



FICHA TÉCNICA DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. 2015

I. DATOS GENERALES DEL CENTRO

Hospitales Universitarios Regional y Virgen de la Victoria de Málaga

II. CONTEXTO DEL CENTRO

Características socioeconómicas de la zona de influencia:

El área de influencia corresponde al propio de un grupo hospitalario de tercer nivel asentado en la capital de la provincia de Málaga. Atiende sin discriminación económica ni étnica a toda la población de Málaga demandante, incluyendo población de elevada renta y población de zonas con necesidades de transformación social.

Características demográficas de población adscrita:

Existe una distribución normal de la población ajustada a los estándares españoles distribuida por edad y sexo con un perfil de población inmigrante subsahariana y norte y este europea (del este europeo población rumana, alemanes y británicos).

Área geográfica de influencia:

Población de Málaga capital para asistencia especializada y de Málaga provincia es el Hospital Regional y el H.V.V el centro de referencia para determinados procedimientos.

IIIa. ANÁLISIS DE SITUACIÓN:

Movimiento asociativo existente en el área de influencia del centro:

Existen multitud de asociaciones de pacientes y ciudadanos junto con fundaciones de ayuda socio-sanitaria. Dentro del hospital, unificando los dos centros, trabajamos con más de 30 asociaciones de pacientes y/o ciudadanos de las referenciadas en una comisión específica, y de manera puntual colaboramos con más de 50 asociaciones a lo largo del año en actividades puntuales solicitadas.

Órganos de participación existentes en la zona de influencia del centro (municipales, comarcales, otros)

Comisión de Participación Ciudadana del hospital.
Asociaciones de vecinos.
Federaciones de asociaciones de vecinos.
Asociaciones de pacientes.
Asociaciones de consumidores
Agrupaciones de asociaciones de pacientes
Foro Andaluz de pacientes.

IIIb. ANÁLISIS DE SITUACIÓN:

Valoración del nivel de participación existente en la zona de influencia (a título individual y colectivo)

El nivel de participación es elevado. Distinguimos en 3 áreas según el grado y compromiso bilateral adquiridos entre el hospital y las asociaciones:

La primera está formada por aquellas asociaciones que trabajan estrechamente y a diario con el hospital en su trabajo y gestión. Estas asociaciones tienen firmado informes de colaboración que regula su actividad dentro del centro y es nuestra responsabilidad el facilitarles sus acciones.

La segunda área es con aquellas asociaciones que trabajamos puntualmente, debido a que demandan colaboración de manera esporádica, y que a su vez reportan compromisos con la organización y la participación ciudadana.

La tercera área son aquellas asociaciones que tan solo solicitan colaboración 1 ó 2 veces al año para ayudarles a dar difusión a su organización.

Nota: a nivel individual evitamos acciones de voluntariado, ya que hemos optado por un modelo centrado en las acciones de voluntariado propias de las fundaciones y asociaciones cuya actividad se regula de manera institucional. Esta situación no perjudica a acciones de participación ciudadana individual, tales como comunicación de los ciudadanos con el centro, comisiones ciudadanas dentro de las UGC, etc.

Se incorpora como novedad para el año 2015, la realización de este Plan con el apoyo de las Federaciones de Vecinos de la Ciudad de Málaga, y la colaboración de participación ciudadana de la administración local

Se prioriza en 3 necesidades de las detectadas por las encuestas de satisfacción y de las reclamaciones:

- Demora en la atención en urgencias (se va a realizar actuaciones de ampliación y modernización del Servicio de Urgencias del Hospital General)
- Mejorar circuitos citación analítica (se está revisando el circuito de citación a través de Salud Responde)
- Recordatorio de cita al paciente. (se ha iniciado un sistema de notificación previa de la cita 72 horas antes de la misma mediante SMS)

Encuesta de satisfacción: Áreas con necesidad de mejora según datos 2014 para aplicar a 2015

1. Mejorar circuitos citaciones analíticas.
2. Recordatorio de cita al paciente.
3. Calidad percibida en la restauración/comida.

Reclamaciones: Principales motivos 2014

1. Demora en atención de urgencias.
2. Demora en lista de espera de consultas
3. Falta de intimidad en la hospitalización.
4. Pérdida de historia clínica.

