

Línia 1. Les persones, la seva salut i el sistema sanitari

Departament de Salut. Generalitat de Catalunya.

Text adaptat del Pla de salut de Catalunya 2016-2020 publicat pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. Podeu trobar el document complet a: http://salutweb.gencat.cat/ca/el_departament/Pla_salut/

Introducció

El foment de la participació en el disseny i desenvolupament de polítiques públiques en salut és un indicador de qualitat democràtica, un mecanisme que millora la transparència del sistema sanitari públic i una manera de copsar i introduir l'opinió de la comunitat en la presa de decisions i en la governança de la salut.

A més, l'adaptació dels serveis a les necessitats de les persones i la implicació en la cura del seu benestar i la seva salut és un repte que des de fa anys tenen els països. Aquest fet ha comportat un gir en l'orientació del model de l'atenció, que posa la persona com a nucli del sistema social i sanitari, mitjançant la promoció del respecte per la dignitat i l'autonomia com a pilars ètics fonamentals.

Els projectes d'aquesta línia estableixen estratègies per fomentar un compromís entre els ciutadans i el sistema per avançar en la millora de la governança i el desplegament d'un sistema de salut centrat en la persona.

Projecte 1.1. Operativització de la nova Carta de drets i deures de Catalunya

La Carta de drets i deures en relació amb la salut i l'atenció sanitària s'ha actualitzat amb un nou paradigma de contracte social, en el qual les persones han de ser cada cop més actives en relació amb la seva salut, de manera que es constitueixen com a agents de canvi, per la seva capacitat d'apoderament i de participació, en el disseny del model d'atenció a la salut. Aquesta actualització s'ha fet durant el 2015 de manera participativa amb tots els agents socials i finalment el document recull prop de cent drets i deures estructurats en deu grans àmbits¹.

S'ha de promoure que els ciutadans i els professionals coneguin i garanteixin el compliment dels principis que orienten la Carta de drets i deures. Aquest projecte ha de ser transversal per al conjunt del Pla de salut de Catalunya 2016-2020 i les seves actuacions han de tenir en compte aquest nou marc programàtic i ètic.

Objectiu per a 2020

Facilitar que els principis de la nova Carta de drets i deures de Catalunya siguin referents en les relacions que s'es-

tableixin entre ciutadania i sistema sanitari, i que siguin coneguts pels ciutadans i professionals.

Eixos de treball amb perspectiva 2020

- Promoure actuacions informatives i de comunicació per als professionals i la ciutadania que facilitin un entorn de decisions compartides que s'orienti a les necessitats de les persones.
- Fomentar la formació dels professionals i de la ciutadania sobre els aspectes recollits a la Carta.
- Avaluar els resultats de les actuacions per fer-les objectivables.

Fites més destacades per al juny de 2017

Realització d'un conjunt d'actuacions formatives en centres de la xarxa assistencial i valoració dels resultats obtinguts.

Activitats inicials

Dissenyar estratègies comunicatives per donar a conèixer la Carta de drets i deures.

Realitzar actuacions orientades a la promoció dels aspectes ètics relacionats amb l'atenció sanitària, tant des de la perspectiva de l'ètica assistencial envers els pacients com des de l'actuació ètica dels pacients envers el sistema sanitari.

Elaborar i aprovar un calendari d'actuacions per al conjunt de processos assistencials i organitzatius orientats d'acord amb les propostes de la Carta de drets i deures.

Definir els indicadors per avaluar el grau d'implementació de la Carta.

Projecte 1.2. La participació de les persones en les polítiques públiques de salut

L'Estatut d'autonomia, en l'article 43, estableix que la participació i la representació de la ciutadania han d'orientar els poders públics en l'exercici de les polítiques públiques. A la Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària es reconeix el dret a les persones a participar com a agents actius en el sistema sanitari, per mitjà de les institucions, els òrgans de representació comunitària i les organitzacions socials.

