



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







**CARPETA DE SALUD**

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.

**CARPETA de SALUD**



## Antecedentes y primeras ideas...

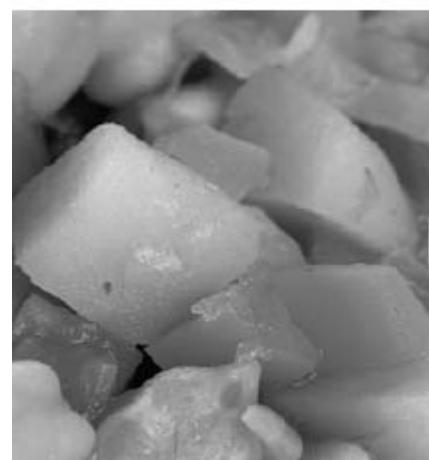
- Compromiso del Gobierno Vasco en general y del Departamento de Salud en particular (principio programático Ley de Ordenación Sanitaria 1997, Líneas estratégicas legislatura actual) en impulsar la **participación ciudadana**
- Compromiso de Osakidetza desde sus inicios con *la calidad*, en su sentido 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

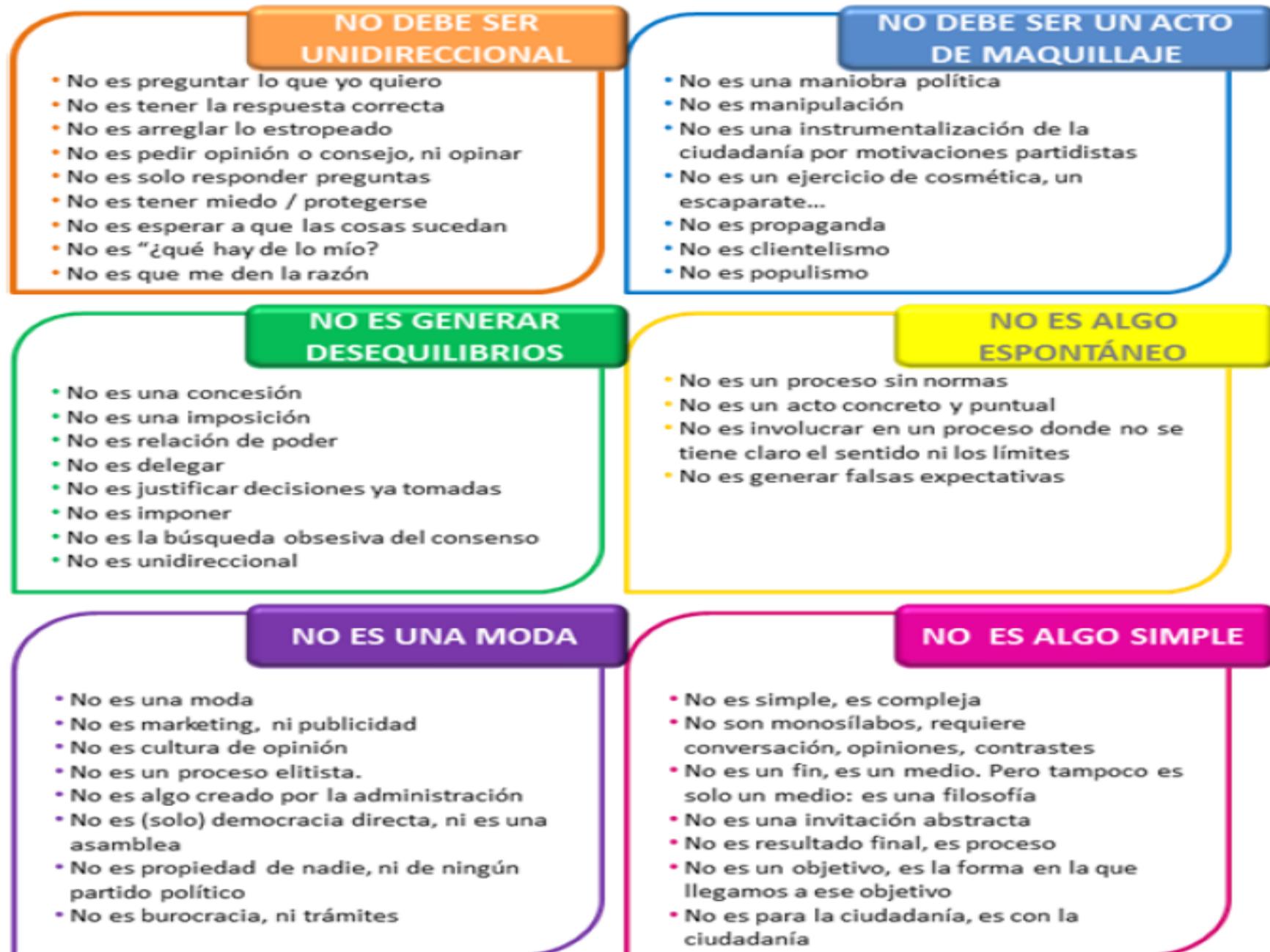


**Máximo reconocimiento para el Libro Blanco de democracia y participación ciudadana para Euskadi y su proceso de despliegue: Premio Oru Fogar y PNUD**





