

Central de Resultats

Quines són les necessitats d'informació de salut que té la ciutadania? Resultats d'un estudi qualitatiu

Resum executiu

- Un dels objectius de la Central de Resultats és retre comptes a la ciutadania. Això fa necessari adaptar la informació a la ciutadania pel que fa als continguts i els formats.
- Es va portar a terme un estudi qualitatiu mitjançant 3 grups focals amb ciutadans/es (26 persones), entrevistes semiestructurades a 12 professionals de la gestió, assistencials i de la comunicació, i a 4 ciutadans/es, així com una dinàmica de consens amb 33 opinants.
- Les necessitats d'informació sanitària i el llenguatge difereixen entre la ciutadania i els professionals. La ciutadania demana informació relativa al seu estat de salut (diagnòstic, tractaments, proves necessàries, conductes de prevenció, etc.), i els professionals demanen informació orientada a la gestió (indicadors de salut, resultats de centres, accessibilitat, rànquings, etc.) i a la millora de la qualitat assistencial.
- La ciutadania no reclama cap informació sanitària mentre no la necessita. Quan la necessita, la vol tota i de manera immediata, exhaustiva i clara, i confia en el seu metge o metgessa d'atenció primària a qui demana en primer lloc la informació que li cal.
- La ciutadania demana formats i canals clars i comprensibles, i llenguatge planer i proper. La ciutadania, especialment la gent gran, prefereix la interlocució verbal, amb un format presencial i cara a cara, preferentment amb el metge o metgessa d'atenció primària.
- La ciutadania apodera altres figures clau del sistema, com l'assistent social, reclama la figura del professional d'informació sanitària i demana una major coordinació entre els professionals que proporcionen informació administrativa.

Introducció

L'Observatori del Sistema de Salut de Catalunya té la missió d'afavorir la transparència, el retiment de comptes i la generació de coneixement del sector salut a Catalunya, posant a disposició de gestors, professionals, estudiosos, ciutadania i administració, la informació necessària amb imparcialitat, credibilitat i rigor. D'aquesta manera, l'Observatori posa a disposició dels gestors, professionals, investigadors i de la ciutadania la informació necessària per millorar el coneixement del sector salut i facilitar el retiment de comptes i la presa de decisions, mitjançant la transparència, l'avaluació i el *benchmarking*.

D'acord amb la seva missió de generar coneixement útil per al sistema sanitari, l'Observatori desenvolupa diferents productes entre els quals destaca la Central de Resultats. La Central de Resultats del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT) té la missió de mesurar, avaluar i difondre els resultats assolits, en l'àmbit de l'assistència sanitària, pels diferents agents integrants del SISCAT. Els objectius que persegueix la Central de Resultats són la millora dels resultats dels proveïdors mitjançant la comparació entre centres sanitaris i el retiment de comptes a la ciutadania, és a dir, facilitar el *benchmarking* i la transparència. En aquest context, es fa cada cop més necessari adequar la informació generada per la Central de Resultats a la ciutadania pel que fa als continguts i els formats.

Inicialment, l'objectiu que es va plantejar va ser conèixer quina informació de la Central de Resultats és rellevant per als diferents actors que en fan ús, per adaptar continguts, formats i suports. Això va fer replantejar l'estudi cap a conèixer les necessitats d'informació de salut de la ciutadania, professionals assistencials, professionals de la gestió sanitària i professionals de la comunicació.



Resultats

En el quadre següent es recullen els principals temes que cadascun dels actors va identificar com a claus, així com els formats i canals més adequats per a la transmissió de la informació.

Grup d'interès	Continguts prioritaris		Formats	Canals
Ciutadania	Salut: <ul style="list-style-type: none"> • Alertes sanitàries davant noves malalties • Cures de salut • Divulgació de temes de salut • Malalties • Malalties de transmissió sexual • Fòrums de salut • El meu historial, les meves proves • Medicaments • Vacunes 	Gestió sanitària: <ul style="list-style-type: none"> • Horaris de professionals • Rànquing d'especialistes • Responsabilitats del professional • Resultats d'investigacions • Assignació de centres • Canals d'informació sanitària • Drets i prestacions • Despesa sanitària 	<ul style="list-style-type: none"> • Persones de referència • Infografies • Dades resumides 	<ul style="list-style-type: none"> • Relació personal amb el/la metge/essa i/o especialista • Figures específiques d'informació en els centres de salut • Webs generalistes
Professionals gerents	<ul style="list-style-type: none"> • Resultats de salut • Accessibilitat • Activitat assistencial • Indicadors de salut 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitat assistencial • Dades per territori • Dades sociodemogràfiques • Ús de recursos assistencials • Educació sanitària 	<ul style="list-style-type: none"> • Dades obertes • Infografies • Taules dinàmiques • Informes • Webs específiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Internet preferentment
Professionals docents i investigadors	<ul style="list-style-type: none"> • Resultats de salut 			
Professionals assistencials	<ul style="list-style-type: none"> • Resultats de salut • Accessibilitat 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitat assistencial • Dades sociodemogràfiques • Equipaments • Dades econòmiques 		
Professionals de la comunicació	<ul style="list-style-type: none"> • Resultats de salut 			

Idees força

La informació sanitària demanada per la ciutadania no coincideix amb la informació sanitària demanada pels professionals. La informació que és rellevant per a la ciutadania té a veure principalment amb aspectes relacionats directament amb el seu estat de salut, diagnòstics, tractaments, proves necessàries, conductes de prevenció, etc. Quant al sistema assistencial, la ciutadania refereix no estar gaire pendent d'informacions relatives a rànquings o classificacions, atès que al sistema públic de salut a Catalunya no es permet la tria de centre assistencial. En canvi, les necessitats d'informació dels professionals són unes altres. Es tracta d'informacions orientades a la millora de la seva praxis professional, ja sigui orientada a la gestió (indicadors de salut, resultats de centres, accessibilitat, rànquings, etc.) o bé a la millora de la qualitat assistencial.

La ciutadania té una gran confiança en el sistema sanitari català. L'aprecia, el sent pròxim i se sent còmoda amb els mecanismes i plantejaments d'atenció primària que l'envolten. Conseqüència d'aquesta confiança és l'exigència de disposar de la informació que pot necessitar quan la pot necessitar. La ciutadania considera que rep un servei excel·lent. Una de les raons per les quals la ciutadania sent que no li cal informació és que quan li cal, va a cercar-la al seu professional de referència d'atenció primària i, per tant, no té consciència de sentir necessitats d'informació.

La ciutadania no reclama cap informació sanitària mentre no la necessita, possiblement a causa d'aquesta confiança absoluta en el sistema sanitari, que el proveeix de les informacions que pot necessitar en el moment que les pot necessitar. Ara bé, quan necessita informació, la vol tota i de manera immediata, exhaustiva i clara. La ciutadania confia en el seu metge o metgessa d'atenció primària i és a qui demana en primer lloc la informació que necessita. El valoren molt positivament, però alhora li exigeixen disposar de tota aquella informació que puguin necessitar. Pel que fa als formats i canals:



Aquesta és la primera vegada que es consulta a la ciutadania sobre les seves necessitats d'informació amb formats de resposta oberta i no dirigida, i on el ciutadà pot expressar-se en un context amable, participatiu i usant el seu llenguatge. Aquest format d'estudi ha posat en el centre les aportacions dels ciutadans i ciutadanes, ha fet un gir cap a les percepcions de la ciutadania com a quelcom rellevant, i s'ha partit de la base que mecanismes com l'Observatori del Sistema de Salut de Catalunya només tenen sentit si incorporen continguts i formats informatius que la ciutadania necessita i pot entendre.

De cara a un futur pròxim, caldrà repensar els continguts informatius a compartir, el llenguatge que cal emprar, i els formats i canals per adequar-los a les necessitats de la ciutadania.

Metodologia

Es van realitzar entrevistes personals semiestructurades per conèixer l'opinió i percepció sobre els interessos de la ciutadania. Es van dur a terme entrevistes a 12 persones: 4 professionals de la gestió, 4 professionals assistencials i 4 professionals de la comunicació.

Es van dur a terme dinàmiques qualitatives per conèixer les preferències de la ciutadania en relació amb la informació de salut en forma de 3 grups focals amb ciutadans. El primer d'ells va tenir lloc al maig de 2016, al barri de Les Corts (Barcelona), amb 8 assistents; el segon a la mateixa data, al barri del Poblenou (Barcelona), amb 9 assistents; i un tercer grup de discussió, també a la mateixa data, a Tarragona, amb 9 assistents. Per completar la visió de la ciutadania, es van realitzar 4 entrevistes a ciutadans de grups d'edat més joves que no quedaven prou representats en els grups focals.

Les preguntes de les entrevistes i els grups focals giraven al voltant de: quina informació coneix?, quines fonts utilitza?, quina informació li interessa?, en quins formats?, i a través de quins canals?

Es va fer la transcripció literal dels tres grups de discussió, un buidat de les entrevistes individuals i un buidat de les respostes obertes de les dinàmiques de consens. Es van codificar les dades referides a les següents variables clau: actor (professional gerent, assistencial, docent i investigador, de la comunicació, ciutadà), tipus de tècnica utilitzada (entrevista, grup focal, dinàmica de consens), localització geogràfica, edat i sexe. Finalment, es van categoritzar les respostes segons constructes i àrees d'interès.

Aquest document ha estat realitzat per:

Anna García-Altés (AQuAS), Hortensia Aguado (CatSalut), Dolores Ruiz-Muñoz (AQuAS),
Ismael Cerdà (CatSalut), Isabel Custodio (Indeed Social Consulting).

L'Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya (AQuAS) és una entitat de dret públic de la Generalitat sotmesa a l'ordenament jurídic privat, adscrita al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, amb personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i financera i plena capacitat d'obrar per al compliment dels seus objectius i les seves funcions. Són objectius de l'AQuAS la generació de coneixement rellevant per contribuir a la millora de la qualitat, seguretat i sostenibilitat del sistema de salut de Catalunya que facilitin la presa de decisions a la ciutadania, als professionals i als gestors de l'àmbit de la salut, i als òrgans responsables de la planificació en salut, així com facilitar la implicació dels professionals sanitaris en el sistema i la seva coresponsabilitat en la consecució de les finalitats comunes i la qualitat de l'atenció. L'AQuAS és membre corporatiu de la Health Technology Assessment International (HTAi) i membre fundador de la International Network of Agencies of Health Technology Assessment (INAHTA) i de la International School on Research Impact Assessment (ISRIA). També és membre del del CIBER d'Epidemiologia i Salut Pública (CIBERESP), del grup de Recerca en Avaluació de Serveis i Resultats de Salut (RAR), reconegut per la Generalitat de Catalunya, i de la Red de Investigación en Servicios Sanitarios en Enfermedades Crónicas (REDISSEC).

Es recomana que aquest document sigui citat de la manera següent: García-Altés A, Aguado H, Ruiz-Muñoz D, Cerdà I, Custodio I. Quines són les necessitats d'informació de salut que té la ciutadania? Resultats d'un estudi qualitatiu. Barcelona: Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya. Departament de Salut. Generalitat de Catalunya; 2016.

Les persones interessades en aquest document poden adreçar-se a:
Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya.
Roc Boronat, 81-95 (segona planta). 08005 Barcelona
Tel.: 93 551 3888
Fax: 93 551 7510
<http://aquas.gencat.cat>
<http://observatorisalut.gencat.cat>

© 2016, Generalitat de Catalunya. Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya
Edita: Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya.
1a edició, novembre 2016, Barcelona
Composició: Àtona Víctor Igual, SL



Els continguts d'aquesta obra estan subjectes a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObresDerivades 4.0 Internacional. La llicència es pot consultar a: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.ca>

Observatori del Sistema de Salut de Catalunya (OSSC) Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya (AQuAS)

Roc Boronat, 81-95 (2a planta)
08005 Barcelona
Tel. 93 551 39 00
Fax. 93 551 75 10
<http://observatorisalut.gencat.cat>

