

## GRUP 1

# Ciutadania, pacients i usuaris, i la seva relació amb els serveis

Barcelona, 1 de desembre de 2017

**Grup 1.** Ciutadania, pacients i usuaris, i la seva relació amb els serveis

## TENDÈNCIES MÉS PRIORITÀRIES



1. Les tendències identificades dibuixen l'escenari que podem preveure en els propers anys en aquest àmbit? Manca algun aspecte rellevant? **Prioritzar per actuar.**

- Usuaris més exigents
- Major autonomia i autoresponsabilitat amb la salut i la cura
- Interlocució amb plataformes tecnològiques
- Pacients més informats
- Necessitats d'acompanyament i més suport



## Prioritat 1. Usuaris més exigents



### 2. Què poden fer les entitats?

- Millorar la comunicació als usuaris, oportuna, entenedora i transparent per als usuaris i coherent i alineada amb els objectius de l'entitat.
- Alternatives a la visita convencional (e-visita)
- Percepció del pacient com a veritable prioritat per l'entitat

### 3. Què pot fer La Unió?

- Generar sinèrgies per la millora de comunicació als usuaris.
- Banc d'experiències
- Establir metodologia de gestió adreçada a la percepció del pacient com a veritable prioritat de l'entitat

## Prioritat 2. Major autonomia i autoresponsabilitat amb la salut i la cura



### 2. Què poden fer les entitats?

- Potenciar la formació i informació als usuaris (acompanyament si s'escau)
- Accessibilitat a la informació no presencial / formació als professionals per millorar l'accessibilitat
- Potenciar experiències de pacient expert i similars

### 3. Què pot fer La Unió?

- Interlocutor amb l'Administració perquè s'incorpori en la planificació l'abordatge d'aquesta tendència.
- Difusió / base d'experiències de les entitats associades.
- Gestió de la formació en aquest àmbit
- Establir protocols / guies d'actuació per als professionals.

## Prioritat 3. Interlocució amb plataformes tecnològiques



### 2. Què poden fer les entitats?

- Prioritzar la Meva Salut i la e-consulta
- Xarxes Socials: abordatge professional i comportament reactiu.
- Homogeneïtzar les Apps de salut actualment disponibles
- Noves formes de treball per les TICs (videoconferència, e-consulta) i adaptació.

### 3. Què pot fer La Unió?

- Influir per l'agilització de la Meva Salut i la e-consulta
- Establir criteris sectorials per l'ús de xarxes i noves tecnologies (suport legal a la implantació, bones pràctiques i vinculació en el marc laboral)
- Lideratge i potenciar la mancomunació de serveis

## Prioritat 4. Pacients més informats



### 2. Què poden fer les entitats?

- Formació professional en tècniques de comunicació efectiva
- Fomentar la cultura de les decisions compartides
- Interaccionar amb la societat per tenir el pacient més informat
- Potenciar la informació en els punts d'atenció

### 3. Què pot fer La Unió?

- Formació
- Repositori d'experiències i recull bones pràctiques
- Influir en el nivell dels mitjans de comunicació
- Potenciar un Codi Ètic comú en decisions compartides
- Influir en els programes pre-grau de les universitats en ciències de la salut

## Prioritat 5. Necessitats d'acompanyament i més suport



### 2. Què poden fer les entitats?

- Atenció integral
- Potenciar el voluntariat dins de les entitats
- Potenciar la creació de grups de usuaris/familiars i ciutadans en general
- Flexibilitzar els horaris d'atenció en funció de les necessitats dels usuaris
- Formació en capacitats d'escolta

### 3. Què pot fer La Unió?

- Difondre experiències de voluntariat
- Crear un grup per abordar el pacient/usuari en solitud
- Potenciar el respecte com a valor i fomentar el procés d'acompanyament de forma integral



Gràcies