

S/Información y participación activa de pacientes en los dispositivos asistenciales

Unitat d'Experiència Pacient
Direcció Àrea Ciutadania, Innovació i Usuari
Servei Català de la Salut



Generalitat
de Catalunya

/Salut



PATIENT
BARCELONA
CONGRESS

XPatient BCN Congress, 5ª edición. 29 y 30 de setiembre

S/El Sistema Català de la Salut: Misión

Garantizar una atención sanitaria de calidad a todos los ciudadanos/as de Catalunya, mediante la adaptación de la oferta sanitaria a sus necesidades, **y priorizando el modelo de atención centrado en las personas.**

S/El Sistema Català de la Salut: Información al paciente

1. **Campañas:** Institucionales, Sensibilización, Servicios
2. **Temas de salud:** Enfermedades, recomendaciones, protocolos actuación
3. **Atención al ciudadano:** La Meva Salut, 061 CatSalut Respon, trámites y gestiones, quejas y reclamaciones, ubicación de centros
4. **Información corporativa:** Planes estratégicos, notas prensa, jornadas, publicaciones, normativa
5. **Datos de salud:** Central de Resultados del Observatorio de la Salut, Memorias, Informes, Evaluación de resultados.

S/Unidad Experiencia Paciente: Misión

Disponer de un sistema de conocimiento de la **experiencia de pacientes** de las diferentes líneas y servicios asistenciales, que permita **integrar los resultados en los procesos de mejora** del sistema de salud de Catalunya.

S/La evaluación de la experiencia. El Plaensa

Encuestas de experiencia y satisfacción de los usuarios de los servicios del SISCAT



Un modelo sanitario más integrado y centrado en las personas

Principales líneas y procesos

- Atención Primaria
- Hospitalaria con Internamiento
- Urgencias
- Cirugía Ambulatoria
- Sociosanitaria
- Salud Mental
- Embarazo, Parto y Puerperio
- Diabetes Mellitus
- ...

Metodología

- Cada 3 años
- Muestra aleatoria 4.500 - 5.000
- Encuestas telefónicas CATI
- Datos por unidades territoriales y centros

S/La evaluación de la experiencia.

**Plaensa 2003-2020
> 350.000 encuestas**

Metodología

- Rigurosa
- Homogénea
- Contrastada

Datos

- Fiables
- Evolutivos
- Comparables territorialmente

Del Plaensa al XPlaensa

- **Revisión cuestionarios** actuales y adaptación de preguntas para favorecer la comparativa con otros sistemas sanitarios internacionales.
- **Nuevas metodologías** : iPlaensa, técnicas online
- **Nuevos servicios**: CPAP, 061,
- **Nuevos procesos transversales**: Embarazo, parto y puerperio, HaD, Diabetes Mellitus, Enfermedades minoritarias, Lumbalgia crónica

S/La implementación de mejoras

Del Plaensa al XPlaensa

Tenemos un sistema de evaluación fiable que nos permite hacer comparativas en el tiempo y el territorio.



Debemos reforzar la capacidad de los centros del SISCAT de implementar mejoras de impacto en los servicios.

Hoy:

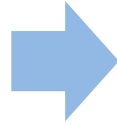
- Análisis de las sistemáticas de trabajo de los centros del SISCAT en la implementación de mejoras.

OBJETIVO

Detectar puntos de mejora en la implementación de mejoras de forma permanente, ágil y efectiva en los centros del SISCAT.

S/La identificación de cambios

El Sistema Català de Salut



También debe convertirse en agente identificador de los cambios (radar) en la perspectiva, expectativas y experiencia de la ciudadanía.

En la actualidad:

- Análisis de los **cambios sociales y patrones de comportamiento** de la ciudadanía en relación a la salud, a partir de la crisis del Covid19.
- Análisis de los **cambios en las nuevas necesidades y expectativas de la ciudadanía** en relación a la interacción con el sistema a partir de la crisis del Covid19.

INFORME

Informe de conclusiones para ser integrado en los Planes de acción y mejora de todo el sistema

S/Líneas estratégicas de futuro

Las mejoras deben elaborarse siempre a nivel local (cada centro tiene su idiosincrasia) pero el **Servei Català de la Salut** debe convertirse en:

- Referente metodológico
- Partner (acompañar)
- Motor impulsor en la implementación de mejoras de forma equitativa a todo el territorio

S/Líneas estratégicas de futuro

¿Cómo?

1. Fomentar y compartir **técnicas metodológicas**
2. Aglutinar y difundir **buenas prácticas** en todo el territorio
3. Acompañar en la **implementación de pilotos**
4. Creación de **prototipos** que puedan ser útiles para todo el SISCAT
5. Diseño de **espacios compartidos de conocimiento** y diálogo que fomenten la colaboración entre centros y territorios
6. **Promover la discusión de resultados** de los estudios con los profesionales (y las sociedades científicas) para identificar y elaborar planes de mejora
7. Fomentar la **incorporación del paciente** en el proceso de diseño de **nuevos modelos**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut