



berrikuntza + ikerketa + osasuna eusko fundazioa
fundación vasca de innovación e investigación sanitarias

Impulso de la participación ciudadana en el Sistema Sanitario Público Vasco

Herritarren partaidetzari bultzada Euskal Osasun-Sistema Publikoan



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD



participación ciudadana



Iniciar sesión

Web **Imágenes** Noticias Vídeos Maps Más > Herramientas de búsqueda

SafeSearch





TODO TU HISTORIAL
MÉDICO, EN UNA **CARPETA
ELECTRÓNICA.**

ACCEDE A TRAVÉS DE
OSAKIDETZA.EUSKADI.EUS
DESDE TU MÓVIL, TABLET
U ORDENADOR.

- Pide y consulta tus citas, contacta con tu médico, consulta tu lista de espera para una intervención quirúrgica...
- Accede a la carpeta de tus hijos/as menores.
- OSAKIDETZA y la CARPETA de SALUD te ayudan a gestionar tu salud.
- Porque la única persona que puede estar 24h al día cuidando de ti, eres tú.



bioef



Antecedentes y primeras ideas...

- Compromiso del Gobierno Vasco en general y del Departamento de Salud en particular (principio programático Ley de Ordenación Sanitaria 1997, Líneas estratégicas legislatura actual) en impulsar la **participación ciudadana**
- Compromiso de Osakidetza desde sus inicios con *la calidad*, en su sentido más amplio
- En Salud, más allá de criterios de ética y democracia participativa, la **evidencia** sugiere que la participación...:
 - Puede llevar a **mejores resultados en salud**
 - Mejora la **calidad de la atención y la seguridad** de pacientes
 - Puede ayudar en la **eficiencia de la atención** sanitaria
- Pensamos que en el SSPV es necesaria una **mayor concreción y estructuración** de lo **que es y hacemos** en la participación ciudadana
- Somos conscientes de que se da cuerpo a un **proceso experimental, de aprendizaje y cambio cultural**, un camino de largo recorrido.

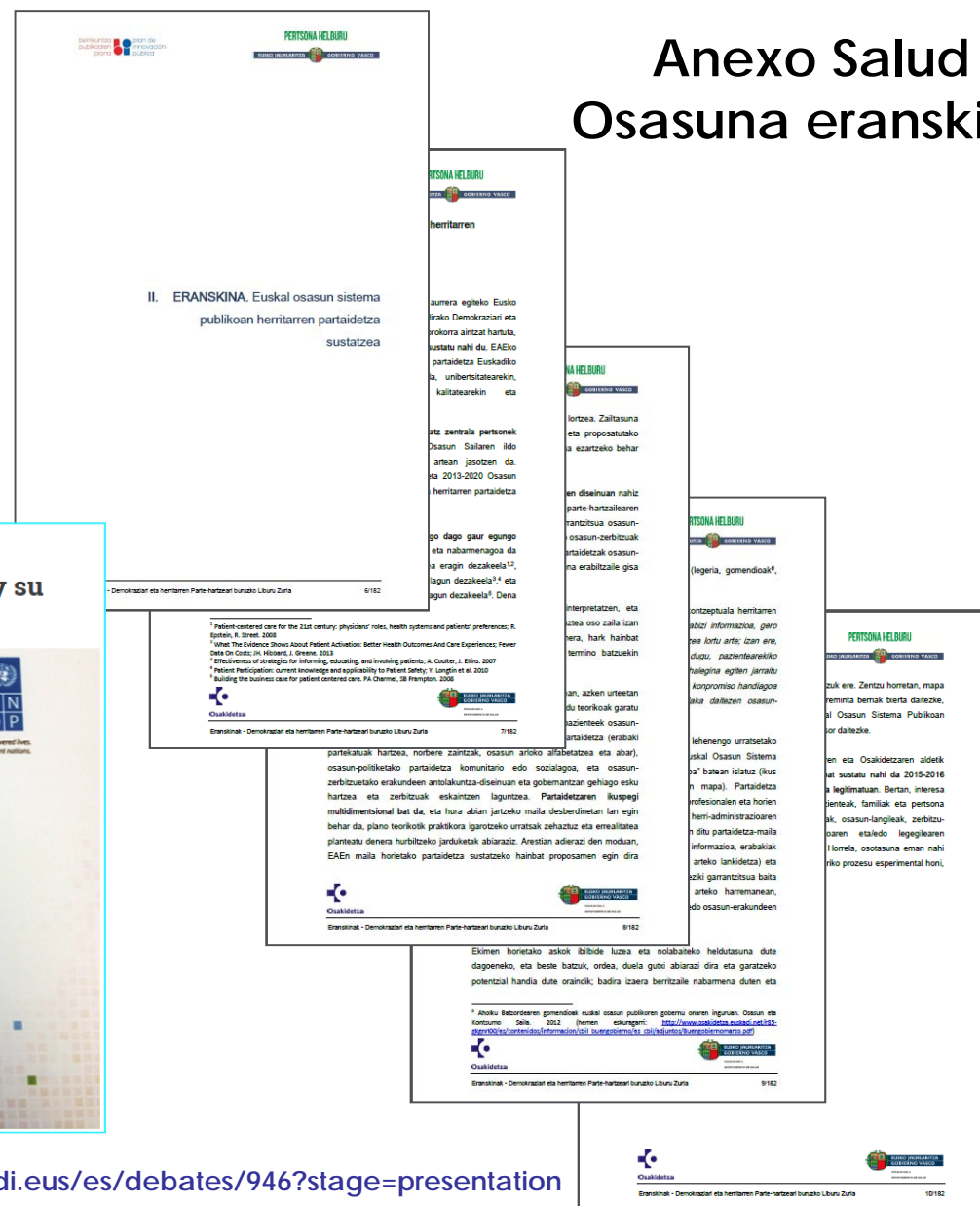
Libro blanco para la Democracia y participación ciudadana



