

# GUÍA METODOLÓGICA

para la elaboración/actualización del  
**Plan de Participación de Hospitales,  
Distritos y Áreas Sanitarias**

ACTUALIZACIÓN 2015  
**Edición breve**





## Créditos

### Elaboración de contenidos y diseño

Amelia Martín Barato (EASP)

Olivia Pérez Corral (EASP)

Teresa Iriarte de los Santos (SAS)

M<sup>a</sup> Eugenia Gómez Martínez (EASP)

### Revisión de contenidos

Antonio Núñez Montenegro

Auxiliadora Reyes Burgos

Claudia Caravaca Crespo

Daniel Moreno Sanjuan

Francisco Díaz Expósito

Inmaculada Ceballos Benito

Julián Sanz García de Dionisio

Mercedes Gálvez Muñoz

Pilar Baraza Cano

**Consejería de Igualdad, Salud y  
Políticas Sociales 2015**

ACTUALIZACIÓN 2015



Diseño gráfico y maquetación

[www.dboreal.com](http://www.dboreal.com)



Servicio Andaluz de Salud  
**CONSEJERÍA DE SALUD**

# 1 INTRODUCCIÓN

**¿Qué es esta guía?** Esta guía pretende ser una **herramienta que facilite el diseño, elaboración o actualización de los planes de participación desarrollados por los diferentes Hospitales, Distritos y Áreas Sanitarias (AGS) del Servicio Andaluz de Salud, así como por las Agencias Públicas Empresariales Sanitarias y el Consorcio Sanitario Público del Aljarafe.** Constituye una versión actualizada de la anterior “Guía Metodológica” publicada en 2013. Ha sido redactada en consonancia con el marco conceptual y las recomendaciones más actuales en el ámbito de la participación en salud y en el contexto de la Junta de Andalucía, y partiendo de la amplia trayectoria en materia de participación ciudadana con la que cuentan muchos Centros y profesionales.

Parte de las indicaciones recogidas en la **Resolución SA0015/15 de 04 de febrero de 2015, que desarrolla la participación ciudadana en los centros sanitarios y en el Plan de Actuación en el Área de Participación Ciudadana 2015,** ambos documentos aprobados recientemente.

Está estructurada en diferentes pasos que son necesarios para configurar el Plan de Participación: **CONFIGURACIÓN DE EQUIPO DE TRABAJO/ESTRUCTURA DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN/ ANÁLISIS DE SITUACIÓN/ ELABORACIÓN Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS/ PLANIFICACIÓN DE ACCIONES Y DE LA COMUNICACIÓN/EVALUACIÓN.**

**¿Qué aspectos recoge el nuevo Plan de Actuación en el Área de Participación Ciudadana?**

La Dirección-Gerencia del Servicio Andaluz de Salud marca, a través del Plan de Actuación en Participación Ciudadana, las líneas de acción en el ámbito de los Centros, Hospitales, Distritos y Áreas de Gestión Sanitaria y de las Unidades de Gestión Clínica a través del Contrato Programa y de los Acuerdos de Gestión Clínica.

Este Plan parte de un concepto amplio de participación, articulado en dos ejes fundamentales:


**1° Participación en la propia salud:** Se trata de promover el autocuidado y el empoderamiento del paciente en la toma de decisiones.

**2° Participación en el sistema de salud.** Se trata de escuchar y ser permeable a las expectativas, demandas y situación de salud de la ciudadanía y los/las pacientes, buscando sinergias y escenarios comunes de cooperación, en el contexto de la gestión clínica.



## ¿Quién participa?

- a) Las personas en tanto que ciudadanos y ciudadanas, ya sea a nivel individual (p.e. entrevistas, reclamaciones, encuestas), a nivel colectivo (p.e. grupos focales) o a nivel asociativo (asociaciones, ONG, etc.).
- b) Las personas en tanto que pacientes, bien a nivel individual o bien a nivel colectivo o a través de asociaciones de pacientes.