IV. OBJETIVOS

Objetivos relacionados con información a la ciudadanía:

- Mejorar la información de la ubicación donde esté citado el ciudadano.
- Informar al ciudadano de la existencia de asociaciones y habilitar espacios compartidos visibles entre pacientes y asociaciones.
- Involucrar y hacer más práctica la Participación Ciudadana.
 - Mejorar la información al ingreso del paciente en las unidades de admisión general.



Objetivos relacionados con la consulta/colaboración ciudadana:

- Escuchar la voz de los ciudadanos en los Comités de Participación Ciudadana.
- Ofrecer un cauce al ciudadano donde facilitarles respuestas a sus demandas (correo web).
- Agilizar los trámites administrativos para la firma de convenios de colaboración, así como reuniones con las asociaciones de pacientes.
- Aprobación del Plan de Participación Ciudadana de Centro con el apoyo de las Asociaciones antes de su implantación y desarrollo.

Objetivos relacionados con la promoción de la salud:

- Promocionar entre los pacientes y familiares ingresados la asistencia a las escuelas de pacientes, y desarrollarla en cada una de las UGC susceptibles.
- Anunciar los diferentes talleres que ofrecen las asociaciones a la ciudadanía en los tabloneros de anuncios y mediante (correo web).
- Incorporar al menos una buena práctica en participación ciudadana en el banco que se desarrollará para ello desde los Servicios de Apoyo del SAS

Objetivos relacionados con la mejora de la satisfacción del ciudadano:

- Realizar encuestas de satisfacción durante el año 2015 a las UGC en proceso de acreditación y con baja satisfacción en los años 2013 y 2014.
- Implantar un sistema de recordatorio de cita al paciente 72 horas antes de la misma.
- Potenciar la teletraducción para la satisfacción de extranjeros que utilizan nuestro hospital para su salud.
- Implantación de la hoja de resolución de problemas con respuesta en menos de 48 horas días de lunes a viernes no festivos.
- Mantener la Comisión de participación ciudadana de Centro con una edición semestral.

Objetivos relacionados con el apoyo a las UGC:

- Nombrar una persona responsable del desarrollo de la participación ciudadana para apoyar a las UGC en el desarrollo del plan.
- Centralizar desde el SAC la formación de un profesional de cada UGC en participación ciudadana con los distintos itinerarios del contrato programa que se aborda desde la EASP
- Consensuar con los directores de UGC la mejor área de participación ciudadana que puede realizar cada unidad.

V. ACCIONES

Acciones de información a la ciudadanía:

- Mantener la edición y reparto en admisión programada de las hojas informativas de los servicios que se prestan en el hospital además de la Guía del Usuario donde se plasma todos los servicios complementarios a su atención Clínica. Toda esta información está colgada a su vez en los controles de enfermería –intranet- para cualquier profesional y en folletos explicativos en recepción de información para el ciudadano.
- Elaborar diferentes planos de las Unidades para mejor orientación Ciudadana y/o incluir el directorio de ubicación en las citas de Diraya para aquellos servicios con resultados de insatisfacción en el área de accesibilidad a consultas externas.
- Revisar y actualizar el díptico específico de oncología pediátrica sobre asociaciones y hospital, incluyendo la perspectiva de las aulas hospitalarias.

Acciones de consulta/colaboración ciudadana:

- Potenciar al ciudadano la opción de escribir desde casa en la web del hospital, para aclarar sus dudas en trámites administrativos.
- Estrechar más la colaboración entre el Hospital y AP por medio de las Enfermeras Gestoras de Casos y Atención Ciudadana, ofreciéndole a esos pacientes frágiles y vulnerables actos únicos que le faciliten su accesibilidad al hospital (se contabilizarán los actos únicos y las especialidades).
- Realizar jornadas de mediación cultural con la etnia gitana en pro de la discriminación positiva con intervención de la Unidad de Trabajo Social -UTS- de los Hospitales.
- Revisar los acuerdos de colaboración con todas las asociaciones para migrar al formato de convenio de colaboración y mantener reuniones con las asociaciones de pacientes.
- Fomentar el desarrollo de comisiones/comités de participación ciudadana en las UGC seleccionadas con presencia d
- Desarrollar conjuntamente con las asociaciones y personas claves y garantes de participación ciudadana el plan del centro para su consenso y aprobación.