Máximo reconocimiento para el Libro Blanco de democracia y participación ciudadana para Euskadi y su proceso de despliegue: Premio Oru Fogar y PNUD



Anexo Salud Osasuna eranskina





¿Y qué no es participación?

NO DEBE SER UNIDIRECCIONAL

- No es preguntar lo que yo quiero
- No es tener la respuesta correcta
- No es arreglar lo estropeado
- No es pedir opinión o consejo, ni opinar
- No es solo responder preguntas
- No es tener miedo / protegerse
- No es esperar a que las cosas sucedan
- No es "¿qué hay de lo mío?"
- No es que me den la razón

NO DEBE SER UN ACTO DE MAQUILLAJE

- No es una maniobra política
- No es manipulación
- No es una instrumentalización de la ciudadanía por motivaciones partidistas
- No es un ejercicio de cosmética, un escaparate...
- No es propaganda
- No es clientelismo
- No es populismo

NO ES GENERAR DESEQUILIBRIOS

- No es una concesión
- No es una imposición
- No es relación de poder
- No es delegar
- No es justificar decisiones ya tomadas
- No es imponer
- No es la búsqueda obsesiva del consenso
- No es unidireccional

NO ES ALGO ESPONTÁNEO

- No es un proceso sin normas
- No es un acto concreto y puntual
- No es involucrar en un proceso donde no se tiene claro el sentido ni los límites
- No es generar falsas expectativas

NO ES UNA MODA

- No es una moda
- No es marketing, ni publicidad
- No es cultura de opinión
- No es un proceso elitista.
- No es algo creado por la administración
- No es (solo) democracia directa, ni es una asamblea
- No es propiedad de nadie, ni de ningún partido político
- No es burocracia, ni trámites

NO ES ALGO SIMPLE

- No es simple, es compleja
- No son monosílabos, requiere conversación, opiniones, contrastes
- No es un fin, es un medio. Pero tampoco es solo un medio: es una filosofía
- No es una invitación abstracta
- No es resultado final, es proceso
- No es un objetivo, es la forma en la que llegamos a ese objetivo
- No es para la ciudadanía, es con la ciudadanía