## ¿En qué participar?

La ciudadanía participará en el ámbito de la salud en el SSPA en los siguientes aspectos:

- a) Evaluación de los resultados de los servicios asistenciales que se les prestan.
- b) Diseño de la organización de los servicios (acceso, procedimientos, etc.).
- c) En la asistencia como referencia para otros pacientes (pacientes expertos).
- d) Formación de pacientes y acciones ligadas a la misma (videochats, foros provinciales, colaboración en la creación de nuevas aulas, escritura de blogs, etc.).
- e) Participación activa en actividades de promoción y prevención.
- f) Apoyo a las actividades del Centro (voluntariado).



## ¿Cómo participar en el SSPA? ¿Qué canales y herramientas utilizar?

- a) La Comisión de Participación Ciudadana de Centro.
- b) Grupos focales.
- c) Encuestas a pacientes.
- d) Cuestionarios para medir la calidad de vida relacionada con la salud para procesos específicos.
- e) Cuestionarios pre y post intervención (Medidas de resultado informadas por los pacientes: Patient Reported Outcomes - PROMP's).
- f) Cuestionarios para evaluar las habilidades comunicativas, actitudes de respeto y consentimiento informado.
- g) Entrevistas semiestructuradas.
- h) Análisis de reclamaciones.
- i) Uso de Redes sociales y TICs.
- j) Talleres de formación a pacientes por pacientes expertos y/o actividades paralelas.
- k) Acciones de promoción y prevención.
- l) Participación del centro en comisiones intersectoriales de aspectos relacionados con la ciudadanía.
- m) Mesas participativas con la ciudadanía a nivel de las UGC.

Además, se parte de la idea de que no existen canales de alcance universal, pues con un canal no se llega a todo el mundo. Por ello, la participación ciudadana debe articularse con una estrategia de **multicanalidad**.



## En concreto, ¿Qué aspectos aborda la participación?

Las cuatro áreas propuestas en la presente Guía en su versión de 2013 siguen siendo vigentes y se adecuan a los objetivos propuestos en el nuevo Plan de Actuación en Participación Ciudadana:

### 1º Información a la ciudadanía.

### 2º Consulta, colaboración ciudadana y participación activa de la ciudadanía.

### 3º Promoción de la salud.

### 4º Participación en la mejora de la satisfacción.

#### INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

- Requisito para hacer efectivos los procesos de participación.
- Información sobre: resultados asistenciales, derechos y deberes, procedimientos, coste servicios, etc.
- Relacionados con la transparencia y rendición de cuentas.

#### CONSULTA Y PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA CIUDADANÍA

- Implica la voluntad de permeabilidad hacia opiniones, necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- Implica también un hacer conjunto tanto con la ciudadanía individual como con la organizada, diferentes movimientos sociales y otras instituciones.

#### PROMOCIÓN DE LA SALUD

Proceso que proporciona a individuos y comunidades los medios necesarios para ejercer un mayor control sobre los determinantes y su nivel de la salud de una forma participada y activa.

#### MEJORA DE LA SATISFACCIÓN

Mejora continua de la organización sanitaria desde la perspectiva de paciente/ ciudadano a través de:

- Quejas y reclamaciones
- Opiniones y sugerencias a través de encuestas, grupos focales, mesas de participación, etc.

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente cuadro se puede observar la relación entre las áreas del Plan de Participación Ciudadana y los objetivos de Contrato Programa. Hay que tener en cuenta, que los objetivos contenidos en el Plan de Actuación de Participación Ciudadana (y por tanto en Contrato-Programa y en los Acuerdos de Gestión Clínica), desde la perspectiva de elaboración del Plan y desde el rigor metodológico, no son objetivos sino acciones.

Por ejemplo, lo denominado en Contrato Programa “reuniones con asociaciones de pacientes”, si lo situamos en el área de consulta/colaboración en nuestro Plan de Participación ciudadana, lo podríamos concretar de la siguiente forma:

- ▶ Objetivo: Conocer la opinión, expectativas y demandas de las asociaciones de pacientes en relación a la asistencia sanitaria prestada en el hospital/distrito.
- ▶ Acción: Reunión con la(s) asociación(es) de paciente(s).
- ▶ Indicador: Nº de reuniones mantenidas
- ▶ Fuente: Acta de cada reunión donde se haga constar: asistentes, temas tratados, y acuerdos adoptados.

A continuación se puede consultar el cuadro:

Objetivos Contrato Programa	Áreas de Participación Ciudadana				Objetivos transversales
	Información	Consulta/colaboración	Promoción de la salud	Mejora de la satisfacción	
<b>1</b> Constitución de la Comisión de Participación Ciudadana de centro					
<b>2</b> Elaboración del Plan de Participación Ciudadana					
<b>3</b> Evaluación del Plan de Participación					
<b>4</b> Incorporar al menos una buena práctica de participación ciudadana					
<b>5</b> Desarrollo de la presencia digital WEB/blog y redes sociales					

Fuente: Elaboración propia

SIGUE 

Objetivos Contrato Programa	Áreas de Participación Ciudadana				Objetivos transversales
	Información	Consulta/ colaboración	Promoción de la salud	Mejora de la satisfacción	
<b>6</b> Reuniones con asociaciones de pacientes					
<b>7</b> Evaluación de los resultados de los servicios asistenciales (cuestionarios)					
<b>8</b> Espacios compartidos de participación					
<b>9</b> Convenios de colaboración y voluntariado					
<b>10</b> Análisis y disminución de las reclamaciones del centro					

Y en el siguiente, la relación con los objetivos de los Acuerdos de Gestión Clínica:

Acuerdos de Gestión Clínica	Áreas de Participación Ciudadana			
	Información	Consulta/ colaboración	Promoción de la salud	Mejora de la satisfacción
<b>1</b> Participación evaluación resultados servicios(cuestionarios)				
<b>2</b> Participación diseño de la organización: grupos focales, mesas de participación				
<b>3</b> Escuela de pacientes				
<b>4</b> Educación y promoción de la salud				
<b>5</b> Voluntariado				
<b>6</b> Espacios compartidos de colaboración				
<b>7</b> Análisis y disminución de las reclamaciones				

Fuente: Elaboración propia



## 2 CONFIGURACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO



En el actual contexto y según establece el **Plan de actuación en el Área de Participación Ciudadana 2015, será la Comisión de Participación Ciudadana** la encargada del “Diseño, validación, seguimiento y evaluación del Plan de Participación Ciudadana del Centro y de las acciones llevadas a cabo por las UGC en el ámbito de la participación ciudadana del Centro”. Por lo tanto, los componentes de esta Comisión deben formar parte el equipo que elabore y evalúe el Plan.

Los integrantes de la Comisión de Participación Ciudadana, que estarán en calidad de expertos más allá de a quien representen, serán seleccionados por la Dirección del Centro que considerará las siguientes recomendaciones en cuanto a **qué perfiles deben integrar dicha Comisión:**

- ▶ Director/a Gerente del Centro.
- ▶ Miembros de la Dirección Asistencial del Centro.
- ▶ Responsable de la participación ciudadana del Centro.
- ▶ Otros expertos del Centro que considere el Director/a Gerente.
- ▶ Profesionales referentes de la Escuela de Pacientes.
- ▶ Pacientes expertos de la Escuela de Pacientes.
- ▶ Expertos/as en participación ciudadana pertenecientes a organizaciones de consumidores, asociaciones de pacientes, asociaciones de vecinos y de consejos de distritos, técnicos/as de ayuntamientos que lleven la participación ciudadana, expertos/as de ONG's, voluntarios/as expertos/as en participación, expertos/as de los medios de comunicación, etc.

Todas las personas que formen parte de la Comisión de Participación Ciudadana del Centro podrán participar en algún momento en el proceso de elaboración, seguimiento y evaluación del mismo. No obstante, es recomendable constituir un **grupo motor** que lidere la implementación y coordinación del Plan de Participación en el seno de la propia Comisión. **El grupo motor es recomendable que esté formado por 2-5 personas y que sea un grupo heterogéneo donde la ciudadanía esté presente.**

# 3 ESTRUCTURA DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN



La estructura del Plan de Participación ciudadana será la siguiente:

- I. Datos de identificación del Centro
- II. Contexto del Centro
- III. Análisis de situación
- IV. Objetivos
- V. Acciones
- VI. Evaluación: Indicadores y fuente de verificación (a nivel de Centro)
- VII. Anexo. Objetivos de participación en los Acuerdos de Gestión Clínica

