



Plan de Participación Ciudadana 2010-2012

Empresa Pública Hospital de Poniente

INDICE

Definición
Objetivo
Alcance
Actividades
Resumen de Indicadores
Referencias

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EMPRESA PÚBLICA HOSPITAL DE PONIENTE (2010 – 2012)

DEFINICIÓN

La Empresa Pública Hospital de Poniente plantea un Plan de Participación Ciudadana con una **Visión, Misión y Valores** comunes y transversales para todos los Centros de la Empresa; con líneas estratégicas claves globales para la misma, respetando las características, necesidades y cultura del entorno de cada Hospital que la componen.

La participación ciudadana consiste en la intervención activa y consciente de los ciudadanos/as en procesos organizados para la toma de decisiones en asuntos de interés público. Dicho con otras palabras, en nuestro entorno favorecemos la participación ciudadana cuando establecemos mecanismos para acercar el punto de vista de la ciudadanía a la toma de decisiones en asuntos sanitarios de interés público.

La participación ciudadana puede llevarse a cabo con un nivel variable de implicación y corresponsabilidad, abarcando desde un nivel pasivo hasta una toma de decisiones completa por parte de los ciudadanos/as¹.

El Plan de Calidad establece que el ciudadano/na debe ser el centro del sistema, como eje en torno al cual gire de la actividad del SSPA². Para alcanzar éste objetivo se hace necesaria la elaboración de un plan de participación que debe tener como función el incorporar la perspectiva de la ciudadanía a las decisiones que se toman en cada centro de la Ephpo.

OBJETIVO

Su **objetivo** es encuadrar las directrices institucionales y organizativas que permitan:

- Mejorar, integrar y consolidar los sistemas de recogida de información y expectativas de la ciudadanía.
- Desarrollo y potenciación de los canales de comunicación con la ciudadanía.
- Afianzamiento y desarrollo de nuevas líneas de participación ciudadana.
- Establecer líneas de colaboración con instituciones, organizaciones y asociaciones del área de influencia.

- Incorporar las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas en la toma de decisiones de la Ephpo, de forma que la asistencia sanitaria ofertada se adapte a sus necesidades y expectativas.

ALCANCE

Este plan es de aplicación a todos los centros asistenciales que componen la Ephpo.

El presente plan tiene una **vigencia** de tres años, que van desde el año 2010 al 2012.

El presente Plan se estructura en las diferentes actividades a desarrollar dependiendo del nivel variable de implicación y corresponsabilidad, abarcando desde un nivel pasivo hasta la incorporación de las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisiones.

En un nivel de participación pasiva podemos considerar las actividades destinadas a informar y educar al paciente. Un segundo nivel incluiría consultar a los usuarios sobre determinados temas de interés. En el tercer nivel, los ciudadanos asumen un papel de mayor implicación, en donde además de derechos y obligaciones en su relación con el Centro, se establece una participación en los foros de priorización y decisión, promoviendo áreas de decisión compartida y de corresponsabilidad con los gestores públicos. Por último, en el nivel que implica un grado mayor de participación, los ciudadanos son agentes activos en el seguimiento de la actividad del hospital.

ACTIVIDADES

Las actividades concretas que se lleven a cabo, en función de las áreas de información, consulta, actuación y nivel de implicación de los ciudadanos/as en la toma de decisiones son:

Nivel 1: informar y educar.

- Informar a asociaciones o colectivos de interés sobre temas relevantes del Hospital.
 - Indicador: nº de actividades de información colectiva realizadas en el período.
 - Objetivo: al menos tres al año.
- Actualizar el Área del Ciudadano de la página web de la Ephpo.
 - Indicador: Revisión de la página web; nº de modificaciones y/o incorporaciones efectuadas.