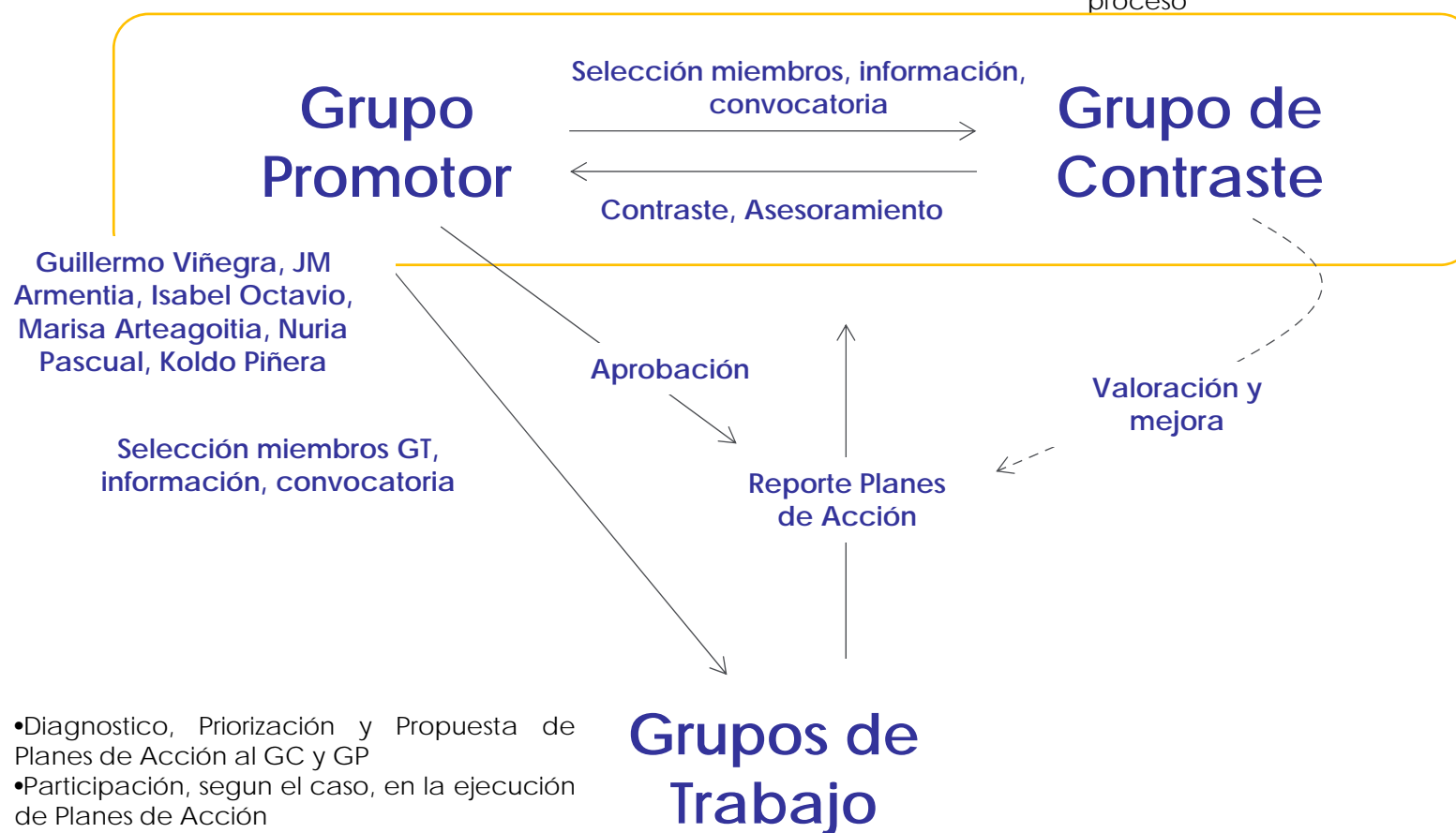
Capacidad de la persona en el control de su propia salud, en la de su comunidad y en el sistema sanitario en general