## *¿Y qué no es participación?*



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

Activad  
bioef



## Compromiso del paciente

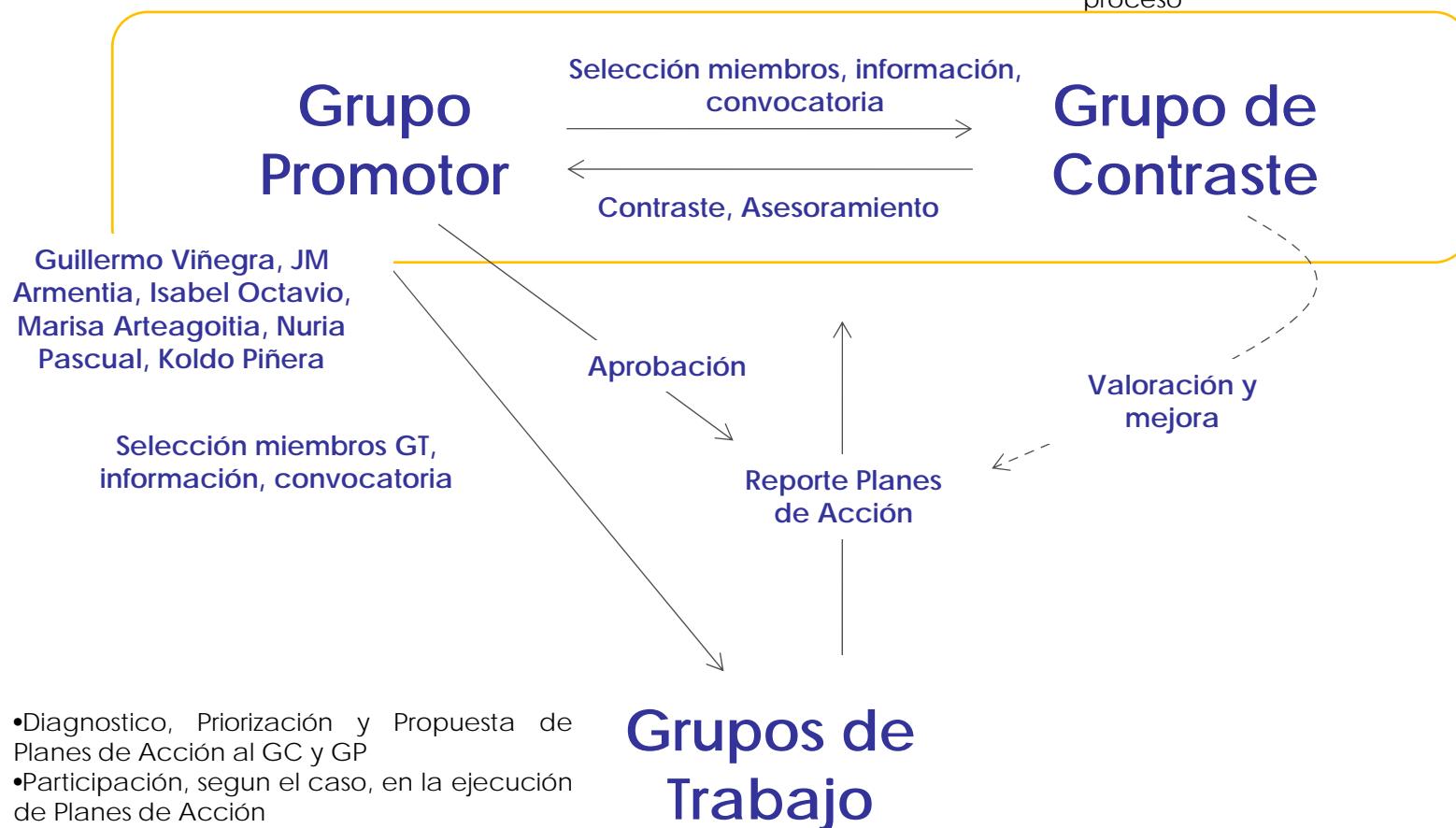


# Organización - Grupos

- 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

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)

## Grupos de trabajo



## Grupo de contraste



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

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

