¿QUIERE PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE ANDALUCÍA?

Una guía para la participación de la ciudadanía

JUNTA DE ANDALUCIA
Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

Guía informativa para la ciudadanía sobre participación ciudadana

Elaboración de contenidos y diseño:
Teresa Iriarte de los Santos (Subdirección de Gestión Sanitaria)
Claudia Caravaca Crespo (Área de Gestión Sanitaria Este de Málaga-Axarquía)
Pilar Baraza Cano (Distrito Poniente de Almería)

Guía revisada por:
Pablo Cazorla López (Distrito Poniente de Almería)
Manuela Lacida Baro (Distrito Bahía de Cádiz-La Janda)
Montserrat Martínez Gutiérrez (Área de Gestión Sanitaria Norte de Jaén)
Daniel Moreno Sanjuán (Hospitales Regional y Virgen de la Victoria)
Olivia Pérez Corral (Escuela Andaluza de Salud Pública)
Comisión de Participación Ciudadana y profesionales del A.G.S. Este de Málaga-Axarquía

SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
2016

Las imágenes de esta guía son de elaboración propia, de documentos del Servicio Andaluz de Salud y Consejería de Salud o procedentes de la web de imágenes gratuitas: http://www.flaticon.com

INDICE

La participación ciudadana en el SSPA	4
¿Para qué participar?	5
Participación individual	6
Participación colectiva	7
Derechos de la ciudadanía en el SSPA	8
Información de interés sobre participación en salud	10
¿Cómo participar?	14
Datos de contacto	15

La participación ciudadana en el Sistema Sanitario Público de Andalucía

La Organización Mundial de la Salud recomienda una **participación** efectiva de la ciudadanía tanto en su propia salud como en el establecimiento de prioridades, toma de decisiones y puesta en marcha de estrategias que incidan en un mejor nivel de salud.

La Ley Andaluza de Salud Publica nos dice que la participación es un derecho y el IV Plan Andaluz de Salud nos propone un espacio abierto y compartido con la ciudadanía.

La **Resolución SA0015/15 del Servicio Andaluz de Salud y el Plan de Actuación de Participación Ciudadana** proponen herramientas para promover dicha participación.

Para mas información: **http://lajunta.es/12zw3**

¿Para qué participar?

Detectar necesidades en salud y reducir desigualdades

Lograr un mayor autocuidado y empoderamiento en la toma de decisiones relativas a la propia salud.

Contribuir a la definición de políticas sanitarias adaptadas a las necesidades

Identificar necesidades y proponer mejoras en la atención sanitaria

Colaborar en la mejora de la salud individual y colectiva

Participación Individual

- Con un papel mas activo en su propia salud.
- Haciendo llegar su opinión a través de sugerencias o reclamaciones.
- Colaborando en la identificación de mejoras: entrevistas semiestructuradas, grupos focales, paneles de pacientes, etc.
- Participando en la formación entre iguales: Escuela de pacientes.
- Ejerciendo su derecho de voluntades vitales anticipadas, segunda opinión médica, etc.
- Evaluando servicios y programas sanitarios.
- En el programa 1 millón de pasos, en los Grupos de Atención Socioeducativa (GRUSE), etc. En la página 10 encontrará mas información sobre espacios de participación.

Participación colectiva

Representando a asociaciones de autoayuda, asociaciones de pacientes, de vecinos, ONG, entidades locales, etc.

- Identificando mejoras en la atención sanitaria: mesas de participación, reuniones con las Unidades de Gestión Clínica, Distritos, Hospitales y Áreas de Gestión Sanitaria.

- Participando en el plan de participación y/o en la mesa de participación de tu centro.

- Colaborando en la Promoción de la salud: Planes de acción local en salud, Escuela de pacientes, adhesión y participación en programas institucionales, identificación de activos en salud, mesas de participación, etc.

- Participando en Proyectos de Voluntariado en centros sanitarios o de intervención en contextos de vulnerabilidad mediante convenios de colaboración.

