

Reflexiones en torno a las políticas de atención al usuario de los servicios sanitarios"

Alcalá de Henares – Mayo 2015

**Rafa Rodriguez
Gerència Atenció Ciutadà – CatSalut**

Que quiere el ciudadano, usuario, paciente..

Sistema Sanitario “A LA CARTA”

Con expectativas orientadas por el nivel de calidad y
eficiencia de los servicios recibidos

Cambios en el entorno sanitario

- Nuevo perfil del ciudadano
 - Mas autónomo (el profesional solo no puede resolver su demanda)
 - Usuarios mas bien informados
- Envejecimiento de la población
- Dependencias
- Nuevas estructuras familiares
- Bolsas de marginación
 - Impacto de la inmigración
 - Nuevas tecnologías
- Entorno competitivo

Patrón de utilización de los servicios

NUEVO MARCO DE RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS

Relación ciudadanía / sistema sanitario

- Aumento importante de la demanda
- Aportación de nuevas tecnologías
- Generalización del uso de estas tecnologías
- Equilibrar la tecnificación con la ética
- Exigencia de más calidad de los servicios
- Adecuación de los perfiles profesionales a las necesidades
- Bolsas de marginación por inexperteza en el uso de la tecnología
- Generalización del uso de la alta tecnología
- Desajuste entre necesidades y recursos

Que entendemos por Atención al Usuario?

La atención al usuario es casi todo aquello que envuelve o acompaña a la actividad asistencial.

Todo aquello que añade **VALOR**

- A la asistencia
- Al servicio
- A la organización

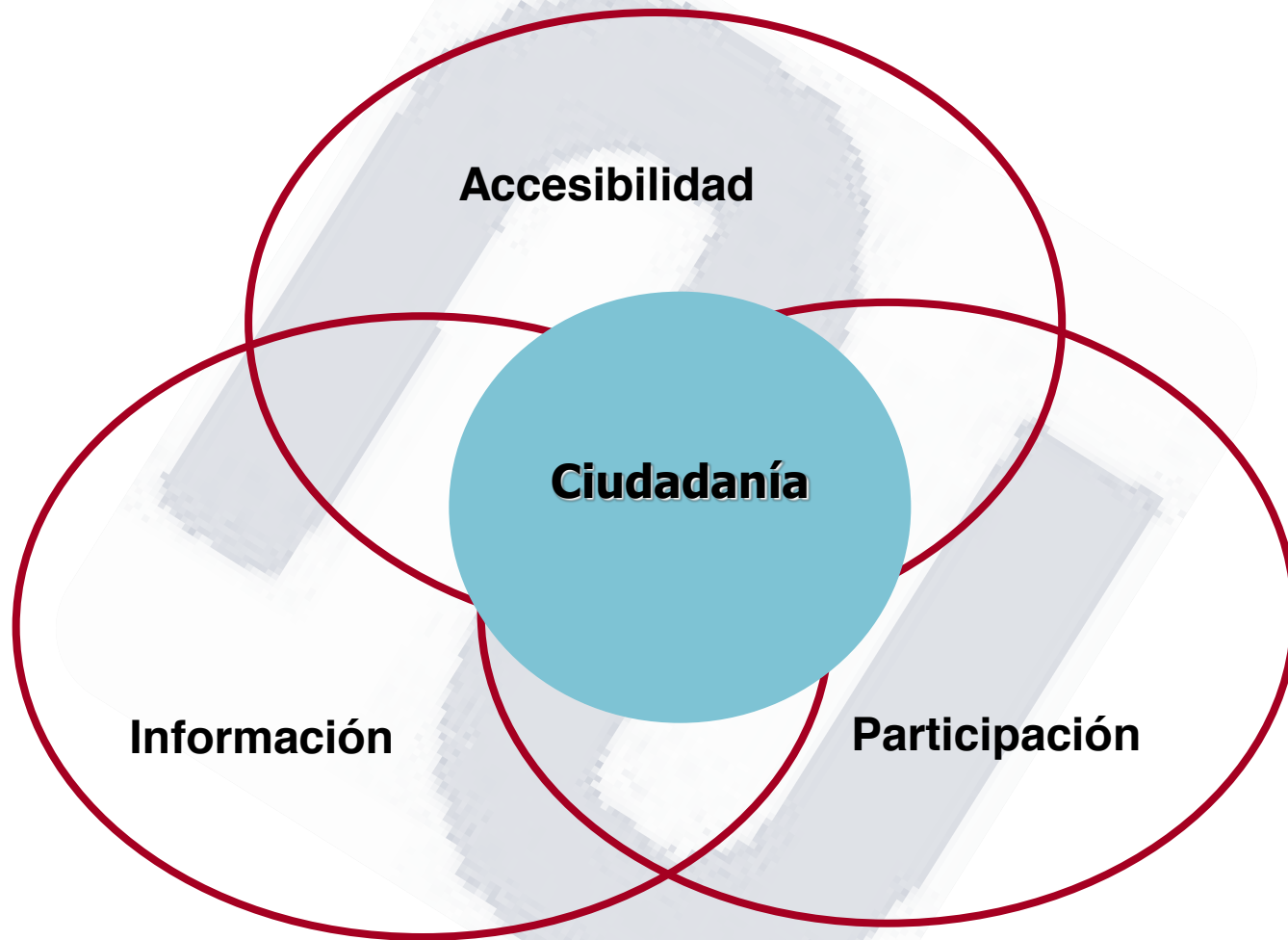
y Comporta la **SATISFACCIÓN** del usuario