## PARTICIPACIÓN

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

Pedir opinión / escuchar/  
contrastar

Informar

+ colectivo ← → colectivo

### 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, OSIs

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

Seguridad del paciente

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

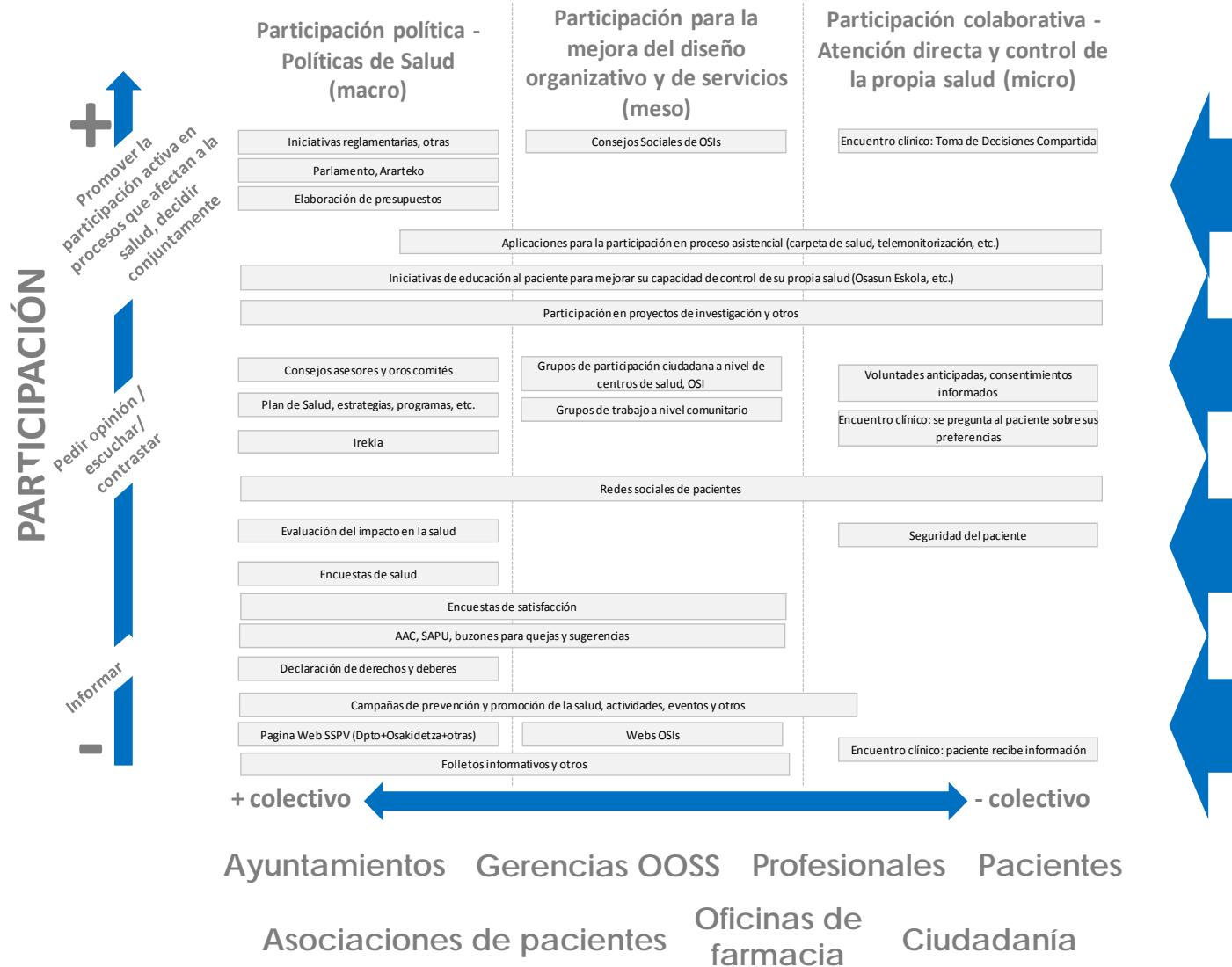
Página Web SSPV (Dpto+Osakidetza+otras)