Organización - Grupos

- Diseño y comunicación general del proceso
- Selección de los miembros del GC y de los GT
- Convocatoria de reuniones generales GC y GT
- Aprobación de los planes de acción de los GT
- Impulso general del proceso
- Validación general del proceso

*Liderazgo institucional
(Departamento Salud)*

- Contraste general del proceso (discusión, aportación de ideas)
- Seguimiento, valoración y propuestas de mejora sobre los planes de acción de los GT
- Recomendación y asesoría general al Grupo Promotor en Participación Ciudadana
- Velar por la calidad y transparencia del proceso



41 personas y 14 reuniones

Grupos de trabajo

14 profesionales

7 pacientes/familiares/
cuidador-a / ciudadanía

6 Dpto Salud / Osakidetza

5 asociaciones de
pacientes y/o
consumidores

4 otros Dptos /
Instituciones

2 Ayuntamientos

2 Diputaciones

1 Universidad

(22 hombres y 19 mujeres)



Equipo multidisciplinar responsable del análisis de situación y del Plan de Acción

Grupo de contraste



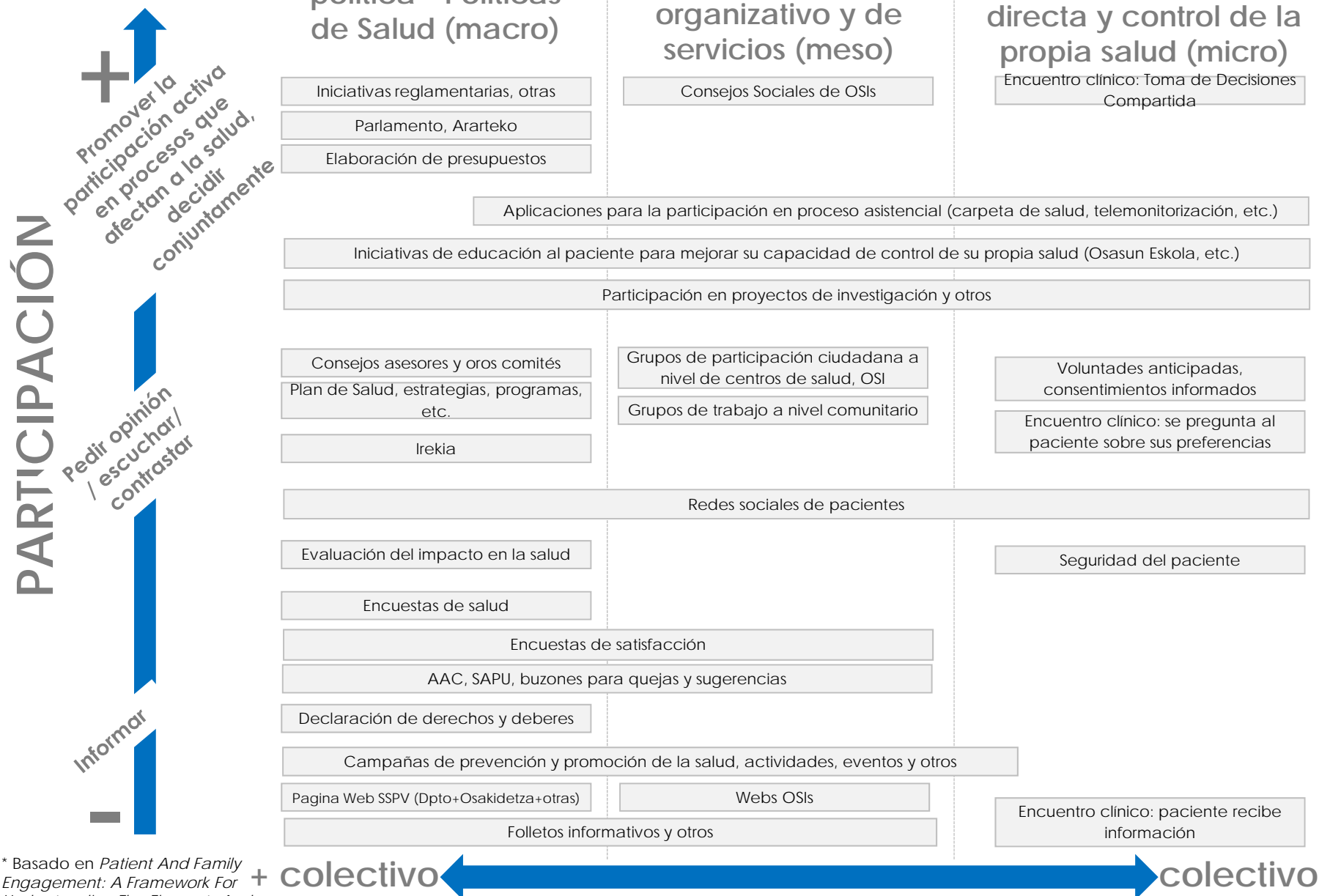
Equipo multidisciplinar que proporciona la experiencia, conocimiento y opinión sobre el diseño y el seguimiento del proceso participativo . Asesoramiento crítico y guía



