

Acta del Consell de Participació Ciutadana del 9 de juliol de 2019

Assistents:

Ciutadania:

- Voluntariat: Lisa Camós
- Consell Municipal de Benestar Social de Palafrugell: Nury Ramírez
- Consell Municipal de Salut de Torroella de Montgrí: Mariona Lloret
- Consell de Participació Ciutadana de Palamós: Maria Puig
- Associació Oncolliga: Hortènsia Doporto
- Familiar de pacient: Anna Reyner

Professionals:

- Gerent: Xavi Pérez
- Responsable d'Atenció al Ciutadà i Comunicació: Lola Bosch
- Director de Qualitat i RSC: Xavi Garcia
- Representant del Comitè d'Ètica: Claudia Illa
- Professional infermeria Hospital Palamós: Janina Schlosser
- Professional d'Atenció Primària: Xavi Casanovas

Es convida al responsable d'Atenció al Ciutadà i Comunicació de la Regió Sanitària Girona Xavi Burjons

Secretari de la Unitat d'Atenció al Ciutadà: Jordi Plaja

Temes tractats

El Gerent dona la benvinguda i agraeix la participació de tots els membres del consell. Els membres del consell es presenten atès que és la primera reunió i tot seguit comencen el temes.

- **[Marc de participació ciutadana en salut](#)**

Xavier Burjons, com a representant del Departament de Salut, presenta les principals línies i característiques del Marc de la participació ciutadana en salut com a marc de referència en salut.

- **[Document marc del Consell de Participació Ciutadana de Serveis de Salut Integrats Baix Empordà](#)**

Tot seguit, Lola Bosch explica breument els aspectes generals del funcionament del Consell, el qual es vol que sigui un espai estable de participació de la ciutadania i un mecanisme d'opinió i escolta activa. S'explica també que no és una òrgan per a prendre decisions. Es reunirà dos cops a l'any una part dels membres del consell es renovarà cada dos anys per tal que puguin tenir representació diferents associacions, entitats i opinions.

- **[Pla estratègic de SSIBE 2018-2021](#)**

El Xavier Pérez presenta e el Pla estratègic de SSIBE, la missió, la visió i els valors. I se centra en la línia estratègica que és l'atenció centrada en la persona i més concretament en la implicació de l'usuari en la presa de decisions, l'accessibilitat i l'avenç en la salut comunitària.

- **[Avenços en l'atenció centrada en la persona: \[La Meva Salut\]\(#\), nou \[web SSIBE\]\(#\) i nova \[APP SSIBE\]\(#\)](#)**

Els avenços fets són el nou web de SSIBE enfocat a la ciutadania i la nova APP de SSIBE per a la gestió de cites. I des de fa uns anys, el Departament de Salut, La Meva Salut.

En relació a l'APP, l'Hortènsia Doporto comenta la necessitat de reiterar la introducció de la contrasenya per accedir-hi. I s'explica que aquest circuit ve determinat pel fet que les dades de salut són sensibles i cal acomplir el màxim de seguretat en el seu accés, i que això també passa a La Meva Salut.

Lola Bosch explica que actualment es disposa de La Meva Salut on el ciutadà pot consultar les seves dades personals, les seves cites, els seus controls i la informació clínica. I també l'APP des d'on els usuaris dels nostres serveis poden gestionar les seves cites (demander hora, canviar-la, eliminar-la).

La Janina Schlosser comenta que aniria bé incloure el calendari del simtron.

En Xavier Pérez comenta que està previst incloure el calendari del simtron pel 2020 i que una altra utilitat que s'està estudiant és informar als acompanyants de l'estat de situació del familiar durant tot el procés quirúrgic.

L'Anna Reyner diu que estaria bé des de l'APP accedir a La Meva Salut (entenent que caldrà nova identificació).

Lola Bosch comenta que s'ha rebut un suggeriment per afegir un camp de notes a les cites de l'APP, per poder apuntar el que li vulguis comentar al metge / infermera.

També es comenta la necessitat de disposar d'un circuit àgil per a la renovació del Pla de Medicació i en Xavi Pérez explica que això s'ha de fer a través de l'e-consulta (consulta mèdica virtual on el pacient no cal que vingui presencialment) atès que la renovació la fa un metge i que està previst que SSIBE ho incorpori els propers anys.

