



ciudadanía

Ciudadanía “la persona”

La sociedad andaluza se constituye como una sociedad moderna y desarrollada, en la que se han incrementado significativamente los niveles de bienestar y de acceso a la formación e información. Una sociedad en continuo cambio, que plantea nuevos retos y oportunidades, un escenario al que se incorporan ciudadanos y ciudadanas con un mayor grado de implicación y compromiso, donde la participación se convierte en una exigencia que determina un espacio de relación más nítido con las instituciones públicas. Un escenario al que las políticas de salud intentan dar respuesta más allá de una visión centrada, casi de forma exclusiva, en los elementos que articulan la prestación de los servicios a un enfoque que considera el sistema sanitario como garante de los derechos de la ciudadanía y flexible a las necesidades de la sociedad en la que se desarrolla. Desde esta orientación las características de la población determinan y condicionan en gran medida la orientación y las prioridades de las políticas de salud. La evolución demográfica, el envejecimiento de la población, la inmigración, la variación y aparición de nuevas patologías, la dependencia, la aparición de nuevos grupos en riesgo de exclusión social, o la evolución de las necesidades y expectativas de la ciudadanía son factores determinantes en la orientación de estas políticas pero no los únicos.

Será necesario considerar también los nuevos roles de los ciudadanos y ciudadanas del siglo XXI, la aparición emergente de personas, hombres y mujeres, que quieren participar activamente y adoptar un papel protagonista en los procesos de toma de decisiones que afectan a su salud, y que están dibujando un marco totalmente diferente de relación entre el paciente y el profesional mas basado en un modelo deliberativo.

Todo esto nos conduce a una reflexión en profundidad sobre cómo mejorar los resultados en salud, cómo responder a las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familiares, cómo facilitar las interacciones, las relaciones y su participación en la organización sanitaria y sus profesionales, en el marco de un sistema sanitario público que quiere profundizar en su perfil solidario, equitativo y en su componente humano, que trabaja por ser creativo e innovador en sus propuestas.

El avance y progreso está en asegurar mecanismos de escucha y participación activa para todos, siendo exigentes en el cumplimiento de los principios básicos como sistema sanitario público, buscando la satisfacción de la ciudadanía como elemento de refuerzo y legitimación social.

Avanzar y madurar en la prestación de los servicios conduce a dar un paso más en la equidad, caminando hacia una visión que profundiza en el concepto de persona y que entiende el respeto a la diversidad y la multiculturalidad como un valor de la organización dentro del marco de convivencia que nos guía.

El papel de los ciudadanos en el ejercicio de su autonomía y participación en las decisiones sobre su salud es no sólo una exigencia sino también una oportunidad. La construcción de un sistema sanitario más eficiente y seguro, exige generar y compartir con el paciente, un entorno de confianza en la toma de decisiones individual y la **corresponsabilidad** en la utilización de los servicios, compartiendo el conocimiento disponible. Este entorno de “complicidad” nos puede permitir mirar el futuro con la convicción de ir hacia él mejor pertrechados para poder dar respuesta a los retos que sin duda nos encontraremos en ese camino.

OBJETIVO 1

La Persona, sus diferencias y su estado de salud orientarán la atención sanitaria promoviendo estilos de vida saludables y facilitando el desarrollo de su proyecto vital.



LINEAS DE ACCIÓN:

1.1 LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS DESDE DIFERENTES ÁMBITOS, su capacidad funcional, diferencias socioculturales, geográficas y multiculturales, las necesidades expresadas y sentidas, los derechos, valores y creencias, la diversidad, determinarán en el sistema sanitario una respuesta personalizada de la atención.

1.2 LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS ORIENTARÁN LAS ACCIONES, el progreso de la innovación y desarrollo de nuevas tecnologías, diversificando proactivamente las opciones de acceso al sistema.

1.3 EL AVANCE EN EL DESARROLLO EFECTIVO DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA se desplegará en el marco de planes integrales y estrategias específicas relacionadas con nuevos problemas de salud y apoyo a la familia.