- Objetivo: Revisión de la página web; incluir información básica de derechos de los ciudadanos, información de tramites en el hospital y al menos una opción de gestión de trámites vía telemática.
- Incluir entre las actividades del plan de calidad de cada servicio hospitalario la elaboración de un documento que proporcione información sobre la organización y funcionamiento de la Unidad.
 - Indicador: existencia de documentos informativos sobre el funcionamiento de las diferentes unidades del centro.
 - Objetivo: En los objetivos de cada unidad se incluye la realización documento informativo.
- Potenciar la mejora en la utilización de los recursos e instalaciones sanitarias (uso adecuado de las instalaciones, recursos asistenciales, etc).
 - Indicador: nº de actividades de información colectiva realizadas en el período.
 - Objetivo: al menos dos al año. (Ej.:cartelería indicando el uso adecuado de servicios de urgencias hospitalarias, uso del transporte sanitario,...).
- Utilización de nuevas tecnologías para la difusión de información a grupos de interés (correo electrónico, SMS, Escuela de Pacientes, etc).
 - Indicador: nº de grupos de interés a los que se remite información colectiva en el período.
 - Objetivo: al menos cinco. (Ej: contactar con asociaciones de pacientes para enviarles información sobre actividades del hospital, envío de información de interés por correo electrónica,..).
- Elaborar una guía de recursos útiles para asociaciones de pacientes.
 - Indicador: nº de guías para asociaciones realizadas en el período.
 - Objetivo: al menos una al año. (Ej.: diseñar una guía para pacientes en la unidad de Hemodiálisis, realizada por los profesionales de esta unidad).
- Facilitar la participación de los profesionales sanitarios en medios de comunicación y foros asociacionistas en programas sobre temas de interés sanitario.
 - Indicador: nº de actividades de información colectiva realizadas en medios de comunicación.
 - Objetivo: al menos una al año. (Ej.: entrevistas en medios de comunicación de profesionales asistenciales sobre temas de salud).
- Programar la realización de visitas escolares y de otros colectivos asociacionistas a las instalaciones del hospital.
 - Indicador: nº de visitas escolares y de otros colectivos realizadas en el período.
 - Objetivo: al menos dos al año. (pueden ser de institutos con orientación laboral o de escolares a los que se les muestra el funcionamiento y la actividad del Hospital).

- Continuar con la traducción de documentos a los idiomas más utilizados por los usuarios, así como el uso de la teletraducción.
 - o Indicador 1: nº de documentos traducidos a otros idiomas.
 - o Objetivo: al menos tres nuevos documentos al año.
 - o Indicador 2: comunicación a los profesionales de la existencia y uso del sistema de teletraducción de salud responde.
 - o Objetivo: Envío masivo a los profesionales de información antes fin 2011.
- Potenciar la figura de la mediadora intercultural en el centro como nexo entre colectivos multiculturales.
 - o Indicador: nº de grupos en los que la mediadora hace de nexo con el centro.
 - o Objetivo: al menos dos grupos.
- Implementar programas de participación y educación para salud.
 - o Indicador: nº de programas de educación para la salud.
 - o Objetivo: al menos uno al año. (Ej.: Manos seguras, tabaquismo,...).
- Realización de talleres a colectivos específicos (cuidadoras, inmigrantes, etc)
 - o Indicador: nº de talleres realizados a colectivos específicos.
 - o Objetivo: al menos tres al año.

Nivel 2. Consulta a los ciudadanos.

- Implicar a las organizaciones de ciudadanos/as y pacientes en la mejora de los ítems menos valorados en las encuestas de satisfacción y reclamaciones.
 - o Indicador: nº de reuniones con ciudadanos/as para analizar resultados de las encuestas de satisfacción y reclamaciones.
 - o Objetivo: al menos una reunión al año.
- Utilizar técnicas de investigación cualitativa para conocer la opinión de la ciudadanía sobre determinados temas que les afecten: grupos focales, entrevistas, encuestas, etc.
 - o Indicador: nº de técnicas de investigación cualitativa empleadas.
 - o Objetivo: al menos dos al año.
- Identificar necesidades de mejora desde el punto de vista de los usuarios en cuanto a la accesibilidad, la señalización y la cartelería del centro.
 - o Indicador: nº de consultas realizadas a los ciudadanos sobre mejoras en la accesibilidad.

