y organismos.

Participantes

Por otra parte, el abanico de participantes en estas actividades puede ser amplio. Con mayor frecuencia se tratará de las asociaciones de pacientes más representativas en cada ámbito de enfermedad, así como de pacientes individuales, que puedan actuar como informantes clave o sean más representativos por algún motivo. También podrá considerarse a las personas cuidadoras de los pacientes, organizaciones no gubernamentales, colegios profesionales, sociedades científicas, ayuntamientos, universidades, etc.

Tipos de actividades

Pueden llevarse a cabo una gran diversidad de actividades de participación ciudadana.

Podemos citar como ejemplos de las mismas la creación de grupos de trabajo específicos, las actividades de formación de los ciudadanos para que puedan participar en el sistema sanitario de una manera más efectiva, la creación de foros de opinión, la cumplimentación de cuestionarios on-line de preguntas con respuestas cerradas o la realización de debates en chats. Otro elemento frecuente lo constituyen los foros de ciudadanos.

Líneas estratégicas de la Estrategia de Humanización y Participación Ciudadana. Acciones a realizar.

La participación de la ciudadanía en la Estrategia de Humanización

La primera línea de trabajo tiene que ver con que los propios usuarios incluyan su punto de vista en las acciones que se van a realizar para humanizar la atención que van a recibir:

<p>LÍNEA 1</p> <p>La participación de la ciudadanía en la Estrategia de Humanización del SSPA</p>	El centro dispone de un plan de participación de la ciudadanía en humanización, alineado con la Estrategia de Humanización del SSPA
	Los pacientes y usuarios participan en el proceso de elaboración del plan de humanización del centro
	Los pacientes y usuarios participan en el proceso de elaboración del plan de humanización de la unidad
	Las asociaciones de pacientes participan en el seguimiento de la implantación la Estrategia de Humanización
	Existe un plan de difusión y se realizan acciones informativas para que la ciudadanía conozca la Estrategia de Humanización del SSPA
	Las asociaciones de pacientes más representativas asisten a una reunión del comité de dirección del centro sanitario monográfica sobre humanización
	Los comités para la gobernanza de la Estrategia de Humanización del SSPA incluyen en reuniones específicas a representantes de la ciudadanía
	Existe un cronograma anual de acciones de participación de la ciudadanía en humanización

Cultura participativa: información, comunicación y formación

La segunda línea de trabajo intenta favorecer una mentalidad en la que los usuarios participen en las decisiones organizativas y asistenciales que les afectan:

<p>LÍNEA 2</p> <p>Cultura participativa: información, comunicación y formación</p>	Se dispone de una "Escuela de Humanización de la Asistencia Sanitaria para la Ciudadanía"
	Se realizan talleres de formación sobre humanización sanitaria para la ciudadanía
	Se realizan versiones para la ciudadanía y adaptados para colectivos con diversidad funcional de documentos institucionales: plan de humanización, contrato-programa, planes de calidad, acuerdos de gestión, etc.
	Se crean listas de correo electrónico y postal que se ofertarán a los ciudadanos para enviar un boletín de noticias periódico sobre el funcionamiento del centro: actividades concretas de humanización, plan de acompañamiento y visitas, horarios de visitas del centro, jornadas que se celebren, etc.
	Existen canales de comunicación con los colectivos menos representados (personas migrantes, personas con discapacidad sensorial o cognitiva, etc.)
	Los usuarios realizan propuestas de mejora para las reclamaciones y sugerencias que tengan que ver con humanización (falta de información, mal trato, confidencialidad, imposibilidad de participar en las decisiones que les afectan)
	Los usuarios realizan propuestas de mejora para los ítems de las encuestas de satisfacción que tengan que ver con humanización (falta de información, mal trato, confidencialidad, imposibilidad de participar en las decisiones que les afectan)

	Se organizan unas jornadas anuales con las asociaciones de pacientes para dar visibilidad a las actividades de humanización realizadas en el centro sanitario ese año
--	---

Herramientas para la participación de la ciudadanía

La línea tercera busca concretar instrumentos que puedan servir para favorecer una cultura de trabajo humanizada:

<p>LÍNEA 3</p> <p>Herramientas para la participación de la ciudadanía</p>	Se ha creado un decálogo sobre la importancia de la participación de la ciudadanía para la obtención de una cultura de trabajo humanizada
	Los usuarios han participado en la elaboración del decálogo de humanización del centro
	Los usuarios han participado en la elaboración del decálogo de humanización de la unidad
	La web HumanizAndalucía cuenta con una versión para la ciudadanía, desarrollada con la participación de esta
	Se ha creado una guía de recursos útiles para asociaciones de pacientes
	Se utilizan técnicas de investigación social para averiguar cómo puede ofrecerse una asistencia más humanizada en cada área del centro: grupos focales, paneles de ciudadanos, encuestas, petición de sugerencias, votaciones por medios telemáticos, círculos de estudio, etc.
	Se crea un banco de iniciativas de humanización para que la ciudadanía pueda promover ideas innovadoras
	Se crean paneles de ciudadanos representativos de la población general para poder consultarles temas de interés sobre la humanización de la asistencia
	Se realizan encuentros periódicos con asociaciones de pacientes con cada unidad, o con la dirección del centro, para identificar aspectos de la asistencia en los que sería prioritario trabajar en humanización
	Se presentan proyectos de humanización a los ciudadanos para obtener retroalimentación
	Se utilizan cuestionarios on line para recoger opiniones sobre temas de interés para la humanización
	Se dispone de un cuaderno virtual de trabajo, para recoger en formato electrónico el punto de vista y las propuestas de los ciudadanos sobre cómo profundizar en la humanización del centro sanitario
	Se organizan debates on line con asociaciones de pacientes sobre cómo humanizar la asistencia en su enfermedad
	Se analizan las reclamaciones de los usuarios que tienen que ver con ítems sobre aspectos relacionados con la humanización
Se utilizan encuestas de satisfacción de los usuarios que cuentan con ítems sobre aspectos relacionados con la humanización	

Mejora de la calidad de la participación ciudadana

La última línea de trabajo persigue crear una estrategia de mejora continua para la participación ciudadana en la humanización:

<p>LÍNEA 4</p> <p>Mejora de la calidad de la participación ciudadana</p>	Se ha creado un Observatorio para la Participación Ciudadana en la Estrategia de Humanización del SSPA
	Se emplea algún método para valorar la incidencia de la participación ciudadana en la implantación de la Estrategia de Humanización del SSPA
	Se realiza anualmente una memoria sobre participación y humanización
	Se realizan jornadas anuales conjuntas entre profesionales y ciudadanía para valorar el trabajo realizado

