

3

LOS VALORES QUE COMPARTIMOS

Los valores que definen y guían nuestra actuación organizativa, como Sistema Sanitario Público de Andalucía son los que se describen a continuación.

3. LOS VALORES QUE COMPARTIMOS

3.1. Universalidad

Proporcionamos una atención bajo el principio de universalización. El derecho a la salud y a la atención sanitaria lo es en base al concepto de ciudadanía. No es una mera prestación, sino un derecho ciudadano, de toda la ciudadanía. Es un derecho humano básico. Proporcionamos una atención sin exclusiones, ni debidas al estado de salud ni a la capacidad de pago. El acceso a los servicios de salud lo es en función de la necesidad en salud, no del nivel de renta o la capacidad económica.

3.2. Equidad

Prestamos los servicios de salud de una forma igualitaria, con independencia del lugar geográfico, del género, nivel de renta, edad o cualquier otra dimensión. De igual modo atendemos y promovemos la salud de toda la población. Entendemos la atención a la salud desde igual acceso a la atención disponible para igual necesidad; igual utilización para igual necesidad; e igual calidad para todos.

3.3. Sostenibilidad

En una estrategia amplia que entiende el desarrollo sostenible como la mejora continua de la calidad de vida y bienestar presente y futuro de los ciudadanos, desde el sector sanitario contribuimos a la sostenibilidad global de formas diversas. Atendiendo a objetivos de cohesión y equidad social, más allá de los objetivos de protección al medio ambiente. Por otra parte, en lo que respecta a la sostenibilidad del propio sistema, nuestro sistema sanitario público está financiado por las aportaciones de los ciudadanos como contribuyentes. Obtenemos el mayor valor posible de cada recurso, con cada decisión clínica y organizativa que adoptamos. Contribuimos así a asegurar el futuro de nuestro sistema sanitario para quienes nos sucedan.

3.4. Transparencia

Proporcionamos la información que necesita la población para conocer, decidir o elegir. Estamos comprometidos a brindar claridad a la calidad. Proporcionamos información comparada de calidad para estimular la mejora de la calidad de nuestros centros. Evaluando y ofreciendo información clara y periódica, por cada nivel de la organización, para que los pacientes y la población puedan conocer y adoptar, en su caso, decisiones informadas.

3.5. Innovación

Nuestro trabajo está ocupado y preocupado por el presente, pero también por el futuro. Por eso innovamos. Para garantizar el futuro a través de la mejora continua, y del cambio tecnológico y organizativo. Para adaptarnos de forma permanente a las nuevas necesidades, a los nuevos desarrollos de la ciencia y también a las expectativas que los ciudadanos tienen sobre el sistema sanitario. Innovamos para dar la mejor respuesta –científica y humana– que un sistema sanitario pueda dar.

3.6. Enfoque preventivo y de promoción

Nos preocupa e interesa no sólo la salud hoy de los ciudadanos, sino la de su futuro. Por eso anteponeamos especialmente la promoción de la salud y la prevención de enfermedades o riesgos. Y lo hacemos ayudando a la población a permanecer sana, garantizando la seguridad de los alimentos y los entornos, impulsando y facilitando la práctica de hábitos saludables; previniendo las enfermedades o detectándolas precozmente. Asegurando el acceso efectivo y equitativo a los servicios de salud, así como la participación en la toma de decisiones y capacitando a las personas para que puedan ejercer mejor control sobre su salud y los factores que la determinan.

3. LOS VALORES QUE COMPARTIMOS

3.7. Compromiso con la calidad

Estamos comprometidos con la calidad. Calidad que significa ofrecer un servicio de salud clínicamente efectivo, con criterios de seguridad, guiado por estándares de calidad y con una buena experiencia para el paciente. O de la población. Caminando de manera irrenunciable hacia la excelencia. Calidad además que es medida, estandarizada, reconocida e incentivada.

3.8. Accesibilidad

Ofrecemos a la población diferentes vías de acceso al sistema sanitario y a los servicios de salud y garantías de respuesta en la atención. Porque entendemos la accesibilidad como un componente crítico de la calidad. De igual modo garantizamos como derecho el acceso a tener una respuesta asistencial en plazos adecuados, sin más criterios que el de la necesidad en salud. Un acceso además sin barreras por razones físicas, de comunicación, culturales, de lengua, geográficas o de oportunidad.