Acciones de promoción de la salud:

- Favorecer difusión y asistencia a talleres monográficos y la Escuela de Pacientes de cada una de las Unidades identificadas en la EASP.
- Publicar en el banco de ideas innovadores la buena práctica.

Acciones para la mejora de la satisfacción del ciudadano/a:

- Se ha desarrollado con Salud Responde la notificación de citas mediante SMS con las consultas principales seleccionadas.
- Reorganizar las salas de participación ciudadana de los hospitales para optimizar su uso y presencia de todas las asociaciones según demanda y necesidad, centralizando y evaluando dicha acción en la comisión de participación ciudadana de centro de cada semestre.
- Elaboración de encuestas de satisfacción para garantizar su medición en UGC seleccionadas por su necesidad de monitorización y control de áreas de mejora priorizadas por la opinión de la ciudadanía.
- Implantación de la hoja con atención directa por parte del Servicio Atención Ciudadana y capacidad y autonomía de resolución.
- Potenciar la utilización de la teletraducción para mejorar el entendimiento entre los ciudadanos extranjeros y profesionales sanitarios. Para ello las UGC comunicarán en sesión clínica a los profesionales este servicio, que a su vez se compensa con el voluntariado en traducción.



- Conseguir que el ciudadano se sienta escuchado en su demanda de forma personal y resolutive.

Acciones relacionados con el apoyo a las UGC:

Nombramiento de un profesional que centralice a nivel de centro la participación ciudadana de las UGC antes de 15 de febrero 2015.

Garantizar que un profesional de cada UGC esté asignado como responsable y sea conocedor de los objetivos específicos de participación ciudadana de su UGC.

Reunirse con las direcciones de UGC y pactar los objetivos de participación ciudadana para 2015.

VI. CUADRO INDICADORES DE EVALUACIÓN RESUMIDO				
AREAS	OBJETIVOS	ACCIONES	INDICADOR	FUENTE
Información a la ciudadanía	<p>Mejorar la información de la ubicación donde esté citado el ciudadano.</p> <p>Informar al ciudadano de la existencia de asociaciones y habilitar espacios compartidos visibles entre pacientes y asociaciones e involucrar y hacer más práctica la Participación Ciudadana.</p> <p>Mejorar la información al ingreso del paciente en las unidades de admisión general.</p>	<p>Elaborar diferentes planos de las Unidades para mejor orientación Ciudadana y/o incluir el directorio de ubicación en las citas de Diraya ticket de la cita.</p> <p>Revisar y actualizar el díptico específico de oncología pediátrica sobre asociaciones y hospital, incluyendo la perspectiva de aulas hospitalaria, ludoteca y salas de participación ciudadana.</p> <p>Mantener la edición y reparto en admisión programada de las hojas informativas de los servicios que se prestan en el hospital además de la Guía del Usuario donde se plasma todos los servicios complementarios a su atención Clínica.</p>	<p>Nº de directorios incluidos en ticket de cita de Diraya.</p> <p>Acta de reunión del díptico antes 30 de de Junio.</p> <p>Nº de dípticos, folletos o guías entregadas.</p>	Informe SAC.
Consulta /colaboración ciudadana	<p>Escuchar la voz de los ciudadanos en los Comités de Participación Ciudadana.</p> <p>Ofrecer un cauce al ciudadano donde facilitarles respuestas a sus demandas (correo web).</p> <p>Agilizar los trámites administrativos para la firma de convenios de colaboración y reuniones con las asociaciones.</p>	<p>Fomentar el desarrollo de comisiones/comités de participación ciudadana en las UGC seleccionadas con UTS</p> <p>Potenciar al ciudadano la opción de escribir on-line en la web del hospital, para aclarar sus dudas en trámites administrativos.</p> <p>Revisar los acuerdos de colaboración con todas las asociaciones para migrar al formato de convenio de colaboración y mantener reuniones con las asociaciones de pacientes</p>	<p>Nº de actas de CPC UGC/ total UGC seleccionadas.</p> <p>nº correos recibidos/ nº correo contestados.</p> <p>nº de convenios firmados.</p>	Informe SAC.