Per donar-hi resposta és fonamental instaurar i potenciar sistemes per articular la participació ciutadana en la

¹Annals de Medicina 2017;100:98-102.

governança de la salut i dotar els ciutadans d'instruments per fer-ne factible la intervenció en el disseny, la implantació i l'avaluació de les polítiques de salut. El compromís, la implicació i la interrelació entre la ciutadania, els pacients, les entitats de pacients, els professionals de la salut, les organitzacions, les institucions i l'Administració sanitària, entre d'altres, són fonamentals per fer-ho realitat.

Objectius per a 2020

Desenvolupar estratègies per garantir la participació de les persones en els nivells de gestió i d'atenció del sistema sanitari, i fer-ne el retorn d'acord amb els principis de transparència.

Eixos de treball amb perspectiva 2020

- Reordenar i reforçar la participació comunitària en el sistema sanitari públic per aportar proximitat a les necessitats reals dels ciutadans mitjançant: consells de participació comunitària i sobre una base territorial amb rellevància del món local; foment d'aliances amb agents d'interès del sistema de salut; i complicitat institucional amb altres consells de participació existents.

- Consolidar la participació dels pacients en el disseny de les polítiques públiques de salut, a través de les entitats que els representen, en el marc del Consell Consultiu de Pacients de Catalunya.

- Definir i consensuar les línies estratègiques per al període 2017-2020.

- Incrementar la representació a les diferents regions sanitàries.

- Establir noves aliances amb agents clau del sector de la salut i d'altres àmbits per definir nous marcs de relació i noves sinergies.

- Intercanviar experiències d'èxit i bones pràctiques entre les entitats de pacients, en un entorn de debat i *benchmarking*.

- Reforçar la veu dels professionals de l'àmbit en l'elaboració, la implantació i l'avaluació de les polítiques de salut (en coordinació amb la línia estratègica 2, "Implicació dels professionals", del Pla de salut de Catalunya 2016-2020).

- Avaluar amb indicadors la participació efectiva de les persones en les polítiques públiques de salut i fer un retorn dels resultats d'acord amb els principis de transparència.

Fites més destacades per al juny de 2017

- Constitució i desplegament dels òrgans de participació comunitària en el sistema sanitari públic de Catalunya que reforcin la complicitat del món local amb l'Administració sanitària i el ciutadà.

- Definició i consens sobre les línies estratègiques del Consell Consultiu de Pacients de Catalunya per al període 2017-2020.

Activitats inicials

Pel que fa a la participació comunitària en el sistema sanitari públic:

Constituir, desplegar i elaborar el règim intern dels òrgans de participació comunitària i de base territorial.

Elaborar un mapatge de les iniciatives de participació ciutadana en relació amb el sistema de salut, la identificació de diferents tipologies de participació i les demandes i la potenciació de mecanismes d'interrelació amb els agents d'interès.

Pel que fa al Consell Consultiu de Pacients de Catalunya:

Desplegar el pla d'acció anual i elaborar el full de ruta per al període 2017-2020.

Realitzar una campanya de relacions institucionals i de comunicació per tal d'incrementar-ne la visibilitat a la comunitat i augmentar el nombre d'entitats adherides reforçant, en especial, la representació de les malalties prioritzades en el Pla de salut de Catalunya 2016-2020.

Analitzar els resultats de l'enquesta "Els pacients i les TIC" en la cura de la seva salut per conèixer-ne les necessitats, l'ús i les expectatives en aquest àmbit, i establir-ne les prioritats.

Establir el consens de circuits en el Departament de Salut per donar resposta a les necessitats dels pacients, dels seus familiars i de les entitats de pacients. Realització d'accions per donar a conèixer al ciutadà la recerca en ciències de la salut que es fa als centres de recerca biomèdica, als instituts d'investigació sanitària i als centres universitaris de Catalunya. Participació activa en la definició i implantació de projectes i iniciatives del Departament de Salut.

Pel que fa als professionals de l'àmbit de la salut:

Analitzar-ne la participació en el disseny i la implantació de les polítiques públiques de salut (en coordinació amb els projectes de la línia estratègica 2, "Implicació dels professionals", del Pla de salut de Catalunya 2016-2020).