1.4 EL PAPEL ACTIVO DE LA PERSONA EN EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS, potenciará un nuevo marco de corresponsabilidad con los profesionales basado en la información, el conocimiento y la gestión eficiente.

OBJETIVO 2

Una respuesta única para una atención sanitaria INTEGRADA, INTEGRAL y SEGURA a la ciudadanía.



LINEAS DE ACCIÓN:

2.1 EL PROCESO ASISTENCIAL INTEGRADO se rediseñará para constituir una herramienta que facilite a la persona el desarrollo efectivo del ejercicio de su autonomía y le permita velar por el cumplimiento de los criterios de calidad de la atención sanitaria, en un marco de responsabilidad compartida.

2.2 EN TODAS LAS ACTUACIONES, ESPECIALMENTE EN EL DESARROLLO DE PLANES, se integrarán de forma sistemática intervenciones de prevención y promoción de la salud a nivel individual y colectivo para contribuir a mejorar los resultados en salud de la población.

2.3 LA REDUCCIÓN DE LAS TAREAS BUROCRÁTICAS Y ADMINISTRATIVAS Y SU INNOVACIÓN llevará a simplificar y optimizar las actuaciones y actividades no clínicas, integrándolas en el desarrollo de los procesos asistenciales integrados, incorporando este aspecto al concepto de acto único.

2.4 LA IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN SEGURA DEL PACIENTE en cada ámbito de actuación se impulsará reforzando el papel activo de la persona en su seguridad.

2.5 LA GANANCIA EN SALUD se potenciará articulando las actuaciones de ayuda mutua con la acción de los servicios sanitarios.

OBJETIVO 3

La comunicación y la participación de la ciudadanía potenciarán la autonomía de la persona y la corresponsabilidad en el cuidado de su salud y en la utilización de servicios.



LINEAS DE ACCIÓN:

3.1 CONSEGUIR UNA COMUNICACIÓN ÚNICA CON LA PERSONA, un único mensaje a su problema de salud fortaleciendo la comunicación con y entre los profesionales.

3.2 HACER EFECTIVA LA PARTICIPACIÓN Y LA CORRESPONSABILIDAD DE LA CIUDADANÍA, potenciando la formación y la información de todos los actores implicados, incorporando el conocimiento de los costes de la atención sanitaria.

3.3 AVANZAR Y HACER DE LA TRANSPARENCIA UNA HERRAMIENTA AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA, acercándoles los resultados de la asistencia en los diferentes parámetros de calidad, así como las intervenciones en Salud Pública, contribuyendo a mejorar la toma de decisiones informada.

3.4 HACER EFECTIVO EL DESARROLLO DE LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA, adaptada a los diferentes escenarios y niveles de decisión, creando procedimientos de participación individual y colectiva.

3.5 DIVERSIFICAR Y ADECUAR LOS CANALES DE PARTICIPACIÓN a las diferentes necesidades y características de la ciudadanía, consolidando y ampliando la innovación y el uso de las TIC.

OBJETIVO 4

Incorporar los valores y preferencias de la persona en las decisiones, facilitando el intercambio de conocimiento entre la ciudadanía y los profesionales.



LINEAS DE ACCIÓN:

4.1 ADAPTAR Y HACER ACCESIBLE PARA LA CIUDADANÍA EL CONOCIMIENTO disponible del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Incorporando la innovación en el desarrollo de herramientas de gestión del conocimiento que lo faciliten.

4.2 DESARROLLAR HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS QUE PERMITAN INCORPORAR DE FORMA CONTINUA las expectativas, percepciones, valores y preferencias de la ciudadanía.

4.3 ESTABLECER SISTEMAS QUE PROMUEVAN EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS ENTRE CIUDADANÍA Y PROFESIONALES, con especial atención al papel que juegan las asociaciones de ayuda mutua en el manejo cotidiano de determinados problemas de salud.