Webs OSIs

Folletos informativos y otros

Encuentro clínico: paciente recibe información

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



## SOCIEDAD

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

## ORGANIZACIÓN

Procedimientos y prácticas, cultura organizativa

## PACIENTES-CIUDADANÍA

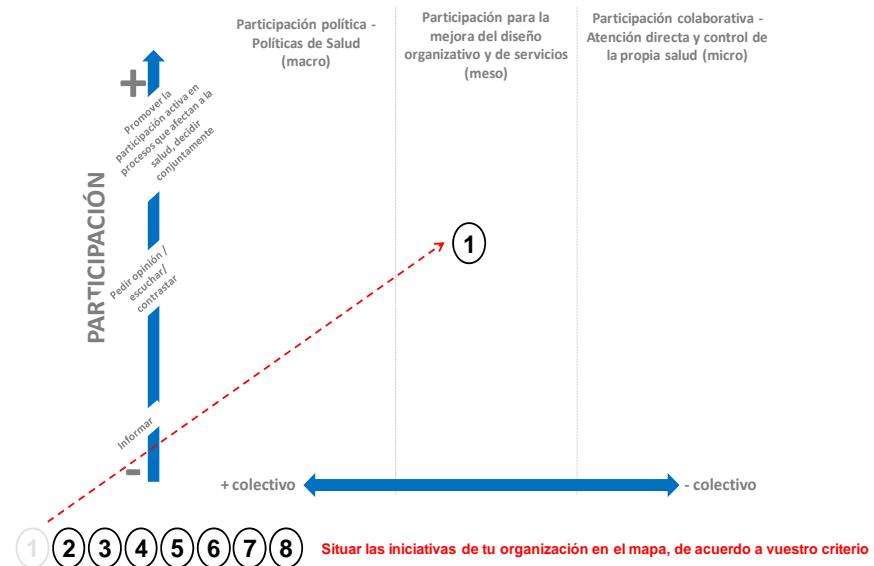
Creencias acerca del rol de paciente/ciudadanía, alfabetización en salud, nivel sociocultural, edad, etc.)