Projecte 1.3. Desenvolupament d'estratègies per implementar el model d'atenció centrada en la persona

D'acord amb la tendència d'una població envellida i amb més malalties cròniques, i segons les recomanacions de l'OMS² el sistema de salut i de benestar ha de realitzar accions transversals, interdepartamentals i integrades adreçades a la prevenció de la malaltia, la promoció de la salut i l'atenció centrada en la persona i amb una visió comunitària i poblacional.

Segons el Pla interdepartamental d'atenció i interacció social i sanitària (PIAISS), l'*atenció centrada en la persona* (ACP) es defineix com una "atenció que posa la persona en el centre del sistema, amb l'objectiu de millorar la seva salut, qualitat de vida i benestar, respectant la seva

dignitat i drets, així com les seves necessitats, preferències, valors i experiències i comptant amb la seva participació activa com un igual en la planificació, el desenvolupament i l'avaluació en el procés d'atenció³.

Com a punt de partida per avançar cap a aquest canvi de model, l'any 2015 s'ha elaborat, amb una àmplia participació de professionals del sector social i sanitari i de la ciutadania, el document *L'atenció centrada en la persona en el model d'atenció integrada social i sanitària de Catalunya* (PIAISS, 2016)⁴, que defineix les accions que cal abordar des de l'àmbit de la persona com a individu, la comunitat, les organitzacions i la informació i la comunicació, i sobre les quals es disposa d'informació més acurada en el document esmentat. Tant aquesta proposta com altres documents sobre polítiques sanitàries cerquen cada vegada més allunyar-se del model paternalista i afavorir la veu de la ciutadania.

Objectius per a 2020

Dissenyar estratègies adreçades a implementar el model d'atenció integrada centrada en la persona i avaluar-ne el procés.

Eixos de treball amb perspectiva 2020

- Analitzar l'estat de situació de la implantació del model d'atenció centrada en la persona en els centres i proveïdors de Catalunya.
- Treballar conjuntament amb els proveïdors la implementació del model en els seus centres.
- Elaborar recomanacions per fer efectiva l'operativització del model.
- Avaluar la implementació del model d'ACP en els diferents àmbits definits.

Fites més destacades per al juny de 2017

- Implantació en cada àrea de gestió assistencial (AGA) d'un mínim de dos projectes que complexin els criteris del model d'ACP acordats en una llista de criteris (check-list) i avaluació del grau d'implantació d'acord amb les dimensions identificades.
- Avaluació dels projectes del model d'ACP implantats d'acord amb els indicadors proposats en el marc avaluatiu i d'acord amb les diferents dimensions identificades.

Activitats inicials

Elaborar un mapa de l'estat del desenvolupament d'estratègies d'ACP dels diferents proveïdors de Catalunya i identificar lideratges.

Dissenyar conjuntament amb totes les parts implicades del Departament de Salut i del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, la llista de criteris (check list) que cal tenir en compte a l'hora de fer la valoració del què, el com i el quan es pot considerar que els proveïdors estan implementant un model d'ACP tenint compte els àmbits d'actuació identificats en els eixos de treball.

Elaborar una guia per al disseny i la implementació del model d'ACP.

Dissenyar i establir els indicadors per avaluar-ne el grau d'implementació d'acord amb les dimensions identificades en el marc avaluatiu del document L'atenció centrada en la persona en el model d'atenció integrada social i sanitària de Catalunya i tenint en compte els criteris proposats per a la seva elaboració.

Projecte 1.4. Autoresponsabilització, autocura i foment de l'autonomia de les persones

El desenvolupament tecnològic, la cronicitat i l'actitud més participativa dels ciutadans en el seu entorn social determinen la necessitat que aquests tinguin més protagonisme en relació amb la seva salut mitjançant l'autoresponsabilització i l'autocura. Això permet que aconseguixin més autonomia i un grau més elevat de compliment, alhora que facilita la presa de decisions compartides.