	Aprobación del Plan de Participación Ciudadana de Centro con el apoyo de las Asociaciones antes de su implantación y desarrollo.	Desarrollar conjuntamente con las asociaciones y a personas claves y garantes de participación ciudadana el plan del centro para su consenso y aprobación.	Acta de la Comisión.	
Promoción de la salud	<p>Promocionar entre los pacientes ingresados y familiares la asistencia a las escuelas de pacientes y/o talleres y desarrollarla en cada una de las UGC susceptibles.</p> <p>Anunciar los diferentes talleres que ofrecen las asociaciones a la ciudadanía en los tabloneros de anuncios y mediante mails.</p> <p>Incorporar al menos una buena práctica en participación ciudadana en el banco que se desarrollará para ello desde los Servicios de Apoyo del SAS.</p>	<p>Favorecer difusión y asistencia a talleres monográficos de las UGC y la Escuela de Pacientes identificadas en la EASP.</p> <p>Publicitar los talleres de las Asociaciones relativos a cuidados de salud.</p> <p>Publicar en el banco de ideas innovadoras la buena práctica.</p>	<p>Nº de Escuela de pacientes activas en el hospital.</p> <p>Nº de pacientes que asisten a los talleres.</p> <p>Nº de ideas innovadoras publicadas en el banco.</p>	Informe SAC.
Mejora de la satisfacción del ciudadano/a	<p>Realizar encuestas de satisfacción durante el año 2015 a las UGC en proceso de acreditación y con baja satisfacción en los años 2013 y 2014.</p> <p>Implantar una hoja de resolución de problemas con respuesta en menos de 48 horas días de lunes a viernes no festivos.</p> <p>Implantar un sistema de recordatorio de cita al paciente 72 horas antes de la misma.</p>	<p>Elaboración de encuestas de satisfacción para garantizar su medición en UGC seleccionadas por su necesidad de monitorización y control de áreas de mejora priorizadas por la opinión de la ciudadana.</p> <p>Implantación de la hoja con atención directa por parte del Servicio Atención Ciudadana con capacidad y autonomía de resolución.</p> <p>Se ha desarrollado con Salud Responde la notificación de citas mediante SMS con las consultas principales seleccionadas.</p>	<p>Nº UGC encuestadas/total UGC seleccionadas.</p> <p>Nº de hojas de resolución de problemas resueltas.</p> <p>Nº citas notificadas por SMS.</p>	<p>Informe SAC.</p> <p>Informe Salud Responde/SAC.</p>

	<p>Potenciar la teletraducción para la satisfacción de extranjeros que utilizan nuestro hospital para su salud.</p> <p>Mantener la CPC de Centro con una edición semestral y distribuir apropiadamente las salas comunes de participación ciudadana.</p>	<p>Potenciar la utilización de la tele traducción para mejorar el entendimiento entre los ciudadanos extranjeros y profesionales sanitarios.</p> <p>Re-organizar las salas de participación ciudadana del los hospitales para optimizar su uso y presencia de todas las asociaciones según demanda y necesidad, centralizando y evaluando dicha acción en la CPC de centro de cada semestre.</p>	<p>Nº de solicitudes de teletraducción.</p> <p>Nº de actas de CPC Centro.</p>	Informe SAC.
Apoyo a UGC	<p>Nombrar una persona responsable del desarrollo de la participación ciudadana para apoyar a las UGC en el desarrollo del plan.</p> <p>Centralizar desde el SAC la formación de un profesional de cada UGC en participación ciudadana con los distintos itinerarios del contrato programa vinculados a la formación de la EASP.</p> <p>Consensuar con los directores de UGC la mejor área de participación ciudadana que puede realizar cada unidad.</p>	<p>Nombramiento de un profesional que centralice a nivel de centro la participación ciudadana de las UGC antes de 15 de febrero 2015.</p> <p>Garantizar que un profesional de cada UGC esté asignado como responsable y sea conocedor de los objetivos específicos de participación ciudadana de su UGC.</p> <p>Reunirse con las direcciones de UGC y pactar los objetivos de participación ciudadana para 2015.</p>	<p>Nombramiento del profesional designado.</p> <p>Nº profesionales de UGC designados/total de UGC.</p> <p>Nº de objetivos de Participación Ciudadana en cada UGC.</p>	<p>Informe SAC.</p> <p>Informe Subdirección de Evaluación y resultados.</p>