La ciudadanía es el centro del SSPA

La participación de pacientes y ciudadanía en el Sistema Sanitario es fundamental para garantizar su legitimidad y mantenimiento.

Derechos de la ciudadanía en el Sistema Sanitario Público de Andalucía (relacionados con la participación)

✓**Carta de derechos y deberes** (Ver página siguiente)

✓**Declaración de Voluntad Vital Anticipada**: Es una manifestación escrita de una persona, que de forma consciente y libre expresa las opciones e instrucciones que deben respetarse en el caso que no pueda expresar su voluntad. Se realiza a través de un registro.

✓**Derechos de las niñas y niños hospitalizados:** Derecho a la intimidad, a estar informados, tener acompañamiento y disponer de ocio y formación durante la estancia en el hospital, etc.

✓**Consentimiento informado:** Es el procedimiento que permite respetar la libertad de las personas enfermas para decidir sobre su cuerpo, su salud y su vida, permitiéndoles así asumir sus propias responsabilidades en la toma de decisiones sanitarias.

✓**Segunda opinión médica:** La segunda opinión médica es un derecho de la ciudadanía cuando se padece una enfermedad diagnosticada como de pronóstico fatal, incurable o que compromete gravemente su calidad de vida.

✓**Libre elección de médico y centro:** En el Sistema Sanitario Público de Andalucía se reconoce el derecho a la libre elección de médico de familia y pediatra. Así como el derecho a elegir médico especialista en el ámbito hospitalario y hospital público en caso de intervención quirúrgica, en los términos recogidos en la legislación vigente.

Derechos y deberes

de los ciudadanos en los servicios sanitarios públicos de Andalucía

A partir de la Ley 2/1998, de Salud de Andalucía, publicada en BOJA núm. 74, de 4 de julio