Xavi Casanovas diu que amb l'e-consulta s'evitarien visites espontànies (visites que demana l'usuari per al mateix moment) i a través de la mateixa e-consulta indicar a l'usuari a on ha d'acudir.

Anna Reyner comenta que a vegades l'usuari veu al metge de família com el professional que pot derivar-lo a l'hospital, i si no es fa el que vol l'usuari, aquest surt descontent. Es comenta que l'usuari vol immediatesa i si no es facilita no hi estan d'acord i per tant és difícil que ho entenguin i és necessari informar-ho detalladament.

Claudia Illa remarca que l'e-consulta pot ser un canal útil per als joves per a entrar en contacte amb el sistema de salut.

- **Darreres campanyes comunicatives**

Xavi Pérez explica que el darrer mes s'han fet dues campanyes i demana que des de la visió de la ciutadania, ens diguin si estan ben plantejades i també quina seria la millor manera de fer-ne difusió.

Tens una urgència? Vine primària.

Campanya informativa sobre els punts d'atenció al Baix Empordà i reforçar que davant d'un problema de salut es vagi al seu CAP. El full s'envia als nostres centres, a càmpings, a hotels, a farmàcies...

Nury Ramírez explica que va venir a urgències i que infermeria de triatge li van dir que per aquell problema no havia d'anar a l'hospital.

Xavi Pérez comenta que és millor informar una vegada s'ha fet la visita i de forma correcta per evitar condicionar l'assistència. Es comenta que es podria pensar una manera d'informar a tots els usuaris que venen per problemes no urgents (nivell 4 i 5) a urgències hospital. Janina Schlosser comenta que potser donar aquesta informació a un usuari quan està a urgències no és el moment idoni.

L'Anna Reyner, que treballa a una farmàcia, comenta que no ho ha rebut. Lola Bosch revisarà que estigui al mailing de tramesa.

Mariona Lloret comenta que està contenta amb el sistema de funcionament de l'ABS de Torroella de Montgrí, atès que truques per telèfon i et donen hora el mateix dia o l'endemà amb el teu metge de família. Xavier Pérez comenta que han fet un canvi de model millorant l'accessibilitat.

Hortènsia Doporto explica que hi ha molts canvis de metge de família al CAP de Palamós. Lola Bosch i Claudia Illa diuen que caldria informar a l'usuari quan es dona un canvi. En Xavi Casanovas explica que en centres més grans, hi ha més canvis de metges i que és difícil informar d'aquests canvis a l'usuari.

Xavi Pérez comenta d'una banda que el sistema sanitari català s'enfoca en potenciar l'atenció primària i també de la importància i canvi de rol de la infermera de referència. I que la OMS ha desenvolupat una campanya per als pacients polimedcats.

L'Anna Reyner explica que algunes farmàcies, i mitjançant sistema de pagament, la farmàcia prepara al pacient la mediació que s'ha de prendre setmanalment amb un dosificador. Aquest sistema permet tenir més controlada la medicació que pren el pacient i la seva correcta dispensació.

- **Propera reunió**

Xavi Pérez demana als membres del Consell que, previ a la propera reunió, ens facin arribar temes que consideren d'interès per debatre al Consell.

S'acorda que la propera reunió sigui a finals de setembre/principis d'octubre

Resum de propostes de millora i peticions fetes:

- *Incloure a l'APP: calendari sintrom, informació als familiars del procés del pacient quirúrgic, accés directe a LMS, camp de notes a les visites.*
- *Disposar de l'e-consulta: per renovar pla de medicació, i altres.*
- *Informar als pacients d'urgències de l'hospital (nivells 4 i 5) de la campanya: Tens una urgència? Vine a primària*
- *Informar detalladament dels motius i de manera assertiva als pacients quan no es fa derivació a l'hospital*

- *Revisar mailing de tramesa de les campanyes a les farmàcies del Baix Empordà*
- *Informar als pacients dels canvis de metge de família*
- *Es demana al Consell de revisar format, text i sistema de difusió de les campanyes informatives i també fer propostes de temes a tractar en les reunions del Consell*

Unitat d'Atenció al Ciutadà i Comunicació

12 de juliol de 2019