Se ha actualizado la ficha elaborada en la anterior edición de la guía de participación ciudadana. Dado que el nuevo Plan de Actuación no contempla la realización de un Plan de Participación en cada UGC, proponemos una ficha que englobe las acciones realizadas a nivel de UGC (por ejemplo Comisión de Centro, página WEB de Distrito, jornadas de puertas abiertas de un hospital) junto con las realizadas por las UGC (grupos focales, reuniones con asociaciones, talleres de promoción de la salud, mesas de participación, etc.). Para ello también tendremos en cuenta los objetivos de participación de los Acuerdos de Gestión Clínica.

No obstante, **y de forma optativa**, las Unidades de Gestión Clínica que lo determinen, -y con mayor sentido en Atención Primaria-, podrán elaborar su propio Plan de Participación ciudadana de forma breve y sencilla, siguiendo este mismo esquema.

## I. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

Nombre, relación de UGC, etc. Aquellos datos que se desee destacar relativos a la identificación del Centro.

## II. CONTEXTO DEL CENTRO

Este epígrafe hace referencia al área geográfica de influencia, características demográficas de la población adscrita, así como a los principales datos epidemiológicos.

### II. CONTEXTO DEL CENTRO

Marco y Datos relevantes sobre características socioeconómicas de la zona de influencia, características demográficas, principales datos epidemiológicos, etc.

## III. ANÁLISIS DE SITUACIÓN

Determinantes y principales problemas de salud (en Atención Primaria), caracterización del movimiento asociativo y órganos/mesas de participación en el área de influencia del Centro. Así, como los principales motivos de las reclamaciones.

### III. ANÁLISIS DE SITUACIÓN

Principales problemas y determinantes de salud, movimiento asociativo en la zona de influencia, activos de salud de la zona, órganos de participación existentes. Áreas con necesidad de mejora en la encuesta de satisfacción y principales motivos en las reclamaciones. Características propias del centro y caracterización de las UGC (por ejemplo, si hay zonas con necesidades de transformación social, etc)

## IV. IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS

Una vez realizado el análisis de situación, la Comisión de Participación identificará los objetivos del Plan de Participación. Estos objetivos se enmarcarán en las áreas ya conocidas de información/consulta/promoción de la salud/mejora de la satisfacción. Hemos incluido una quinta área de apoyo a las UGC que puede contener objetivos de apoyo, coordinación, formación, etc.

### IV. OBJETIVOS

Se establecerán los objetivos a realizar tanto a nivel de Centro como de UGC.

Información a la ciudadanía	
Consulta/colaboración ciudadana	
Promoción de la salud/educación para la salud	
Mejora de la satisfacción del ciudadano/a*	
Apoyo a las UGC	

\*En la mejora de la satisfacción del ciudadano/a, **se priorizarán al menos tres áreas susceptibles de mejora de funcionamiento a nivel de Centro**, tanto de las áreas asistenciales como no asistenciales. Esta identificación se realizará a través de las siguientes fuentes: reclamaciones, encuesta de satisfacción y otros canales de información como son la Comisión de Participación, reuniones con asociaciones de pacientes, redes sociales, etc.

## V. PROPUESTA DE ACCIONES

Los objetivos identificados serán concretados en acciones, tanto a nivel de Centro como de UGC, que se enmarcarán en las áreas señaladas.

V. ACCIONES	
Por cada objetivo propuesto se fijarán las acciones correspondientes a realizar tanto a nivel de Centro como de UGC.	
Información a la ciudadanía	
Consulta/colaboración ciudadana	
Promoción de la salud/educación para la salud	
Mejora de la satisfacción del ciudadano/a	
Apoyo a las UGC	

## VI. INDICADORES DE EVALUACIÓN

Por cada objetivo y acciones establecidas se concretarán indicadores de evaluación y sus respectivas fuentes de verificación.