TODOS los profesionales atienden a los usuarios

- La atención al usuario necesita la **participación** activa de todos: **Toda la organización** esta implicada en la atención
- Las políticas y estrategias en atención al usuario han de ser **políticas y estrategias de EMPRESA**

LA ATENCIÓN AL USUARIO ES COSA DE TODOS

Principales ejes de la atención a la ciudadanía



Valor añadido

AC

Excelencia

Marco normativo

accesibilidad

información

participación



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

Por lo tanto

- Tendremos que reformular un nuevo modelo y un nuevo entorno para la aplicación de la Carta de Derechos y Deberes con relación a la salud de los ciudadanos
- Generar un entorno de confianza y sostenibilidad del Sistema apostando por la corresponsabilización de los ciudadanos y profesionales en un entorno de uso racional de los servicios involucrando al entorno del ciudadano
- Compromiso por la garantía de la calidad de los servicios equilibrando tecnificación y ética

REFUERZO DE LAS UAC

**GARANTIZAR EL
CONTACTO DEL
CIUDADANO CON EL
SISTEMA,**

**Derechos
de los
ciudadanos**

**Medios de
relación**

**COORDINACIÓN
INTEGRADA EN TODAS LA
LINEAS DE SERVICIO ,
INDEPENDIENTEMENTE
DE LA ENTIDAD QUE LA
GESTIONE**

CIUDADANIA

**Opinión de
la
ciudadania**

**Uso de las
nuevas
tecnologías**

**POLITICAS DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD PERCIBIDA,
RESPETANDO SUS VALORES,
PREFERENCIAS Y
NECESIDADES**

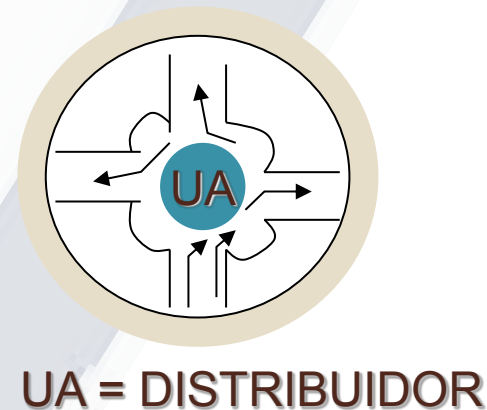
**INTEGRACIÓN DE LAS POLITICAS DE
INFORMACIÓN I COMUNICACIÓN**

POLITICAS PROACTIVAS Y TRANSPARENTES

CIUDADANOS COMPETENTES

Que papel han de jugar las Unidades de Atención al Ciudadano (UAC) en la Organización ?

