

# XVI Congreso Nacional SEAUS

12 al 15 de Abril de 2011

## DECLARACIÓN DE ZARAGOZA ATENCIÓN AL USUARIO



La Declaración de Zaragoza es presentada como un documento a tener en cuenta por gestores, profesionales y ciudadanos. Pretende orientar las estrategias de atención al usuario, para conciliar las necesidades y expectativas de los diferentes actores en el sistema sanitario, lo que supone renovar el modelo de relación.

### **1. INFORMACIÓN Y ACCESIBILIDAD**

El sistema de salud, a través de los profesionales sanitarios y, en particular, de los servicios de atención al usuario, como receptores y canalizadores de las necesidades de los ciudadanos, deben proporcionar información, que permita respuestas ágiles, normalizadas, adaptadas y eficientes, y que faciliten la accesibilidad al sistema sanitario.

### **2.- INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES**

Es necesario reconocer el derecho y la competencia del paciente en la toma de decisiones sobre su propia salud y avanzar hacia una elección informada, que evite un consentimiento pasivo, respetando los valores y creencias personales.

La información previa a la toma de decisiones ha de ser suficiente y útil para ejercer la autonomía, la corresponsabilidad y reducir las desigualdades.

### **3.- COMUNICACIÓN**

La atención al usuario en el Sistema Sanitario es un espacio en el que se canalizan sentimientos, necesidades, emociones, derechos y deberes. La comunicación es el elemento primordial de la relación entre usuarios y profesionales, siendo necesario incluir, las habilidades de comunicación entre las competencias profesionales.



#### **4.- IMPLICACION DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN SANITARIA DE CALIDAD Y SEGURA**

Los usuarios son actores imprescindibles y un valor activo para el logro de resultados en términos de calidad y de seguridad. Para ello, es necesario potenciar la formación e información de los pacientes, utilizar su experiencia y fomentar la implicación en su propio proceso.

#### **5.- PARTICIPACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA**

La participación es un derecho incuestionable y las organizaciones sanitarias han de comprometerse a facilitar y adecuar sus instrumentos de participación y a incorporar las necesidades de los ciudadanos en las decisiones y estrategias de las políticas de salud.

#### **6.- GARANTIA DE LOS DERECHOS. DIGNIDAD EN LOS PROCESOS AL FINAL DE LA VIDA.**

Definir compromisos y establecer las garantías para el cumplimiento de los derechos, es un deber del Sistema de Salud y de sus profesionales. Garantizar la dignidad de las personas en el proceso de morir y de la muerte es un compromiso de valores, de libertad y de autonomía.

#### **7.- INNOVACIÓN TECNOLÓGICA**

La Administración Sanitaria debe incorporar las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la atención al usuario, para proporcionar respuestas ágiles, normalizadas y eficientes. Todo ello requiere incrementar la interactividad con los usuarios y fomentar las comunicaciones en red entre los centros sanitarios.

Las organizaciones han de potenciar las tecnologías como herramientas para facilitar información, gestionar procesos, ayudar a la toma de decisiones compartidas, posibilitar la participación y comunicar los resultados en salud.



## **8- DETERMINANTES SOCIALES Y SALUD. "SALUD EN TODAS LAS POLITICAS"**

Los determinantes sociales, los factores económicos y culturales y la dimensión emocional del ser humano forman parte del binomio salud-enfermedad.

En la salud de la colectividad, tienen más peso los determinantes sociales que los propios servicios sanitarios y es necesario reforzar las políticas de salud, además de las orientadas a la atención sanitaria.

## **9- RESPONSABILIDAD COMPARTIDA PARA LA SOSTENIBILIDAD**

El sistema sanitario es un gran patrimonio de la ciudadanía.

Usuarios y profesionales son responsables de su sostenibilidad y de la adecuada utilización de los recursos sanitarios. Es necesario fomentar la corresponsabilidad informada de los ciudadanos y profesionales, y establecer los mecanismos para mejorar la transparencia y avanzar en la cultura de la evaluación.

Los usuarios son titulares de deberes que han de cumplir como copropietarios del sistema sanitario.

## **10.- SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Es necesario potenciar los servicios de atención al usuario, dotándolos de la capacidad y competencia necesaria.

La competencia que define la orientación al usuario implica un deseo y una necesidad de incorporar a los ciudadanos, de comprender y hacer realidad sus necesidades responsables, aún aquellas no siempre expresadas.

Implica esfuerzo en actualización por parte de todos los profesionales de la salud para dar respuestas acorde a los problemas del ciudadano.