Sus derechos como usuario en el sistema sanitario

- Recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad, sin que pueda ser objeto de discriminación por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- Que se le ofrezca la atención, las prestaciones y servicios sanitarios disponibles que se consideren necesarios para cuidar su salud.
- Recibir información en lenguaje comprensible usted, sus familiares o allegados de todo lo relacionado con su proceso, incluyendo diagnóstico, tratamiento, pronóstico, tiempo previsible de estancia en caso de ingreso y alternativas de tratamiento.
- Recibir información de los servicios y prestaciones sanitarias a las que puede acceder y de los requisitos necesarios para su uso.
- Que se le ofrezca información sobre los programas de prevención y promoción de salud que se realicen en su centro de atención primaria.
- Que se le informe sobre aspectos de salud colectiva de especial interés, incidencia o riesgo.
- Que se le reciba de forma personalizada a su llegada a un centro sanitario y, en especial en el ámbito hospitalario, a que se le informe de todas las cuestiones que puedan hacer más confortable su estancia.
- Recibir información clara y comprensible ante tratamientos, procedimientos quirúrgicos y pruebas diagnósticas que entrañen riesgos, antes de la obtención de su consentimiento por escrito.
- Conocer, y autorizar previamente y por escrito la actuación, cuando los procedimientos que se le realicen vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación que en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud.
- Elegir entre las opciones que le presente su médico/a, así como negarse a cualquier intervención sanitaria, salvo en los supuestos legales establecidos (riesgo para la salud pública, incapacidad y exigencia de actuación urgente ante riesgo de lesión irreversible o peligro de fallecimiento).
- Estar acompañado/a por un familiar o persona de su confianza en todo momento del proceso de atención sanitaria, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.
- Que se mantenga la confidencialidad de toda la información relacionada con su atención en cualquier centro sanitario; así como acceder a los datos personales obtenidos durante la misma.
- Que quede constancia escrita o en soporte técnico adecuado de su proceso, guardando la información en su historia clínica. La información, que deberá ser al menos única por institución sanitaria, incluirá estado de salud y evolución, así como pruebas y tratamientos que recibe.
- Acceder a su historia clínica, mediante los procedimientos establecidos.
- Recibir un informe de alta al finalizar su estancia en una institución hospitalaria, al dar por finalizada la consulta en atención especializada, y al alta en urgencias.
- Que se extienda un certificado acreditativo de su estado de salud.
- Que se le asigne un médico/a y un centro de atención primaria para atenderle, si bien puede optar por elegir otro profesional y centro.
- Elegir médico/a de familia y pediatra entre los existentes en su municipio, y también entre el resto de los médicos/as del Distrito Sanitario al que corresponda el domicilio.
- Elegir médico/a especialista para consultas, cuando a juicio de su médico/a de familia o pediatra precise ser atendido por uno de ellos, así como a recibir atención por el mismo especialista durante su proceso.
- Elegir Hospital, dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía, si se encuentra pendiente de una intervención quirúrgica.
- Disponer de una segunda opinión médica sobre su proceso, en los términos en que esté establecido.
- Conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.
- Ser intervenido quirúrgicamente dentro del plazo establecido en la normativa vigente para cada uno de los procedimientos en el Sistema Sanitario Público.
- Recibir atención sanitaria en un tiempo adecuado según el proceso, así como a que se le ofrezca información sobre los plazos de respuesta en consultas, pruebas diagnóstica e intervenciones quirúrgicas para los diversos procesos.
- Disponer de la Carta de Derechos y Deberes en todos los centros sanitarios. También tiene derecho a presentar reclamaciones y sugerencias y a recibir respuesta en los plazos establecidos.
- Participar en el sistema sanitario público a través de los Consejos de Salud de Área y mediante la representación correspondiente de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y a expresar su opinión a través de los diferentes modelos de investigación social, así como a recibir información de las medidas de mejora que resulten de todo ello.
- Que se realicen todas las acciones oportunas que, junto a la atención a su proceso, tengan como fin reducir y paliar el sufrimiento y el dolor tanto en aquellas situaciones críticas como ante el proceso de la muerte, de acuerdo con el máximo respeto a la autonomía, la integridad y la dignidad humana.
- Que se tengan en cuenta las voluntades anticipadas, manifestadas mediante el procedimiento establecido.
- Que se mantenga la confidencialidad de la información de su genoma y que no sea utilizada para ningún tipo de discriminación. También tiene derecho a obtener las ventajas derivadas de la nueva tecnología genética disponible y conforme al marco legal vigente.
- Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, conforme al desarrollo de las mismas en los servicios sanitarios, con criterios de accesibilidad, seguridad y continuidad.

Sus deberes como usuario en el sistema sanitario

- Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las de los servicios sanitarios, conforme a lo establecido.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en el centro, así como al personal que presta sus servicios en el mismo.
- Responsabilizarse del uso de los recursos y prestaciones ofrecidos en el marco del Sistema Sanitario Público de Andalucía, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios, las prestaciones farmacéuticas, las ortoprotésicas y los procedimientos de incapacidad laboral.
- Cuidar las instalaciones y colaborar en su mantenimiento.
- Cumplir las normas y requisitos administrativos de uso y acceso a las prestaciones sanitarias.
- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y que rechaza el tratamiento sugerido.

Información de interés sobre participación en salud

CENSO DE ASOCIACIONES EN SALUD

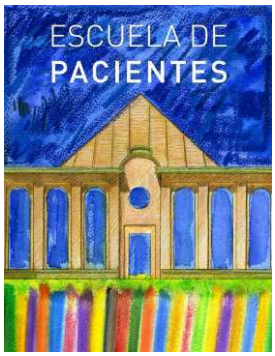
El Censo de Asociaciones en Salud proporciona información sobre el movimiento asociativo en salud en los diferentes territorios de Andalucía.

Portal de la Consejería de **Salud** **http://lajunta.es/12zzn**

ACCIÓN LOCAL EN SALUD

Esta iniciativa coordina las actuaciones de los diferentes sectores, tanto públicos como privados, contando con la ciudadanía, para proteger la salud de la población, cuidando su entorno medioambiental (agua potable, salud alimentaria, residuos, etc.) así como promoviendo estilos de vida saludables, para conseguir una mejor calidad de vida.