VII. Anexo. Objetivos Acuerdos de Gestión Clínica de Participación Ciudadana en las UGC

UNIDADES DE GESTION CLINICA_2014	5.1.1	5.1.2	5.1.3	5.2	5.3	5.5	5.6	5.7	algunas aclaraciones
anestesia HR (Intercentro quirúrgico)			X					X	
Anestesia HVV (Intercentro quirúrgico)			X					X	
Alergología _HR	X								
Aparato Digestivo _HR				X		X			
Aparato Digestivo HVV				X				X	
Aparato Locomotor _HVV		x		X					Rehabilitación 5.2 y trauma 5.1.1 WOMAC Rodilla
Cirugía Ortopédica y Traumatología _HR		x						X	WOMAC Cadera
Cirugía Pediátrica_ HR			X			X		X	
Cirugía Plástica_ HR			x	X					ASAMMA
Cirugía Oral y Maxilofacial_ HR			X			X			
Corazón y Patología Cardiovascular _HR			X		X				Escuela PAC, Insuficiencia Cardíaca
Corazón y Patología Cardiovascular _HVV	X				x				IC MLHFQ Minnesota
Cuidados Críticos y Urgencias _HR			X					X	
Cuidados Críticos y Urgencias_ HVV			X					X	
Cuidados Críticos y Urgencias Pediátricas_ HR			X					X	
Diagnóstico por la imagen_ HR			X					X	

Diagnóstico por la imagen _HVV			X				X	
Enfermedades Respiratorias _HR			X	X				
Ginecología y Obstetricia _HR				X		X		
Ginecología y Obstetricia _HVV			X			X		
Interceptaos Anatomía Patológica (provincial)			X				X	5,7 cliente interno?
Intercentros Angiología y Cirugía Vascular				X			X	
Intercentros Bloque Quirúrgico (va con anestesia)			X				X	
Intercentros Cirugía General y Digestiva		X				X		Colecistectomía o H. Inguinal
Intercentros Dermatología				X		X		
Intercentros Endocrinología y Nutrición	X				X			Diabetes Es-DQOL
Intercentros Enfermedades Infecciosas, Microbiología y Medicina Preventiva	X					X		MOS-HIV y Asoc. ASIMA
Intercentros Farmacia			X				X	
Intercentros Hematología			X	X		X		
Intercentros Laboratorio				x			X	
Intercentros Medicina Interna	X			x				Anciano frágil EQ-D + otras escalas
Intercentros Nefrología	X				X			Pacientes diálisis KDQOL
Intercentros Neonatología				X		X		Lactancia materna: Liga Leche
Intercentros Neurociencias							X	AL LADO ELA y AL LADO Alzheimer
Intercentros Oftalmología		X					X	cataratas VQOL-15

Intercentros Oncología Integral	X					X			5.1.1 A elegir de cualquier cáncer
Intercentros Urología		X		x					Próstata
Reumatología_HR	X			X		X			Pacientes frágiles. AR FIQ
Neumología_HVV	X					X			EPOC- SGRQ
Otorrinolaringología_HR				X		X			Asoc. Laringectomizados
Otorrinolaringología_HV			X			X			Asoc. Laringectomizados
Pediatría_HR				X		X			
Rehabilitación_HR				X				X	
Salud Menta_HR	X			X		X			Depresión
Salud Mental_HVV	x			X		X			

5.1.1 5.1.2 5.1.3 Áreas relativas a Cuestionarios de Salud y Comunicación.

5.2 Grupos focales y mesas de participación en UGC.

5.3 Talleres y escuela de pacientes.

5.5 Voluntariados y convenios.

5.6 Espacios Compartido. Proyecto AL LADO.

5.7 Análisis de Reclamaciones