

# Presentación

Se ha cumplido una década desde que Andalucía comenzó a caminar por la senda de la Calidad y a considerarla un elemento que debía ser inherente a la propia concepción de servicio público y de sistema sanitario. Calidad que desde el principio fue asumida como un valor imprescindible y una apuesta irrenunciable, que conllevaría, a largo plazo, un cambio cultural y estratégico en el seno de la organización sanitaria.

Bajo este prisma, las estrategias puestas en marcha en la sanidad pública andaluza en el año 2000 inauguraron un modelo estratégico, concretado en un primer Plan, que entendía la Calidad como un motor de profunda transformación de su sistema sanitario público, orientado fundamentalmente al ciudadano. Éste pasó a ocupar un papel central, como no podía ser de otro modo en una sociedad moderna y desarrollada, con un sistema de salud del que los ciudadanos, progresivamente más informados y exigentes, se sienten cada vez más partícipes. Este primer instrumento proporcionó el andamiaje sobre el que erigir diversas iniciativas, nuevos derechos y garantías para el ciudadano, fórmulas innovadoras de gestión y asistencia, líneas de desarrollo profesional, o avances tecnológicos que han devenido en un sistema sanitario más ágil y transparente.

El deseo de seguir transformando la sanidad pública para hacerla más personalizada, innovadora y cercana, llevó a la puesta en marcha del II Plan de Calidad que, con espíritu de continuidad, consolidó aquellas estrategias que venían demostrando su validez, a la vez que incorporó nuevos elementos y fórmulas de organización y gestión, de innovación tecnológica y organizativa, de conocimiento, de relación y participación con el ciudadano.



Esta vez desde una mirada focalizada en los y las profesionales, y en el valioso papel que desempeñan en tanto son los generadores de uno de los aspectos que más determinan la percepción de la calidad asistencial: la atención y el trato que recibe la ciudadanía.

Tras diez años de estrategias de calidad podemos sentir la certeza del camino recorrido y la satisfacción por los logros alcanzados. Pero siguen siendo muchos los retos que se perfilan en el horizonte, próximo o lejano, de esta senda de mejora continua que, por su propia dinámica y razón de ser, es inagotable, ya que le exigimos la permanente capacidad de anticiparse a las tendencias y necesidades de futuro, al tiempo que a proporcionar una atención sanitaria personalizada, creativa y de calidad, que satisfaga las expectativas del presente.

En este contexto, y desde el bagaje que ha proporcionado la experiencia de las estrategias anteriores, se ha concebido el Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público Andaluz, un instrumento participativo y consensuado, que nace con el afán de irrumpir con fuerza en tres escenarios estratégicos de actuación: el de la ciudadanía, el de los profesionales, y el de la propia organización sanitaria, como espacio integrador de confluencia.

En el escenario dedicado a la ciudadanía, las líneas de calidad se dirigen a reforzar el papel de cada usuario para ejercer su autonomía y participación sobre su propia salud. Se trata de procurar un entorno de confianza y complicidad, que permita la comunicación y toma de decisiones compartida, la corresponsabilidad en el uso de los servicios y en el ejercicio de los derechos, sobre la base del intercambio del conocimiento disponible y la especial consideración de los valores personales.

El segundo escenario de actuación se concreta en la generación de una renovada relación entre los y las profesionales y la organización sanitaria. Un modelo de intercambio que favorezca, de un lado, la autonomía y el compromiso de los profesionales por la calidad y la excelencia en la atención,

asentado en el modelo de gestión clínica; y, de otro, el compromiso de la propia organización para dar respuesta a sus necesidades y expectativas, para potenciar al máximo su desarrollo profesional, en el marco de un clima de intercambio de conocimiento e innovación permanentes.

La organización sanitaria es a su vez el ámbito donde nace y se afianza la relación entre la ciudadanía y los profesionales, un espacio de encuentro donde ambos comparten valores, responsabilidades, conocimientos y decisiones. La organización se configura así en el tercer escenario planteado, que se dibuja como un necesario “espacio compartido” que un sistema sanitario sostenible, equitativo, solidario y maduro, debe saber construir, para trabajar con firmeza, desde la cooperación, la sensibilidad y el respeto, por la salud y la calidad de vida de cada una de los hombres y mujeres de Andalucía.

Un “espacio compartido” que no es sólo es el lema que motiva un nuevo plan sino una invitación a la implicación de todos y todas –ciudadanía, profesionales y organización - para seguir habilitando escenarios que permitan progresar en la senda de la calidad y la mejora continua de los servicios sanitarios públicos en Andalucía.

**María Jesús Montero Cuadrado**  
**Consejera de Salud**