Portal de la Consejería de Salud **http://lajunta.es/12zzq**



ESCUELA DE PACIENTES

La **Escuela de Pacientes** promueve acciones formativas para aprender y enseñar las mejores formas de cuidar y cuidarse. Está dirigido a pacientes, personas cuidadoras, familiares, asociaciones y ciudadanía en general.

http://www.escueladepacientes.es/ui/index.aspx

Información de interés sobre participación en salud

GRUPOS DE ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA

Los **GRUSE** son una estrategia de promoción de la salud, incluida en la cartera de servicios de Atención Primaria, destinada a fomentar los activos para la salud y el bienestar emocional de la población andaluza.

http://www.gruse.es/

POR 1 MILLÓN DE PASOS

"Por un millón de pasos" es un proyecto de la Consejería de Salud dirigido a promover la actividad física y las relaciones asociativas entre las personas participantes mediante una tarea colaborativa.

Portal de la Consejería de Salud **http://lajunta.es/12zzu**

FORO ONCONOCIMIENTO

En este portal, los pacientes y familiares podrán encontrar información rigurosa y científica sobre el cáncer elaborada por profesionales expertos. También podrán compartir sus vivencias con otras personas que viven situaciones parecidas o aportar ideas a los profesionales sanitarios para la mejora de la atención a las personas con cáncer.

http://www.onconocimiento.net/foro/

Información de interés sobre participación en salud

ESTRATEGIA AL LADO CON

Al Lado es una estrategia de cooperación para la mejora de atención a problemas de alta adversidad en salud, entre quienes la prestan, profesionales, las personas afectadas y entorno cuidador próximo, con el apoyo de las asociaciones de afectados y familiares.

En funcionamiento: Al Lado del menor (Viazul), Al Lado de personas afectadas por alzhéimer, Al Lado de personas afectadas por una enfermedad mental grave y Al Lado de las personas afectadas por esclerosis lateral amiotrófica.

Portal de la Consejería de Salud **http://lajunta.es/12zzv**

ESTRATEGIA DE CUIDADOS DE ANDALUCÍA

Sección quiero participar

La estrategia de cuidados de Andalucía (PICUIDA) abre a la ciudadanía una sección dirigida a aquellas personas que quieran participar en el análisis de programas de salud, así como en la identificación de mejoras de su centro sanitario (participando a través de un grupo focal, un panel de observadores, como formador/a en la Escuela de paciente, etc.)

http://www.picuida.es/ciudadania/quiero-participar/

Información de interés sobre participación en salud

COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL

Los **Comités de Ética Asistencial** son órganos de deliberación, para el asesoramiento de pacientes y ciudadanía, profesionales de la sanidad y equipos directivos de los centros e instituciones sanitarias en la prevención o resolución de los conflictos éticos que pudieran generarse en el proceso de atención sanitaria.

http://si.easp.es/eticaysalud/content/comites-de-etica-asistencial

LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía es un instrumento de participación de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Autónoma. En él podrá formular sugerencias de mejora de los servicios o comunicar posibles desatenciones, tardanzas o cualquier otra anomalía en los servicios que reciba.

https://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/haciendayadministracionpublica/lsr/lsr/inicio.jsp

¿Cómo participar?

Comunique su disponibilidad a participar a nivel individual o colectivo como asociación o entidad.

Contacte con el Servicio de Atención a la Ciudadanía de su centro.

Conozca sus derechos y ejérzalos cuando los necesite.

Síganos en las redes sociales.

Si tiene interés en

PARTICIPAR puede

contactar con:

- El Servicio de Atención Ciudadana del AGS Este de Málaga-Axarquía: hospital y centros de salud.

- Trabajadoras Sociales del Área de Gestión Sanitaria Este de Málaga-Axarquía: hospital, centros de salud y Salud Mental.

Síganos en las redes sociales

www.saludaxarquia.es

@saludaxarquia

@saludaxarquia

@saludaxarquia