

UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN SOCIAL

CARTERA DE SERVICIOS: PROCESOS DE GESTIÓN Y SERVICIOS ASOCIADOS.

Relacionados con información a la ciudadanía:

- Recopilar y difundir las buenas prácticas en materia de participación acometidas en los centros y UGC adscritas a través del Banco de Buenas Prácticas en Participación del SSPA
- Realizar y mantener un Banco de Noticias que permita difundir aquellas de impacto positivo a los medios de comunicación.
- Informar a la ciudadanía sobre las novedades acometidas, así como resultados obtenidos en el último año en el Área y sus UGC a través de la Web y de los Medios Sociales.
- Dinamizar las vías de información / comunicación con la ciudadanía a través de tecnologías de información y comunicación, potenciándolas como facilitadoras de la participación.
- Informar de manera personalizada y directa a las asociaciones de pacientes sobre cuestiones de interés del AGS y sus UGC.
- Informar sobre los recursos a la población vulnerable en las reuniones mantenidas con los agentes locales en el marco de configurar espacios compartidos de participación.
- Difundir, implantar y evaluar las nuevas vías de información dirigidas a la ciudadanía sobre las líneas estratégicas del centro y nuevos derechos.
- Comunicar a la ciudadanía los resultados obtenidos en cuestionarios realizados sobre la evaluación de los servicios asistenciales que se les prestan.
- Compartir e informar a la ciudadanía los resultados/conclusiones de los grupos focales, entrevistas, mesas de participación, etc. realizadas sobre la organización de los servicios.
- Realizar Jornadas de Puertas Abiertas en colaboración con asociaciones, colectivos sociales, etc. donde se den a conocer los recursos del centro sanitario.
- Realizar encuentros, jornadas, foros o reuniones periódicas conjuntas, entre el centro y asociaciones / ciudadanos para informar sobre actividad, planes de mejora, líneas estratégicas, etc.
- Establecer con la participación de ciudadanos, un sistema para la revisión/análisis/evaluación de la legibilidad, comprensibilidad y utilidad de los materiales informativos que se utilizan en el centro para informar/comunicar a los ciudadanos. (p. Ej. Guía de Usuario, señalización interna, directorio del centro, etc.)
- Difundir a nivel interno las acciones previstas en el Plan de Participación ciudadana a través de formación continuada, reuniones de equipo, entrega de documentación, carpeta digital, reuniones convocadas con equipos de trabajo por parte de la Comisión Ciudadana del Centro, etc.



- Difundir a nivel externo el Plan de Participación Ciudadana a través de reuniones con asociaciones, hojas informativas, así como los medios que posea el AGS Sur de Córdoba a través de nuevas vías de comunicación con soporte tecnológico como el sitio web del Centro, las redes sociales, blog, grupos sociales y de interés en WhatsApp etc.

Relacionados con la consulta / colaboración ciudadana:

- Trabajar en el seno de la Comisión para la Participación, con representación de la ciudadanía, asociaciones de consumidores y usuarios, asociaciones de enfermos, ONG, personal de salud, etc.
- Elaborar, mantener y evaluar del Plan de Participación Ciudadana, en colaboración con el Comité de Participación Ciudadana del centro. El plan priorizará y desarrollará diversas formas de participación colectiva, dando especial relevancia a las contempladas en el Plan de actuación en el Área de Participación Ciudadana diseñado por la Consejería de Salud.
- Configurar los espacios web o blog del centro y sus redes sociales para consultar expectativas de la ciudadanía en relación con un tema concreto.
- Colaborar con las redes sociales existentes en el SSPA (p. ej. asociaciones de ayuda mutua, voluntariado, promoción de salud, etc.).
- Conocer la opinión de las asociaciones de pacientes en reuniones periódicas sobre cuestiones relativas al AGS y sus UGC y plantear vías de colaboración y apoyo para mejorar en algún aspecto concreto o de modo general.
- Colaborar con el área de Calidad del AGS en la realización de encuestas / cuestionarios para la evaluación de los servicios asistenciales.
- Posibilitar un entorno de colaboración entre movimientos asociativos, Ayuntamientos, Centros de Salud y Hospital, en el diseño y desarrollo de acciones en salud.
- Contar con la participación de ciudadanos, voluntarios, asociaciones, etc. en el desarrollo de programas y actuaciones específicas que mejoren la prestación del servicio a colectivos en situación de desigualdad por discriminación social, discapacidad, barreras idiomáticas, etc. Planificar y desarrollar estrategias específicas con población en situación de vulnerabilidad (por ej. Infancia, mayores e inmigrantes) con la participación de asociaciones / ciudadanos y profesionales.
- Plantear vías de consulta y colaboración con otros sectores y actores en los espacios compartidos de participación configurados.
- Formar parte de la Mesas de trabajo municipales: Redes de Acción Local, Violencia de Género, Infancia, Observatorio Inmigración.
- Mantener la presencia del AGS en órganos de participación, coordinación o seguimiento de ámbito local, comarcal o provincial ya sean propiciados por las administraciones públicas o por colectivos.
- Fomentar y potenciar el voluntariado social en salud



