



**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD

# Relevancia de la Participación Ciudadana en la Calidad de la Atención y Seguridad del Paciente

---

**Dra. Walverly Morales Gordillo**

Dir. de Programa Académico

Universidad de Monterrey



Capacitación Directiva para la Calidad

# Resumen curricular



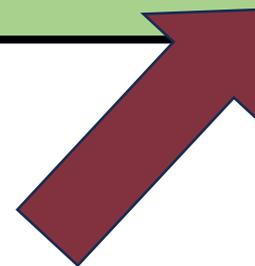
- Médica Cirujana y Partera, egresada de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
- Médica Especialista en Calidad de la Atención Clínica en el Programa Multicéntrico de Residencias Médicas del Tecnológico de Monterrey
- Maestra en Salud Pública por el Instituto Nacional de Salud Pública
- Diplomada en Administración de Instituciones de Asistencia Social por la Universidad Anáhuac y en Liderazgo y Dirección para Médicos por la Universidad Panamericana
- Certificada en su Especialidad por el Consejo Nacional de Salud Pública (CNSP)
- Directora de Programa Académico de la Escuela de Medicina de la Universidad de Monterrey
- Presidente actual y miembro fundador del Colegio Médico de Especialistas en Calidad de la Atención Clínica
- Líder en la adopción de la norma ISO 7101:2023 Sistema de Gestión de Calidad en la Atención Médica. Auditora líder certificada por British Standards Institution, como parte del primer grupo de auditores formados a nivel internacional
- Asesora para la Certificación de Atención Humana en Salud (CAHUSA) para QUALINOVA, SA de CV
- Fue Titular de la División de Calidad de la Atención Médica en el Hospital de Oncología del CMN Siglo XXI y en el Hospital del Especialidades No. 25 en Monterrey, NL
- Responsable Estatal de Calidad del 2013 al 2016 para la Secretaría de Salud de Morelos

# Contenido

1. ¿Qué es la participación ciudadana?
2. La participación ciudadana como componente de las estrategias nacionales de calidad en salud
3. De la participación ciudadana a la coproducción
4. Recomendaciones basadas en evidencia

# ¿Qué es la participación y que tipos de participación tenemos?

<p><b>Participación Social</b></p> <p>Implica la agrupación de los individuos en organizaciones de la sociedad civil para la defensa y representación de sus respectivos intereses</p>	<p><b>Participación Política</b></p> <p>Dirigida a intervenir en la designación de los gobernantes y/o a influir en los mismos con respecto a una política estatal, regional o nacional</p>
<p><b>Participación Comunitaria</b></p> <p>Conjunto de acciones de diversos sectores comunitarios, en la búsqueda de soluciones y mejoramiento de las condiciones de vida en la comunidad</p>	<p><b>Participación Ciudadana</b></p> <p>Intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular</p>



# ¿Qué es la participación ciudadana?

**“Ejercicio de los derechos civiles (democracia representativa) para intervenir en los procesos (ya sean económicos, sociales o políticos) que afectan al bienestar de la ciudadanía y al interés público”**

*Sarrami-Foroushani (2014)*

- ✓ Atención sanitaria de primera línea
  - ✓ Diseño organizacional y de procedimientos
  - ✓ Evaluación de resultados



Toma de decisiones sobre prioridades, políticas y planes de salud, gobernanza, presupuestos, inversión y desinversión y evaluación de tecnologías y logros

## **Riesgos...**

- ✓ Consumo de recursos que no se justifica por sus resultados
- ✓ Resultados comprometidos
- ✓ No es mejor que la valoración que realiza el personal técnico
- ✓ Los gobiernos y sus estructuras sanitarias no han sido diligentes en el apoyo a estas estructuras de participación
- ✓ Se ha comprobado que solo han participado representantes de ciertos grupos de la sociedad civil

# ¿Qué es la participación ciudadana?

## Escalera de la participación de Sherry R Arnstein, 1969



8. La ciudadanía participa sin tutelaje alguno del gobierno

7. La ciudadanía cuenta con ámbitos en los que su opinión prevalece sobre la minoría poderosa.

6. Proceso de negociación derivado de las demandas ciudadanas pero conducido por una minoría poderosa en todos sus ámbitos.

5. Aceptan algunas propuestas de la ciudadanía que sirvan como muestra de las intenciones de quienes ostentan el poder, pero sin permitir participación real en las decisiones globales.

4. Entorno de expresión, aunque sin el compromiso de tratar, tener en cuenta e incorporar sus opiniones a las decisiones finales.

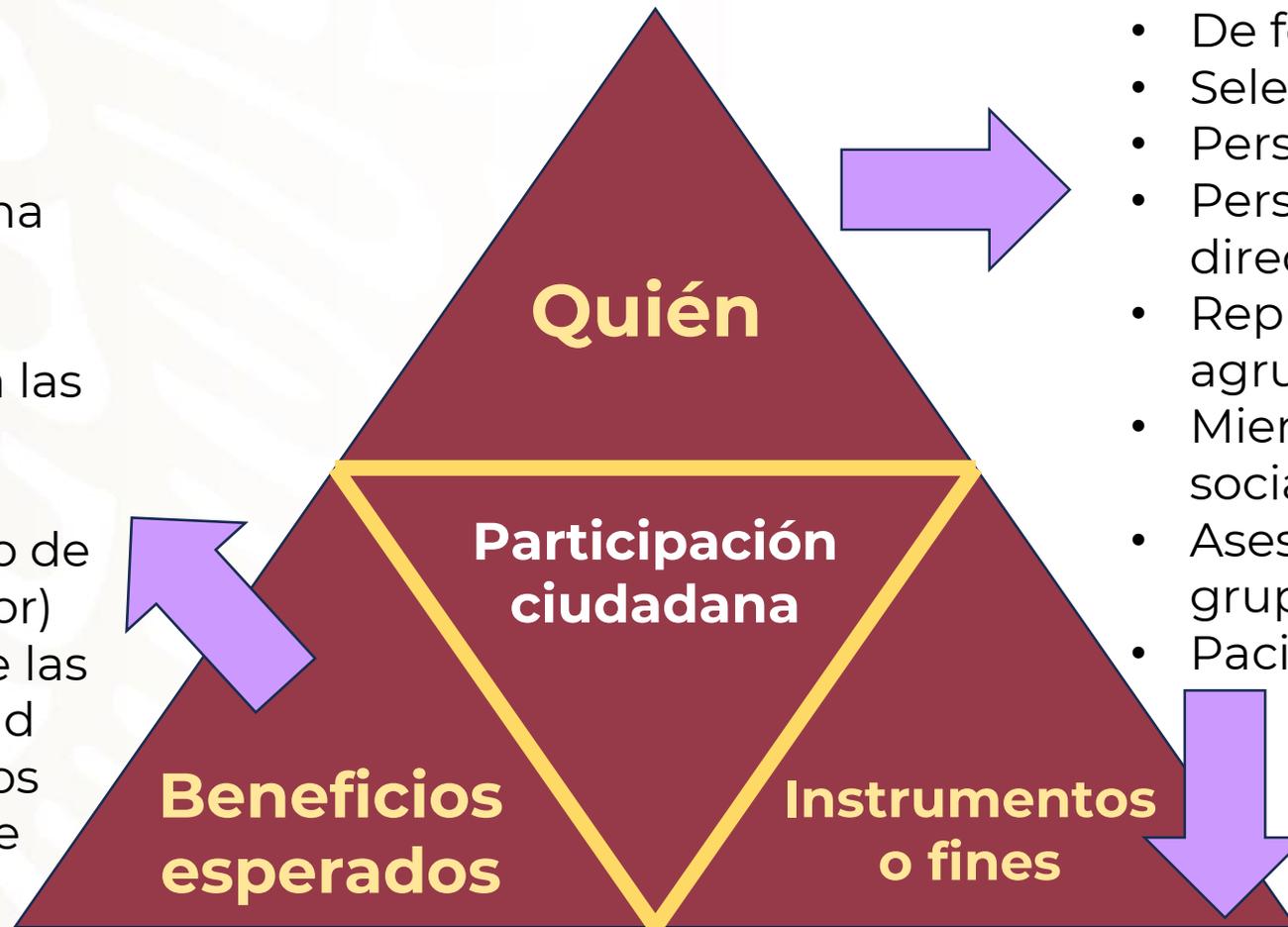
3. Canal unidireccional para facilitar información pero sin dar opción a la réplica. Informar a la ciudadanía de sus derechos y responsabilidades, pero no hay negociación.

2. Se crea un entorno donde la ciudadanía se desahogue o se les trate pero sin atender a su expresión

1. Un supuesto proceso de participación en el que no se informa correctamente y tampoco se consulta de forma adecuada a la población.

# ¿Qué es la participación ciudadana?

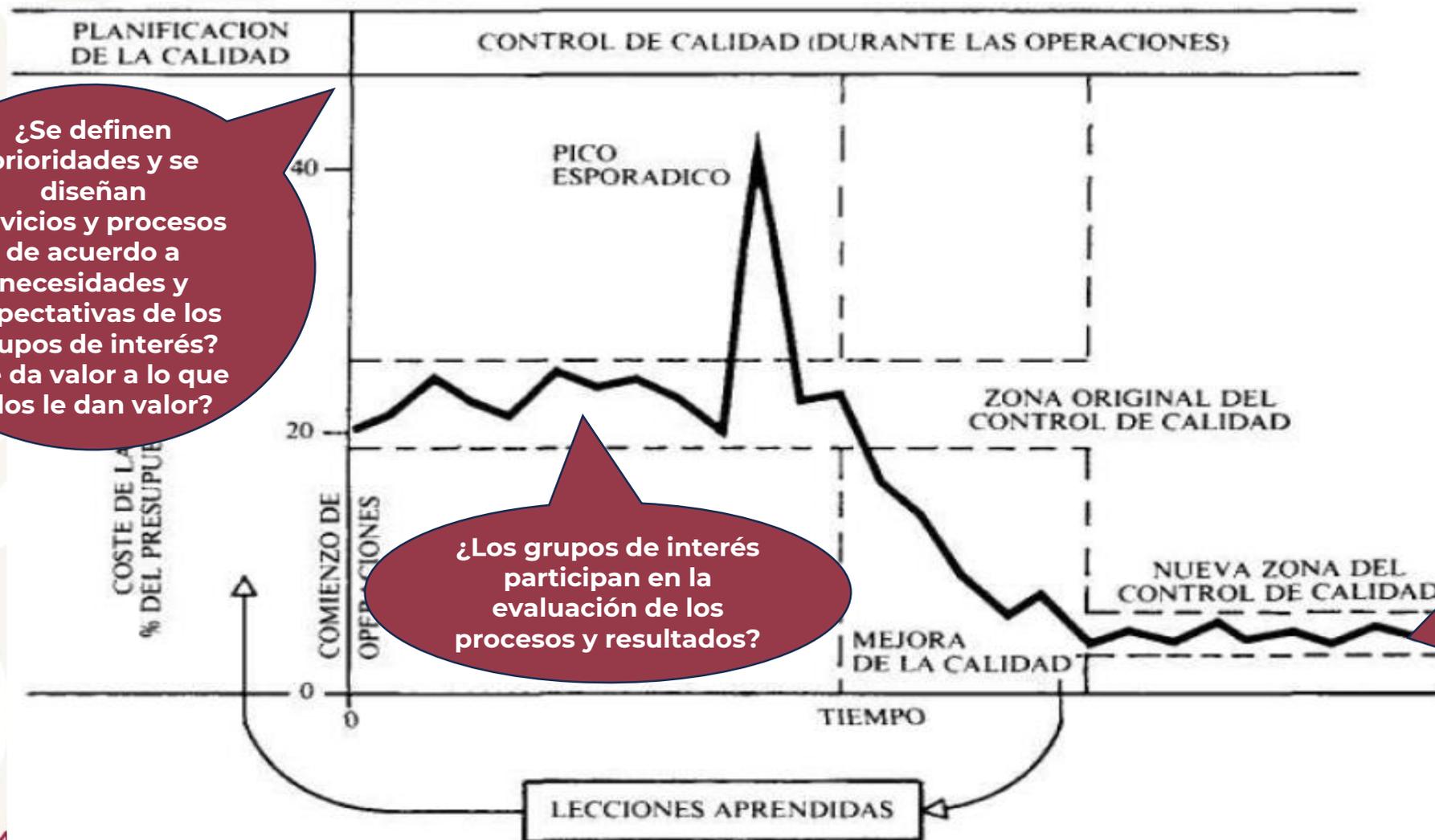
- Desarrollo de una sociedad más democrática
- Mayor respeto a las garantías individuales
- Reconocimiento de prioridades (valor)
- Legitimación de las políticas de salud
- Asignación de los presupuestos de forma más equitativa



- De forma desinteresada
- Selección directa o aleatoria
- Personas de la comunidad
- Personas afectadas directamente
- Representantes de agrupaciones
- Miembros de movimientos sociales
- Asesores o personal técnico de grupos organizados
- Pacientes

- Comunicación (una sola dirección, de la Administración a la ciudadanía)
- Consulta (una sola dirección, de la ciudadanía a la Administración)
- Participación (ambas direcciones, deliberación)

# La participación ciudadana como componente de las estrategias nacionales de calidad en salud



# La participación ciudadana como componente de las estrategias nacionales de calidad en salud

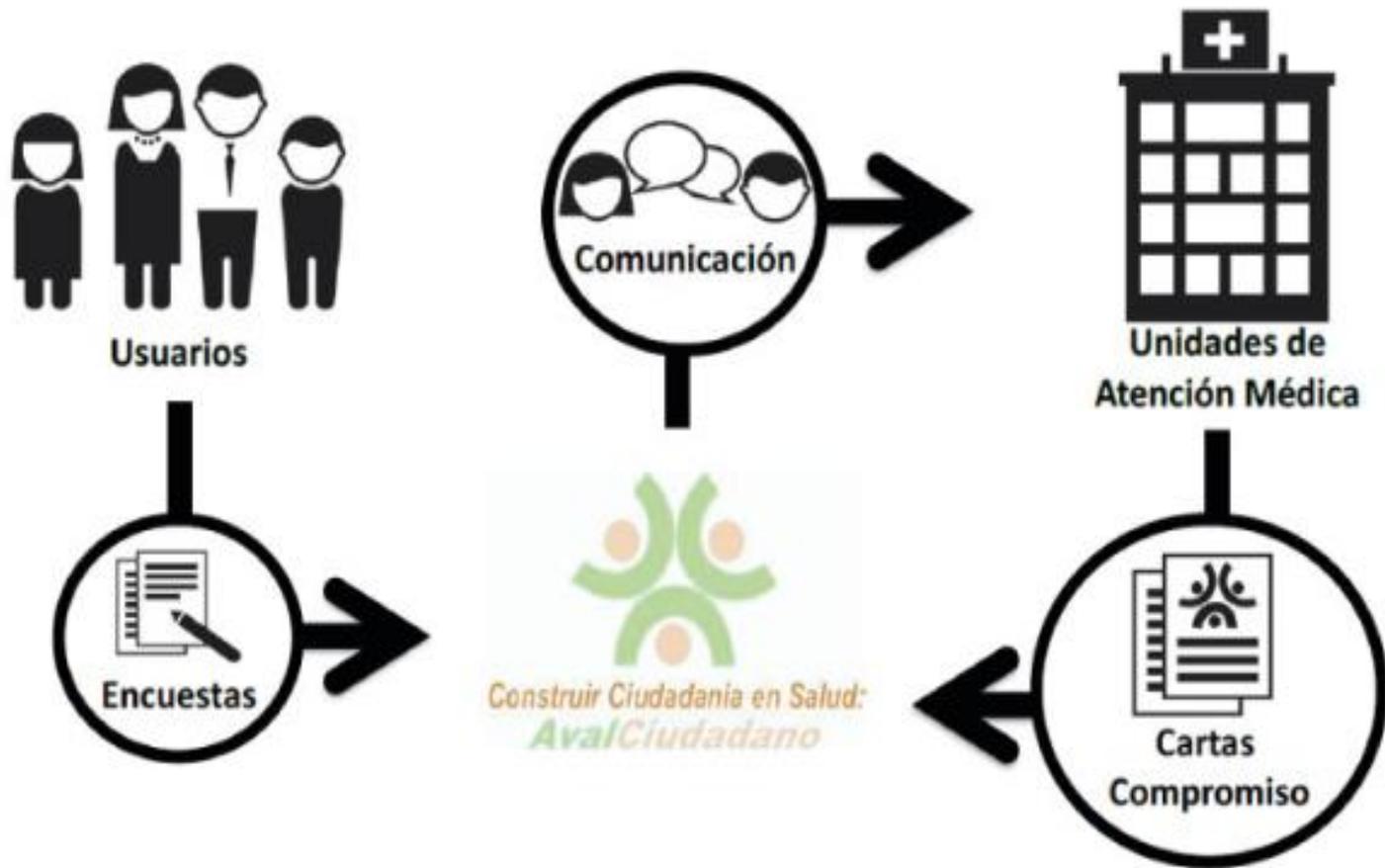


Adaptado de: Bengoa R, Key P, Leatherman S, Massoud R, Saturno P: Quality of care. A process for making strategic choices in health systems. WHO, Geneva 2006