- Objetivo: al menos una consulta al año (Ej. Encuesta de accesibilidad y orientación realizada a través del proyecto Orienta).
- Mejorar la accesibilidad de usuarios específicos (usuarios con discapacidad física, cuidadores de gran discapacitado, etc.) al centro en cuanto al transporte, urgencias, pruebas de laboratorio y otras pruebas complementarias.
 - Indicador: nº de intervenciones para mejorar la accesibilidad.
 - Objetivo: al menos dos al año.

Nivel 3. Decisión, colaboración y control compartido entre el hospital y el ciudadano.

- Establecer, con la colaboración activa de ciudadanos, el plan definitivo de participación ciudadana del hospital.
 - Indicador: Existencia de plan de participación ciudadana.
 - Objetivo: Presentación antes de fin de 2011.
- Contactar con organizaciones de voluntariado y concretar líneas de colaboración.
 - Indicador: nº de organizaciones de voluntariado colaboradoras con el centro.
 - Objetivo: al menos una durante la vigencia del plan.
- Constituir la Comisión de Participación Ciudadana.
 - Indicador: Existencia de comisión de Participación Ciudadana.
 - Objetivo: Constitución antes de fin de 2011.
- Establecer en colaboración con las asociaciones protocolos y procedimientos sobre dispositivos de información, garantía de derechos, encuestas de satisfacción, visitas, etc.
 - Indicador: nº de reuniones con ciudadanos/as para revisar procedimientos.
 - Objetivo: al menos una reunión durante la vigencia del plan.
- Análisis periódico de reclamaciones y sugerencias, con presentación a la Dirección y Responsables, con propuestas y seguimiento de mejoras.
 - Indicador: nº de análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción y reclamaciones.
 - Objetivo: al menos un análisis al año.
- Invitar a las Comisiones correspondientes a un representante de las asociaciones que pudieran tener interés en el tema tratado.
 - Indicador: nº de reuniones de la Comisión de Participación con ciudadanos/as invitados.
 - Objetivo: al menos una reunión al año.

EVALUACIÓN

Tras la puesta en marcha del presente plan de participación ciudadana se realizarán revisiones de las actividades realizadas y del desarrollo de las mismas cada 6 meses, de modo que se analicen los resultados alcanzados con ellas.

En base a esto, se planificarán las siguientes actividades a realizar en función de las prioridades estratégicas de la Empresa Pública Hospital de Poniente y de las necesidades que la ciudadanía manifieste en un momento dado durante el desarrollo del plan.

Conforme se consigan alcanzar de forma conjunta o progresiva, las diferentes actividades propuestas en el plan, deben tomarse en cuenta todas aquellas modificaciones que conduzcan paulatinamente al máximo desarrollo posible de los niveles superiores de participación de la ciudadanía. Es por ello que el plan de participación ciudadana debe ser abordado como un proceso dinámico que requiere de un intercambio de información activa entre sus componentes.

REFERENCIAS

1. Plan estratégico de investigación, desarrollo e innovación en salud 2006-2010. Consejería de salud de la Junta de Andalucía 2006. Disponible en <http://www.sas.junta-andalucia.es/library/plantillas/externa.asp?pag=/contenidos/gestioncalidad/planestratInvDesInno/planestrategicoes.pdf> .
2. II Plan de Calidad 2005-2008. Consejería de salud de la Junta de Andalucía 2006. Disponible en http://www.sas.junta-andalucia.es/library/plantillas/externa.asp?pag=http://www.juntadeandalucia.es/salud/sites/csalud/galerias/documentos/c_1_c_6_planes_estrategias/II_plan_calidad/I_plan_calidad.pdf .
3. Plan de Atención Ciudadana. Dirección General de Asistencia Sanitaria. Servicio Andaluz de Salud.