En aquest procés de canvi de paradigma, els professionals de la salut han de contribuir amb una actitud oberta a una relació més compartida amb la persona que atenen, mitjançant les seves habilitats comunicatives i els seus coneixements. La finalitat d'aquest projecte és establir una relació de confiança mútua que faciliti la formació i l'educació de la persona atesa, de manera que tingui un més bon coneixement sobre la responsabilitat que l'afecta en el procés de curació i sobre la necessitat d'adoptar comportaments responsables en relació amb la seva salut.

Objectiu per a 2020

Continuar desenvolupant les estratègies i els programes de foment de l'autoresponsabilització i l'autocura i d'impuls de la presa de decisions compartides en els aspectes relacionats amb la salut i la qualitat de vida de les persones.

Eixos de treball amb perspectiva 2020

- Dissenyar, amb la participació de la ciutadania, estratègies i programes adreçats a l'autoresponsabilització, el foment de l'autocura i la presa de decisions compartides.
- Desenvolupar estratègies adreçades a una millora del grau d'alfabetització en salut de la persona atesa i de la ciutadania en general durant totes les etapes del cicle vital.
- Desenvolupar, mitjançant accions d'informació i formació, el canvi d'un model paternalista a un model en què puguin deliberar totes les parts implicades en el procés.
- Promoure, mitjançant la informació i la formació, l'autoresponsabilització dels ciutadans en l'àmbit de la seguretat dels pacients en relació amb l'atenció sanitària.

Fites més destacades per al juny de 2017

- Assoliment de 7.000 pacients participants en el programa “Pacient Expert Catalunya” i posada en marxa de les proves pilot dels grups de noves malalties.
- Desplegament de les diferents línies previstes del programa “Cuidador Expert Catalunya” (demències, pacients crònics complexos, trastorns mentals greus, dany cerebral i pares d’infants amb malalties cròniques).
- Presentació dels resultats del projecte “Activa’t per la salut mental”.

Activitats inicials

Implantar els grups de les noves malalties cròniques al programa “Pacient Expert Catalunya” (obesitat, depressió, supervivents de càncer de mama) i fer-ne el seguiment.

Elaborar les guies i el material educatiu del programa Pacient Expert Catalunya en relació amb les malalties inflamatòries intestinals i la migranya crònica.

Implantar les proves pilot del programa “Cuidador Expert Catalunya” a tot el territori català i fer-ne el seguiment.

Fer el disseny d’estratègies d’alfabetització basat en l’informe de resultats de l’ESCA 2014.

Donar a conèixer el concepte seguretat dels pacients en relació amb l’atenció sanitària als diferents grups d’interès: ciutadania, pacients i familiars, entitats de pacients.

Dur a terme accions de formació adreçades a grups d’interès per mitjà dels professionals, els centres assistencials de referència i l’ús de tecnologies digitals.

Fer el disseny d’estratègies d’informació i formació per a la implantació d’un nou model d’educació sanitària que tinguin relació amb l’ús dels recursos assistencials del sistema i dels actius de la comunitat com, per exemple, el consentiment informat, el document de voluntats anticipades i el pla de decisions anticipades.

Impulsar els projectes del Consell Consultiu de Pacients de Catalunya com el projecte “Decisions compartides”, que relaciona l’evidència científica amb les preferències i els valors dels pacients.

Impulsar el projecte “Activa’t per la salut mental” a Catalunya amb la implementació de les dotze experiències pilot que es van posar en marxa l’any 2015 i avaluar-ne els resultats.

Projecte 1.5. Utilització de les tecnologies en el nou model relacional d’atenció integral i integrada

L’ús que facin les persones de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) ha d’estar supeditat a una utilització més eficient dels serveis, la promoció de l’autocura i la participació i implicació en el procés d’atenció integrada sobre la base de les seves necessitats. Les TIC

han de permetre una atenció més individualitzada i centrada en les necessitats de les persones, alhora que han de facilitar-ne la coresponsabilitat i autonomia en la presa de decisions pel que fa a la cura de la seva salut.