Grupo Promotor

Dirige y apoya todo el proceso

1. Mapa



* Basado en *Patient And Family Engagement: A Framework For Understanding The Elements And Developing Interventions And Policies*; K. Carman et al. 2013

PARTICIPACIÓN

+
Promover la participación activa en procesos que afectan a la salud, decidir conjuntamente

-
Pedir opinión / escuchar / contrastar

-
Informar

Participación política - Políticas de Salud (macro)

Iniciativas reglamentarias, otras
Parlamento, Ararteko
Elaboración de presupuestos

Participación para la mejora del diseño organizativo y de servicios (meso)

Consejos Sociales de OSIs

Participación colaborativa - Atención directa y control de la propia salud (micro)

Encuentro clínico: Toma de Decisiones Compartida

Aplicaciones para la participación en proceso asistencial (carpeta de salud, telemonitorización, etc.)

Iniciativas de educación al paciente para mejorar su capacidad de control de su propia salud (Osasun Eskola, etc.)

Participación en proyectos de investigación y otros

Consejos asesores y otros comités

Plan de Salud, estrategias, programas, etc.

Irekia

Grupos de participación ciudadana a nivel de centros de salud, OSI

Grupos de trabajo a nivel comunitario

Voluntades anticipadas, consentimientos informados

Encuentro clínico: se pregunta al paciente sobre sus preferencias

Redes sociales de pacientes

Evaluación del impacto en la salud

Encuestas de salud

Encuestas de satisfacción

AAC, SAPU, buzones para quejas y sugerencias

Declaración de derechos y deberes

Campañas de prevención y promoción de la salud, actividades, eventos y otros

Página Web SSPV (Dpto+Osakidetza+otras)

Webs OSIs

Folleto informativo y otros

Encuentro clínico: paciente recibe información

+ colectivo

- colectivo

Ayuntamientos Gerencias OOSS Profesionales Pacientes

Asociaciones de pacientes

Oficinas de farmacia

Ciudadanía

SOCIEDAD

Normas sociales, regulación, políticas, desarrollo de la sociedad civil, etc.

ORGANIZACIÓN

Procedimientos y prácticas, cultura organizativa

PACIENTES-CIUDADANÍA

Creencias acerca del rol de paciente/ciudadanía, alfabetización en salud, nivel sociocultural, edad, etc.)

2. Cuestionario a Organizaciones de Osakidetza

Nº PALABRAS 84 1

Organización de servicio:
Servicio/Unidad responsable de la iniciativa:
Otros Servicios/Unidades de la OSI que intervienen en la misma:
Contacto de la iniciativa: nombre, teléfono, email:
Nombre de la iniciativa:

Descripción de la iniciativa

Contexto local previo / justificación de la necesidad:

Objetivo/s:

Población a la que va dirigida:

Agentes intervinientes:

Organización interna de la iniciativa:

Resultados y logros hasta el momento:




Valoración de la iniciativa:

¿Qué es lo que funciona?

¿Qué es lo que no funciona?

Próximos pasos:

Nº de iniciativa de Participación Ciudadana:

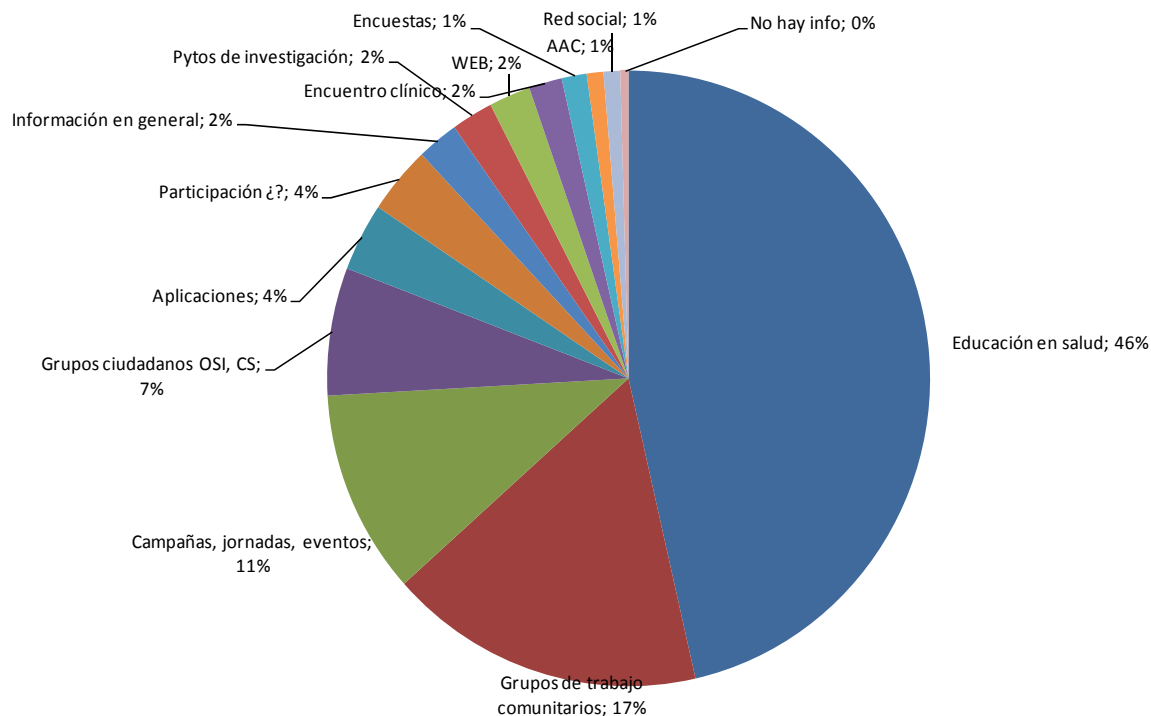
  



Objetivo: completar el mapa con las iniciativas de carácter más local y provocar una primera reflexión sobre qué iniciativas de participación se están desarrollando