3.9. Satisfacción ciudadana

Reconocemos que la experiencia del ciudadano es un componente esencial para la mejora de la calidad de los centros y servicios. En un sistema sanitario, cuya legitimación social descansa en la fiabilidad, en la confianza y la satisfacción que generamos entre los ciudadanos y pacientes, entendemos la satisfacción como componente principal de la calidad. Trabajamos para mejorar la salud y generar la más positiva experiencia de los pacientes y la población, en su contacto con los servicios, aprendiendo también de los errores.

3.10. Personalización

Ofrecemos una atención esforzándonos en prestar un servicio íntegro, respetando a cada persona como individuo, y a sus necesidades. Con respeto

y dignidad, con humanidad y confidencialidad, cuidando no sólo las prácticas clínicas sino el conjunto de servicios que proporcionan la mejor atención global. Abiertos a las necesidades y a las preferencias de los pacientes y de su entorno. Y compartiendo con ellos valores como la confianza mutua, la honestidad y una adecuada comunicación.

3.11. Participación

Un sistema de salud como el nuestro, integrado en la sociedad a la que sirve y social y técnicamente avanzado, se edifica desde la noción de que es un sistema abierto y participado. Tanto por la ciudadanía como por los profesionales. Ciudadanía a la que entendemos no sólo como receptora de servicios, sino dotada de un papel activo, cuya opinión e influencia directa en la toma de decisiones modifica y mejora los servicios de salud que se le prestan. Y un sistema participado también por los profesionales, siendo que la gobernanza de las instituciones sanitarias está sustentada en dinámicas internas y entornos participativos y colaborativos, al servicio de los intereses generales de nuestro sistema sanitario y de la mejor atención en salud de la población.

3.12. Trabajo en equipo

La atención a la salud es un trabajo de equipo. Todos –clínicos, otros profesionales de la salud, de servicios y de la gestión– cooperamos a un único propósito. Y en la misma dirección. Trabajar juntos, con la mayor autonomía profesional y corresponsabilidad, nos hace mejores y más eficaces. Aportando con profesionalidad lo que cada quien sabe y debe hacer. Contribuyendo desde sus diferentes roles profesionales. Un esfuerzo colectivo al que todos cooperamos desde la diversidad, cuyo significado último es cuidar, curar, prevenir, promover o mejorar la salud. El trabajo cooperativo nos hace más sólidos y más eficaces.

3.13. Reconocimiento profesional

Los profesionales son protagonistas esenciales de los cambios y la mejora. Nuestra organización se esfuerza en el reconocimiento del trabajo bien hecho, en el valor de los méritos y en la incentivación del quehacer en función de los resultados. Acreditar la calidad es asegurar la efectividad de la práctica asistencial y de salud. Es reconocer la buena práctica como un potente y continuo estímulo del mejor desarrollo profesional.

3.14. Motivación

En una organización muy profesionalizada y moderna como la nuestra, la motivación profesional es esencial. Porque la excelencia profesional va estrechamente ligada, junto a la competencia, a una alta motivación. Los entornos de trabajo de calidad, la participación y autonomía profesional, las medidas de apoyo al profesional son énfasis de nuestra organización, convencida del protagonismo activo de sus profesionales en su configuración.

3.15. Corresponsabilidad

Todos los que formamos parte del sistema sanitario tenemos responsabilidades con la población, con nuestros pacientes, con los demás profesionales y con los recursos de que disponemos para ofrecer el servicio. La población y los pacientes, también tienen responsabilidades sobre su salud, en el uso eficiente de los recursos, en la relación con los profesionales –con el servicio– y con los otros ciudadanos. Porque el sistema sanitario es de todos.

3.16. Servicio público

Los centros y profesionales de nuestra organización prestamos un servicio público valioso –el servicio de salud–, comprometidos con el valor de lo que está edificado y sostenido con el esfuerzo económico de toda la sociedad an-

3. LOS VALORES QUE COMPARTIMOS

daluz. Buscamos lo que es bueno y deseable para las personas, pero también para toda la sociedad. Servimos a los intereses y necesidades de todos los ciudadanos y lo hacemos en colaboración, profesionales y ciudadanos. La gobernanza de nuestras instituciones está determinada por un estilo distintivo que descansa en principios de entorno colaborativo, objetivos y recursos alineados con los intereses generales y que enfatiza el valor de lo público, entendido éste no como un agregado de personas sino como ciudadanos y profesionales al servicio de un bien común.