Per al desenvolupament estratègic d’aquest canvi de model d’atenció no presencial mitjançant les TIC és necessària i imprescindible la participació activa de les persones que les utilitzen de manera habitual, i de la ciutadania en conjunt, per tal d’assegurar que el que es dissenya tingui en compte els diferents perfils i graus de coneixement i d’utilització dels usuaris.

Les TIC han de facilitar que el ciutadà pugui gestionar les demandes d’interacció i resoldre les seves necessitats. Per aconseguir-ho, aquestes eines han de ser: fiables i segures en l’entorn de les xarxes; fàcils i accessibles quant a usabilitat; amb capacitat per resoldre les demandes i necessitats concretes del ciutadà; i amb la garantia que els continguts estan avalats per l’Administració.

Objectiu per a 2020

Dissenyar les eines TIC d’ús generalitzat que permetin de manera interactiva fomentar l’autocura, la participació i la coresponsabilitat dels ciutadans en la prevenció de les malalties i la cura de la pròpia salut.

Eixos de treball amb perspectiva 2020

- Facilitar la capacitat de les persones mitjançant el disseny d’estratègies i l’aplicació de programes adreçats a la millora de l’ús de les TIC que siguin coherents amb les seves necessitats.

- Implicar les persones, la ciutadania, en el disseny d’estratègies que afavoreixin la utilització de les TIC amb l’objectiu de fomentar hàbits d’autocura i estils de vida saludables durant totes les etapes del cycle vital.

- Utilitzar les TIC per definir un nou marc de relació que tingui en compte els àmbits d’actuació no presencials com a elements afegits a la cartera de serveis de les diferents línies assistencials.

- Desenvolupar estratègies que facilitin el desenvolupament de l’atenció no presencial.

- Desenvolupar estratègies mitjançant les TIC adreçades a una millora del grau d’alfabetització en salut de la persona i de la ciutadania en general durant totes les etapes del cycle vital.

- Promoure un pla de comunicació durant el període del Pla de salut de Catalunya 2016-2020 que situï l’espai personal Cat@Salut La Meva Salut com a eina bàsica d’interacció entre la ciutadania i els serveis de salut.

Fites més destacades per al juny de 2017

- Desplegament de la consulta virtual mitjançant la plataforma Cat@Salut La Meva Salut.
- Lliurament d’informació personalitzada sobre la situació del ciutadà en relació amb els registres de llista d’espera quirúrgica.

Activitats inicials

Desplegar el Cat@Salut La Meva Salut. Continuar-ne el desplegament i ampliar-ne els continguts. Definir els continguts assistencials de participació i gestió. Haver assolit un percentatge determinat de població usuària (el 4% de la població atesa en els equips d'atenció primària durant l'exercici 2016).

Valorar el nivell de satisfacció dels usuaris de Cat@Salut La Meva Salut.

Fer un nou disseny del Canal Salut, adaptar els continguts existents i crear-ne de nous.

Fer nous espais de consulta virtual i telemedicina per donar continuïtat al desplegament i l'ampliació de continguts en el camp de la teleassistència i la telemedicina.

Dissenyar noves estratègies i continguts adreçats al ciutadà mitjançant el 061 CatSalut Respon.

Dissenyar el projecte del programa Pacient Expert Catalunya en format 2.0.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

1. Departament de Salut. Carta de Drets i Deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària. Canal Salut. Disponible a: http://canalsalut.gencat.cat/web/.content/home_canal_salut/ciutadania/drets_i_deures/destacats/carta-drets-deures.pdf.
2. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo 2008 [citad Nov 2015]. Disponible a: <http://www.who.int/whr/2008/overview/es/index4.html>.
3. PIAISS. L'atenció centrada en la persona en el model d'atenció integrada social i sanitària de Catalunya –gener 2016. http://presidencia.gencat.cat/ca/el_departament/plans_sectorials_i_interdepartamentals/PIAISS/.
4. PIAISS. L'atenció centrada en la persona en el model d'atenció integrada social i sanitària de Catalunya. Disponible a: http://presidencia.gencat.cat/web/.content/departament/plans_sectorials_i_interdepartamentals/PIAISS/docs/PIAISS_atencio_centrada_en_la_persona_201601.pdf.