- Formalizar acuerdos de colaboración con entidades sin ánimo de lucro en materia de voluntariado u otros temas del ámbito de la salud que pudieran establecerse.
- Propiciar en las UGC adscritas la existencia y buen uso de herramientas que permitan conocer la opinión de la ciudadanía acerca de sus servicios a través de las encuestas de satisfacción, reclamaciones y buzones de sugerencias.
- Asegurar una mayor equidad de participación ciudadana de los ciudadanos/as con mayor desventaja social a través de las acciones que recoja el Plan de Participación del Centro de forma global.
- Recoger opiniones, sondear y explorar las expectativas de los ciudadanos/as respecto a nuestra oferta de servicios.
- Establecer, junto a los responsables del Centro Sanitario, la identificación y el reconocimiento de todas y cada una de las personas que desarrollan un trabajo de colaboración, participación, voluntariado (p. ej. presencia de carné con la identificación personal en lugar visible, relación de voluntarios, etc.)
- Definir de forma conjunta con asociaciones vinculadas o interesadas, y profesionales del centro los contenidos y desarrollo temáticos en las aulas de formación para niños hospitalizados, el desarrollo de la coeducación del ocio y la comunicación del menor hospitalizado con sus familiares, otros pacientes, etc.

Relacionados con la educación para la salud:

- Colaborar con el área de Promoción de la Salud del AGS junto con el tejido asociativo e instituciones privadas y públicas, en el desarrollo y fomento de acciones de promoción de la salud.
- Fomentar hábitos saludables en la población de referencia (creación de espacios de promoción de salud a través de las redes sociales, programas de radio local, etc.)
- Facilitar el acceso de la población al conocimiento de la salud, sus determinantes y fomentar la corresponsabilidad en el autocuidado, mediante las actividades de educación y promoción de la salud, centradas en estilos de vida saludables.
- Promocionar estilos de vida saludable en la población vulnerable.
- Facilitar y fomentar la participación de pacientes expertos en la asistencia como referencia para otros pacientes.
- Colaborar en la captación de voluntarios y fomento de redes de apoyo para llevar a cabo talleres lúdico-culturales creados por el centro (p. ej. en las aulas para ocio, etc.), y otras actividades en el ámbito de la salud. Establecer y desarrollar la programación de actividades a realizar por los voluntarios.



- Facilitar la participación de ciudadanos y voluntarios en Comités y actividades de Promoción de Salud.

Relacionados con la mejora de la satisfacción del ciudadano/a:

- Fijar los objetivos de mejora pertinentes, una vez identificadas las áreas susceptibles de mejora en función del análisis realizado de las reclamaciones y otras fuentes.
- Colaborar con el área de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones en la gestión adecuada de aquellas que sean recogidas a través de redes sociales, correo electrónico y web del AGS.
- Incorporar a ciudadanos en los equipos que desarrollan la autoevaluación de los centros en los procesos de acreditación de estos.
- Analizar junto a las asociaciones de pacientes y voluntariado el régimen de visitas durante la hospitalización, buscando oportunidades de mejora que garanticen el respeto a la intimidad de la persona, a su descanso, favoreciendo en todo momento el proceso de recuperación del paciente hospitalizado y el desarrollo de la actividad asistencial del centro. Aplicando las mejoras acordadas con el apoyo y la colaboración de estas.



- Analizar junto a las asociaciones de pacientes, voluntarios, etc., como se desarrolla el proceso de acogida e información a pacientes y familiares en las UGCs, servicios y unidades del centro, buscando oportunidades de mejora que garanticen la información sobre la situación del paciente en todo momento.
- Colaborar con la Unidad de Calidad y las UGC en el desarrollo e implementación de encuestas de satisfacción.
- Elaborar y poner en marcha propuestas de mejora de la calidad percibida por los pacientes a partir de la información obtenida en las encuestas de satisfacción del centro y del análisis de las reclamaciones.
- Trabajar de forma colaborativa en el desarrollo de guías de recursos y material informativo, con las asociaciones afines, poniendo especial enfoque en aquellas que necesitan especial atención (Ej. enfermedades raras, incapacidades, inmigración, mujeres, etc.).
- Facilitar a través de acciones de voluntariado la atención itinerante a la ciudadanía en diferentes puntos estratégicos del hospital para facilitar y acompañar a ésta en su recorrido asistencial.

4.5. Relacionados con acciones de consultoría y apoyo a las UGCs:

- Desarrollar las áreas o iniciativas de participación y comunicación priorizadas según directrices de la Dirección Gerencia del AGS Sur de Córdoba.
- Mejorar las competencias de los profesionales de las UGCs en las áreas de participación ciudadana y comunicación a través de actividades formativas internas.
- Dinamizar la participación ciudadana y puesta en marcha las acciones que se contemplan en el Plan de actuación en el Área de Participación Ciudadana diseñado por la Consejería de Salud a nivel de UGC.
- Implantar el Plan de Participación Ciudadana en todos los ámbitos de la organización, que incluya un programa de comunicación y su incorporación a las Unidades de Gestión Clínica.
- Analizar y catalogar las experiencias de participación existentes en las UGCs del AGS Sur de Córdoba.
- Asesorar, colaborar o participar en estudios de investigación cualitativa sobre comportamiento social de la población en temas de salud en el ámbito de actuación de esta Unidad.
- Realizar grupos focales con pacientes para obtener información sobre problemas clave del centro, unidades o servicios y las expectativas de los usuarios, y establecer propuestas de mejora como respuesta a esta información
- Colaborar en el desarrollo de programas específicos de Educación para la Salud que emanen de los planes propios de las UGC en aquellos aspectos relacionados con la participación ciudadana. **32**
- Planificar y desarrollar actividades conjuntas de formación en aquellas áreas de competencia de la Unidad de Participación y Comunicación Social, así como en aquellas áreas de competencia profesionales de los profesionales que la integren.