GESTIONAR EL ACCESO DEL CIUDADANO A UNOS SERVICIOS Y PRESTACIONES ASISTENCIALES DE CALIDAD I BAJO CRITERIOS DE EFICIENCIA , EFICACIA I EQUIDAD



Actuaciones necesarias

- Establecer equipos coordinados
- Diseñar una planificación integral y transversal
- Reforzar el profesionalismo
- Impulsar el uso e la nuevas tecnologías
- Actividades PARA el ciudadano con actuaciones CON el ciudadano
- Garantizar el conjunto de responsabilidades de AC de una manera homogénea y equitativa

Paradigmas del cambio

- Intereses específicos
- Eficiencia
- Administrar
- Controles
- Justificación costos
- Autoritarismo
- Imponer responsabilidades
- Seguimiento de normas
- Sistemas administrativos

- Satisfacción ciudadanía
- Calidad
- Producir
- Adaptación protocolos
- Valores añadidos
- Valoración de objetivos
- Asumir responsabilidades
- Mejora de procesos
- Evaluación de resultados



Nuevas oportunidades de las UAC

INFORMACIÓN

- Mejora efectiva de la tecnología de la información
- Implantación de puntos de alta resolución tecnológica
- Dar a conocer los criterios de equidad asistencial
- Crear sinergias informativas con centros de información conjuntos
- Determinar los tipos de información y su inteligibilidad en el proceso clínico
- Establecer protocolos que permitan información rápida, objetiva i eficaz

Nuevas oportunidades de las UAC

PARTICIPACIÓN

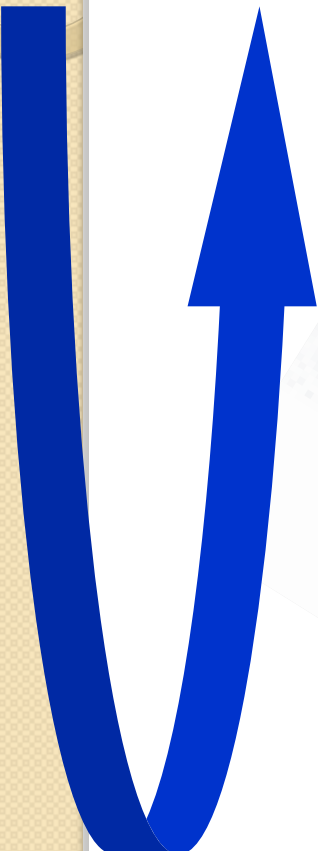
- Incorporar la opinión del ciudadano
- Fomentar la participación ciudadana, favoreciendo la responsabilidad colectiva
- Ciudadanos mejor informados que participen en la resolución de su demanda con la toma de decisiones compartida
- Control de la calidad el servicio
- Establecer mecanismos que analicen y den garantías de los derechos de los ciudadanos
- Colaborar en el diseño de los servicios
- Explicar las obligaciones de la ciudadanía respecto al sistema sanitario

Nuevas oportunidades de las UA

ACCESIBILIDAD

- Protocolos de gestión del caso para evitar duplicidades y resultados adversos para los ciudadanos
- Garantizar a la ciudadanía información de las demoras asistenciales
- Garantizar el acceso a una segunda opinión
- Mejorar la accesibilidad a los servicios con mejoras tecnológicas
- Mejorar los horarios de atención

El reto



es definir de políticas ligadas a *un modelo sostenible, basado en un entorno de corresponsabilidad y* establecer intervenciones basadas en propiciar cambios concretos en los procesos de mejora, orientados a la implementación y los resultados y centradas en las personas

Atención centrada en las persona

“ No hay decisión sobre mi sin mi “

Angela Coulter

Fundamentos

- Personas informadas comprometida i apoderadas
- Profesionales con conocimientos adecuados i mentalidad para trabajar de manera compartida
- Sistema de organización que impliquen tanto a los equipos del ámbito sanitario como del ámbito social
- Sistemas de financiación que incentiven la atención colaborativa

Principios y criterios de atención centrada en las personas

PRINCIPIOS

Dignidad y derechos de las personas

- Autonomía
- Participación
- Integralidad
- Individualidad
- Inclusión social
- Independencia
- Continuum asistencial



CRITERIOS

Calidad de los servicios y valores éticos

- Diversidad
- Accesibilidad i
interdisciplinariedad
- Globalidad
- Flexibilidad y atención
personalizada
- Proximidad y enfoque
comunitario
- Prevención / rehabilitación
- Coordinación/convergencia

“Si los pacientes son racionales y capaces de realizar opciones inteligentes sobre su estado de salud, tenemos el imperativo ético de involucrarnos conjuntamente en el proceso de mejora de calidad de los servicios”

Si quieres ir rápido, ves solo, si quieres ir lejos, ves acompañado

Proverbio africano

Al Gore dijo:

“ Hemos de ir lejos y rápido

Salut i gràcies per l'atenció