VI. PROPUESTA DE EVALUACIÓN (a nivel de Centro y de UGC)				
ÁREAS	OBJETIVOS	ACCIONES	INDICADOR	FUENTE
Información a la ciudadanía				
Consulta/colaboración ciudadana				
Promoción de la salud/educación para la salud				
Mejora de la satisfacción del ciudadano/a				
Apoyo a las UGC				

## VII. ANEXO FICHA

OBJETIVOS DE PARTICIPACIÓN ACUERDOS DE GESTIÓN CLÍNICA EN LAS UGC	
Nombre UGC	Objetivo(s) de participación asignado(s)

## 4 ANÁLISIS DE SITUACIÓN



Como bien se ha señalado en la estructura del Plan de Participación, una parte importante es el análisis de la situación de partida del Centro, Área o Distrito, del contexto en el que desarrolla su actividad y de su nivel de desarrollo en el ámbito de la participación. Se trata de los puntos II y III de la estructura propuesta.

**“Foto de Salud”:** Es fundamental conocer las necesidades, problemas, recursos y puntos fuertes de la comunidad con la que se va a trabajar y que va a ser un actor clave en el Plan de Participación.

**“Foto de Participación”:** Tener presente en qué nivel de desarrollo está la estrategia de participación del propio Centro, Área, Distrito y cuáles son los recursos con los que se cuenta. Identificar qué acciones se están desarrollando, a qué nivel o ámbito de participación corresponden.

## 5 ELABORACIÓN Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

La elaboración y definición de objetivos del Plan de Participación Ciudadana se corresponde con el punto IV de la estructura propuesta.

**Los objetivos globales que se plantean en la estrategia de participación en salud en el marco del contexto actual y que deberán desarrollar los Centros del SSPA son:**

1	Constitución de la Comisión de Participación Ciudadana de Centro.
2	Elaboración del Plan de Participación Ciudadana y su aprobación por parte de la Comisión Ciudadana de Centro, incluyendo las acciones propuestas para cada UGC.
3	Evaluación del Plan de Participación Ciudadana y de las acciones puestas en marcha por las UGC.
4	Incorporar al menos una buena práctica en participación ciudadana en el banco que se desarrollará para ello desde los Servicios de Apoyo del SAS.
5	Desarrollo de la presencia digital a través de dos canales: Web/blogs y Medios Sociales, siguiendo la Guía de Estilo.
6	Reuniones con las asociaciones de pacientes.
7	Evaluación de los resultados de los servicios asistenciales (cuestionarios).
8	Espacios compartidos de Participación (con otros actores y procesos participativos liderados por Salud o por entidades locales para la búsqueda de sinergias y acciones comunes de participación).
9	Participación. Apoyo ciudadano a la actividad del Centro. Formalización de acuerdos de colaboración con entidades sin ánimo de lucro en materia de voluntariado u otros temas que pudieran establecerse.
10	Análisis y disminución de las reclamaciones del Centro.

**Por otra parte, las distintas áreas de participación con líneas de objetivos para UGC, siendo ésta la base para la asignación de objetivos por parte de la Dirección a cada UGC (Primaria/ Hospitalaria/Interniveles) son:**

<b>área 1</b>	Participación de la ciudadanía en la evaluación de los resultados de los servicios asistenciales que se les prestan (cuestionarios)
<b>área 2</b>	Participación en el diseño de la organización de los servicios: acceso, procedimientos, etc. (grupos focales, entrevistas semiestructuradas, mesas de participación)
<b>área 3</b>	Participación en la asistencia como referencia para otros pacientes: pacientes expertos. (Escuela de Pacientes)
<b>área 4</b>	Actividades de prevención y promoción de la salud
<b>área 5</b>	Participación en Apoyo ciudadano a la actividad (Voluntariado)
<b>área 6</b>	Espacios compartidos de participación: proyecto RELAS, Al Lado, Asociaciones de pacientes, etc.
<b>área 7</b>	Participación en el análisis y disminución de las reclamaciones por UGC

Es importante señalar que la asignación de los objetivos de participación en el marco de los Acuerdos de Gestión Clínica, se realizará conforme a dos criterios:

- 1 La Dirección del Centro elegirá aquella área o áreas más idóneas para cada Unidad de Gestión Clínica.
- 2 Todas las áreas serán cubiertas por cada Centro en la distribución de objetivos.