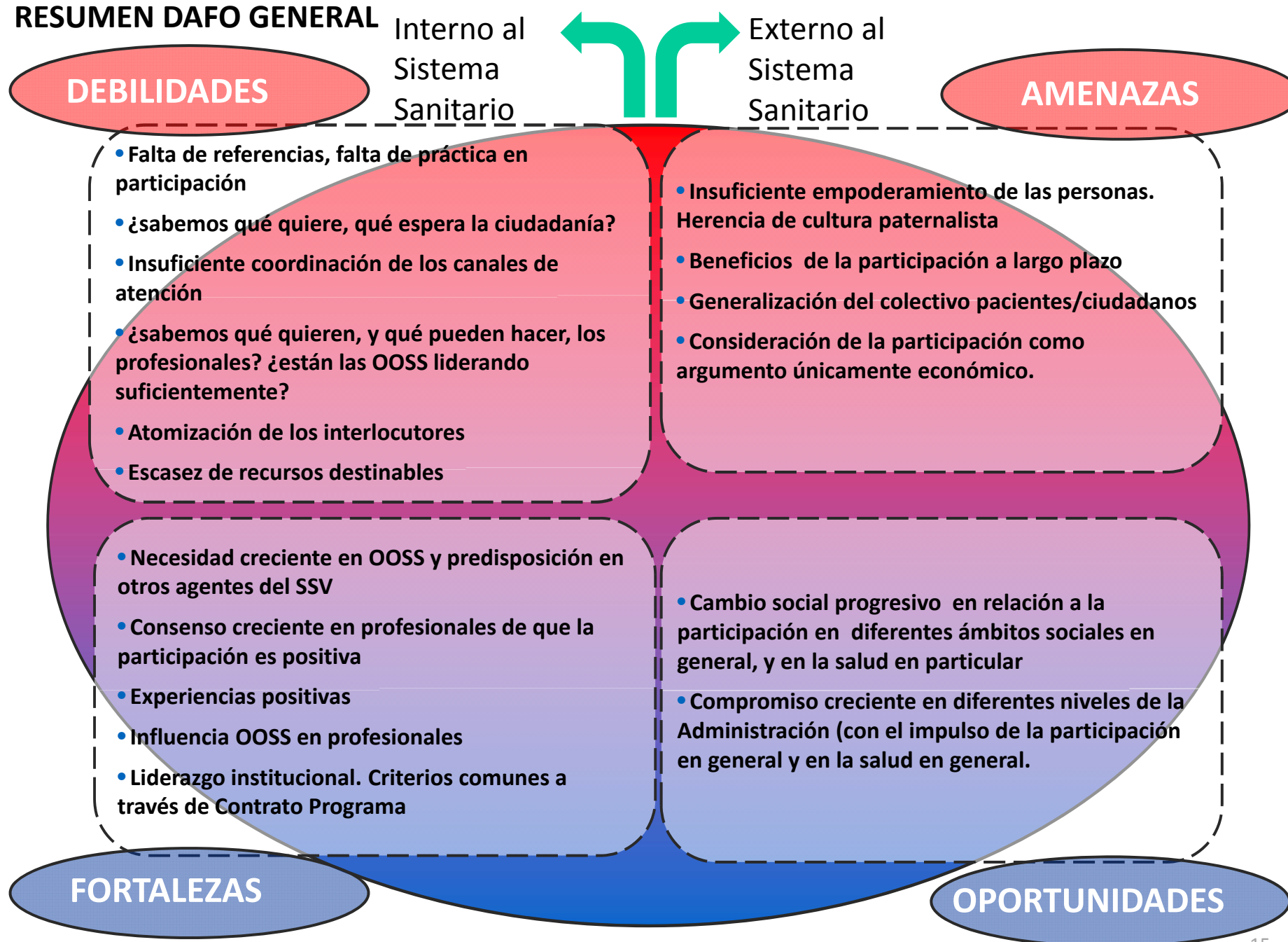
2. Cuestionario a Organizaciones de Osakidetza

Clasificación Iniciativas según mapa propuesto		Abreviación	Nº de iniciativas	%
1	Iniciativas de educación al paciente para mejorar el control de su salud	Educación en salud	104	46%
2	Grupos de trabajo a nivel comunitario (en línea con planes de intervención comunitaria)	Grupos de trabajo comunitarios	38	17%
3	Campañas de prevención de enfermedades y promoción de la salud, eventos, etc.	Campañas, jornadas, eventos	24	11%
4	Grupos de participación ciudadana a nivel de centros de salud, OSI	Grupos ciudadanos OSI, CS	15	7%
5	Aplicaciones para la participación en proceso asistencial (carpeta de salud, telemonitorización, etc.)	Aplicaciones	8	4%
6	Participación ¿?	Participación ¿?	8	4%
7	Folletos, posters, información, etc.	Información en general	5	2%
8	Participación en proyectos de investigación	Pytos de investigación	5	2%
9	Web OSI, etc,	WEB	5	2%
10	Encuentro clínico	Encuentro clínico	4	2%
11	Encuestas de satisfacción	Encuestas	3	1%
1	Áreas de Atención al Cliente y buzón de sugerencias	AAC	2	1%
2	Red social de pacientes/ciudadanos	Red social	2	1%
3	No hay info	No hay info	1	0%
			224	100%