## 2. Cuestionario a Organizaciones de Osakidetza

Nº PALABRAS 84 1

<b>Organización de servicio:</b> 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:
<b>Descripción de la iniciativa</b> Contexto local previo / justificación de la necesidad:  Objetivo/s:  Población a la que va dirigida:  Agentes intervenientes:  Organización interna de la iniciativa:  Resultados y logros hasta el momento:
<b>Valoración de la iniciativa:</b> ¿Qué es lo que funciona? ¿Qué es lo que no funciona?
<b>Próximos pasos:</b>
Nº de iniciativa de Participación Ciudadana:

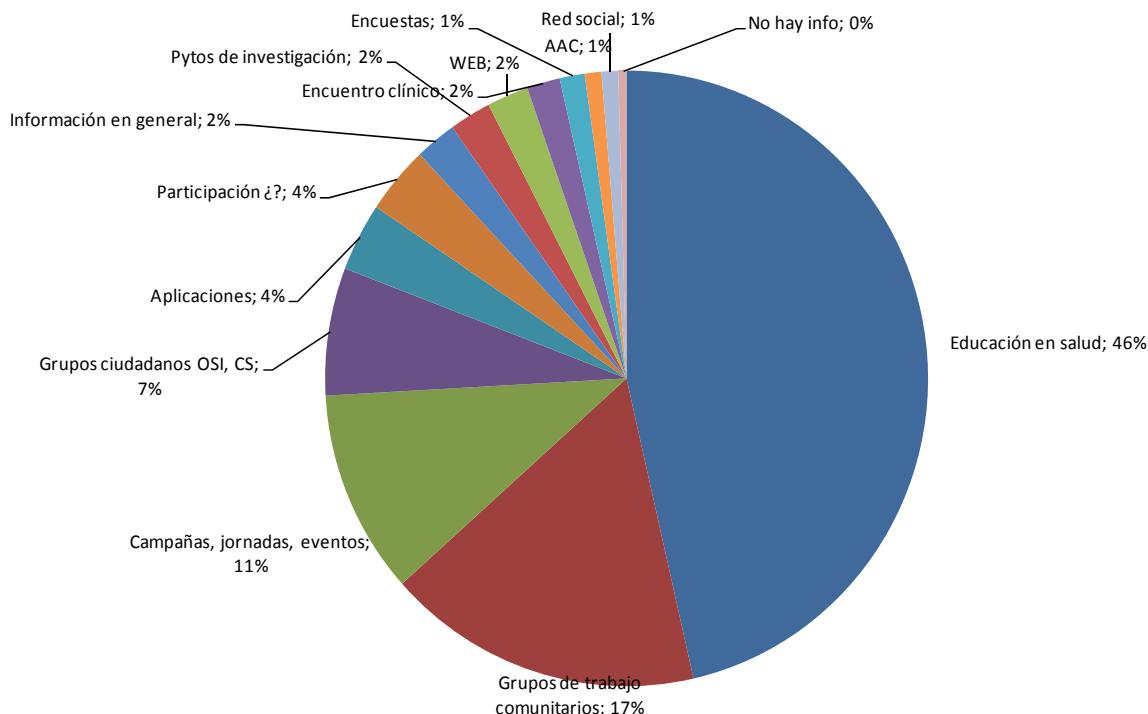
**Osakidetza** **b+i o** **eusko fundazioa** **EUSKADI** **EUSKADI** **EUSKADI** **EUSKADI**