Estos objetivos globales deberán adaptarse y concretarse a la realidad de cada Centro y sus UGC. Por lo tanto, en el Plan de participación del Centro, cuya elaboración y evaluación se configuran como objetivos en sí mismos, deberá incluirse la descripción del resto de objetivos y las acciones concretas que se plantearán para desarrollarlos. Todo ello de acuerdo a las necesidades del Centro, sus recursos, el análisis de situación previo, su foto de salud y de participación, el análisis de las reclamaciones, del buzón de sugerencias, de las mesas de participación, de las encuestas de satisfacción, de la información que se recoja a través de las TICS, de los objetivos marcados para el SSPA, etc. Es importante también señalar que los objetivos se definirán **en función de las necesidades detectadas en la población de referencia y realmente sentidas y así identificadas por esta población.**

## 6 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES Y ACTIVIDADES



Una vez que se han decidido qué objetivos se van a poner en marcha, es necesario pasar al apartado V de la estructura propuesta y trabajar en la implementación de dichos objetivos a través de ACCIONES Y ACTIVIDADES.

Tanto para la definición de objetivos como de acciones se proponen 5 niveles de participación:

- 1 **Información a la ciudadanía.**
- 2 **Consulta/Colaboración ciudadana.**
- 3 **Promoción de la Salud/Educación para la Salud.**
- 4 **Mejora de la satisfacción de la ciudadanía**
- 5 **Acciones de apoyo a las UGC**

Además, para planificar nos puede ayudar preguntarnos: qué, por qué, para qué, para quién, dónde, cómo, cuándo (cronograma), con qué y cuánto (recursos y presupuesto).

## 7 PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN



La planificación de la comunicación es una parte importante del diseño y ejecución de nuestro Plan de Participación. Es necesario diseñar una **estrategia de comunicación** a fin de garantizar la transparencia del proceso de manera que todas las personas implicadas tengan conocimiento de la evolución de las diferentes acciones del Plan de Participación (o por lo menos de aquellas de las que forman parte activa).

## 8 EVALUACIÓN



Y, por último, está la evaluación, paso igualmente indispensable en el proceso de planificación de la participación en nuestro Hospital/Distrito/Área.

Y es importante, en primer lugar, definir **qué evaluamos** dentro del amplio abanico de posibilidades que se pueden recoger en nuestro Plan de Participación, y luego **cómo lo evaluamos, los criterios y herramientas a utilizar** y los **indicadores a definir y la fuente utilizada para recabar la información.**



# ANEXO Ficha técnica PARA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## I. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

Nombre, relación de UGC, etc. Aquellos datos que se desee destacar relativos a la identificación del Centro.

## II. CONTEXTO DEL CENTRO

Marco y Datos relevantes sobre características socioeconómicas de la zona de influencia, características demográficas, principales datos epidemiológicos, etc.

## III. ANÁLISIS DE SITUACIÓN

Principales problemas y determinantes de salud, movimiento asociativo en la zona de influencia, activos de salud de la zona, órganos de participación existentes. Áreas con necesidad de mejora en la encuesta de satisfacción y principales motivos en las reclamaciones. Características propias del centro y caracterización de las UGC (por ejemplo, si hay zonas con necesidades de transformación social, etc)

## IV. OBJETIVOS

Se establecerán los objetivos a realizar tanto a nivel de Centro como de UGC.

Información a la ciudadanía	
Consulta/colaboración ciudadana	
Promoción de la salud/educación para la salud	
Mejora de la satisfacción del ciudadano/a*	
Apoyo a las UGC	

\*En la mejora de la satisfacción del ciudadano/a, **se priorizarán al menos, tres áreas susceptibles de mejora de funcionamiento a nivel de Centro**, tanto de las áreas asistenciales como no asistenciales. Esta identificación se realizará a través de las siguientes fuentes: reclamaciones, encuesta de satisfacción y otros canales de información como son la Comisión de Participación, reuniones con asociaciones de pacientes, redes sociales, etc.



Esta guía es una adaptación y resumen de la Guía Completa: **GUÍA METODOLÓGICA para la elaboración/actualización del Plan de Participación de Hospitales, Distritos y Áreas Sanitarias**. Actualización 2015. La guía completa se puede consultar en la página web del SAS.