- 224 iniciativas registradas
- gran diversidad de temas, dimensión e impacto

RESUMEN DAFO GENERAL



Y con todo ello se ha propuesto un Plan de Acción



Líneas de actuación (Desarrollo por Osakidetza y DS, apoyo de BIOEF)

- **EJE 1. Cultura de la participación**

- Objetivo estratégico 1.1 Conocer las expectativas, demandas y motivaciones de pacientes y ciudadanía en general y las y los profesionales en relación a la participación ciudadana en salud, incorporando la perspectiva de género.
- OE 1.2 Sensibilizar a pacientes y ciudadanía en general en relación a la participación ciudadana en salud.
- OE 1.3 Divulgar las buenas prácticas en participación ciudadana en salud.
- OE 1.4 Sensibilizar y formar a los y las profesionales y a las OOS en relación a la participación ciudadana en salud.

- **EJE 2. Reestructuración de canales de comunicación con el paciente y ciudadanía**

- OE 2.1 Reestructurar y dar mayor visibilización, en aras de una mejor coordinación y mejor respuesta a la ciudadanía, los canales de comunicación y atención existentes
- OE 2.2 Incorporar a pacientes/ciudadanía en la gestión de quejas, sugerencias, etc.

- **EJE 3. Planes de participación ciudadana en salud para las Organizaciones de Servicios**

- OE 3.1 Habilitar espacios para la participación ciudadana en las estructuras de las OOS de Osakidetza y definir procesos que impulsen la participación en salud en dichas organizaciones.

- **EJE 4. Salud en la comunidad con pacientes y ciudadanía como protagonistas**

- OE 4.1 Impulsar la salud comunitaria
- OE 4.2 Potenciar la educación en salud con el/la paciente como protagonista

- **EJE 5. Analizar y mejorar el funcionamiento de los órganos de participación ciudadana en salud y de los planes, programas y otras herramientas a nivel poblacional**

Plan de impulso de la participación ciudadana en el Sistema Sanitario Público Vasco

Reflexión estratégica y líneas de actuación



Reestructuración de canales de comunicación con	Departamento de	Reestructurar y dar mayor visibilización, en aras de una mejor coordinación y mejor	10
		Rediseño y visibilización de l (AAC, SAPU, Web SSPV, Ireki	

GUÍA PARA EL IMPULSO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD PARA ORGANIZACIONES DE OSAKIDETZA

Guía metodológica para el abordaje de la salud desde una perspectiva comunitaria



REFERENTE	RESULTADO PREVISIBLE
Osakidetza Corpora	Encuestas. Grupos focales, etc.
Osakidetza Corpora	Encuestas. Grupos focales, etc.
BIOEF	World-café
Departamento de S Osakidetza Corpora	Campañas de información
Osakidetza Corpora	Guía para organizaciones de Osakidetza
Osakidetza Corpora	Artículos científicos o proyectos de investigación

Materiales formativos, cursos, materiales, etc.

Nuestra motivación

- **Enfoque:** Considerar a las personas como eje central de todas las políticas (es el primer compromiso del Programa de Gobierno XI Legislatura).
- **Proceso:**
 - Obtener una **VISIÓN ÚNICA**.
 - Se Pretende **identificar** los espacios de participación, **ordenarlos**, **estructurarlos** en base a unos criterios, **impulsarlos** y **divulgarlos**.
- Cual es el **resultado** que se espera con la aplicación de este Plan:
 - **Difundir la cultura de la participación:** que contemple todas las miradas
 - **Reestructurar canales de comunicación:** aprender a ser participativos.



berrikuntza + ikerketa + osasuna eusko fundazioa
fundación vasca de innovación e investigación sanitarias

Eskerrik asko!
¡Muchas gracias!