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

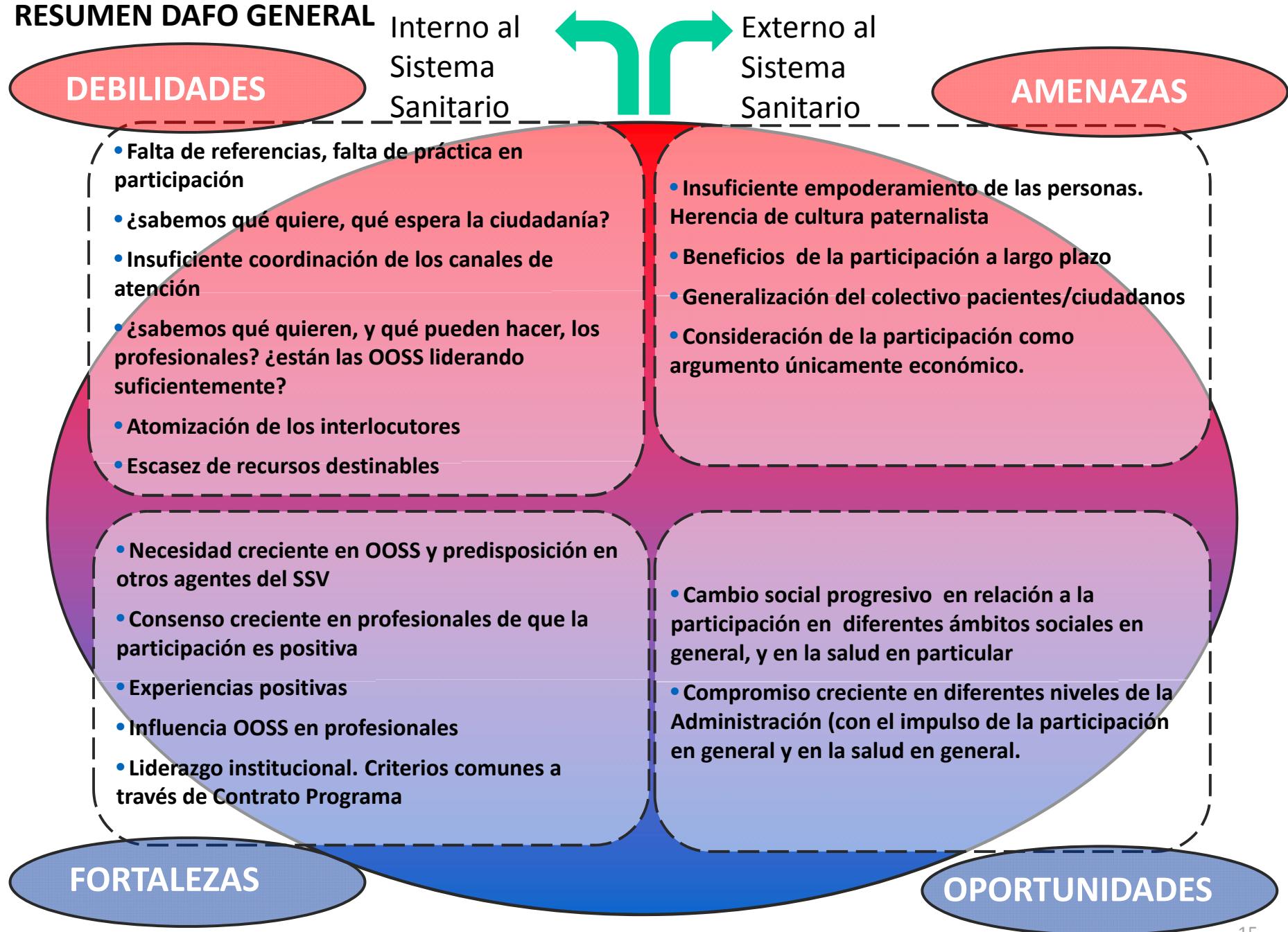
## 2. Cuestionario a Organizaciones de Osakidetza

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 OOSen 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 OOSde 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

101

Rediseño y visibilización de los canales de información (AAC, SAPU, Web SSPV, Ireki, etc.)



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



REFERENTE	RESULTADO PREVISIBLE
BIOEF	Encuestas. Grupos focales,etc.
World-café	Encuestas. Grupos focales,etc.
Campañas de información	Encuestas. Grupos focales,etc.
Guía para organizaciones de Osakidetza	Artículos científicos o proyectos de investigación
Materiales formativos, cursos, materiales, etc.	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!