**Figura 1.3.** Los seis grupos de intervenciones para la mejora de la calidad

# La participación ciudadana como componente de las estrategias nacionales de calidad en salud

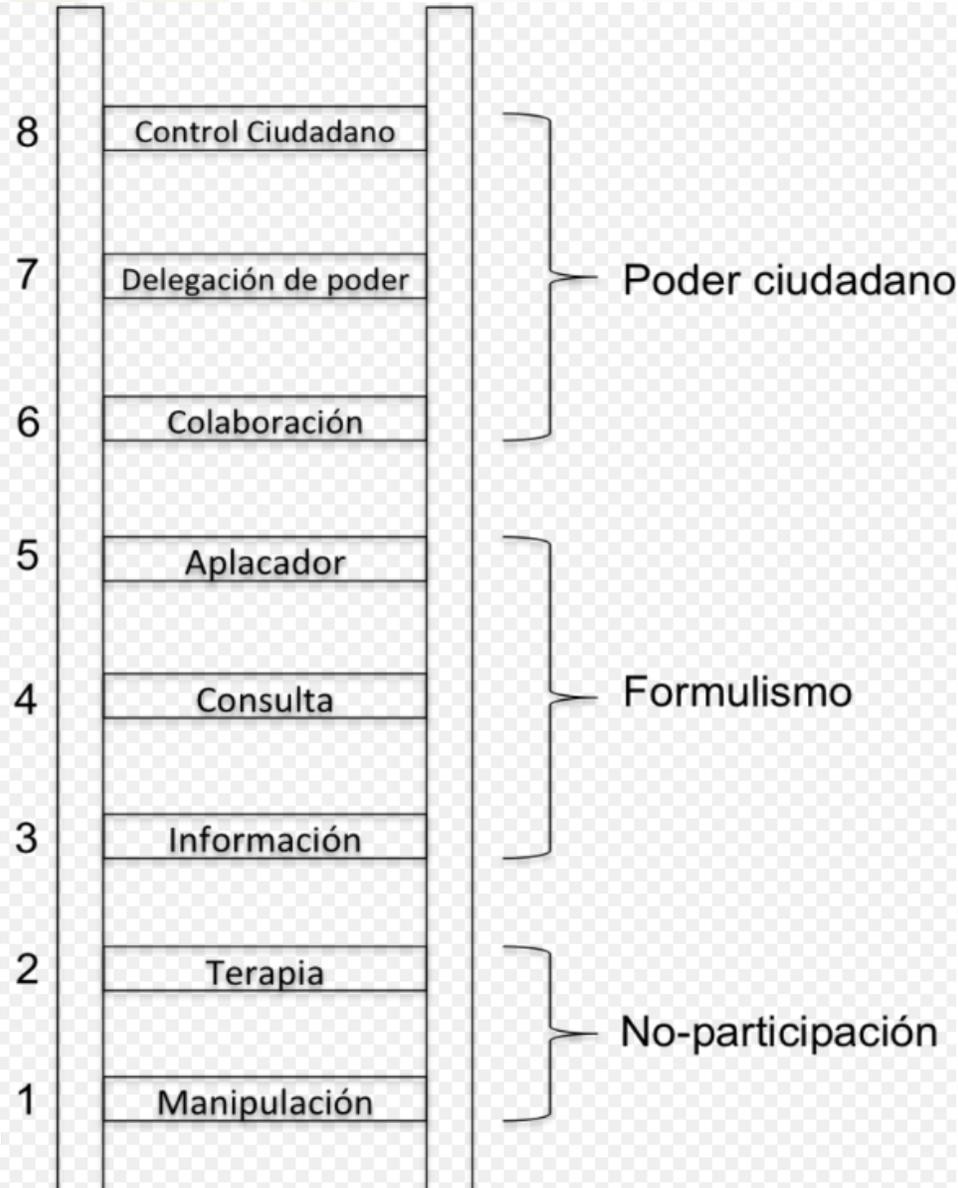
## Mecanismo de participación Ciudadana: Aval Ciudadano



- ✓ Estrategia institucional de participación social en salud en México, promovida para fomentar la confianza de usuarios de servicios médicos en instituciones de salud públicas y privadas
- ✓ Implementación en 2001: Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud (CNCSS)
- ✓ Para el año 2005, mas de 2000 personas de 726 organizaciones en 31 Entidades del país, participaban como Avaes Ciudadanos
- ✓ El programa recibió el Premio Anual de Transparencia 2005 del Gobierno Federal

# ¿Qué es la participación ciudadana?

Escalera de la participación de Sherry R Arnstein, 1969



# ¿Qué es la coproducción?

## ISO 7101 3.33 coproducción

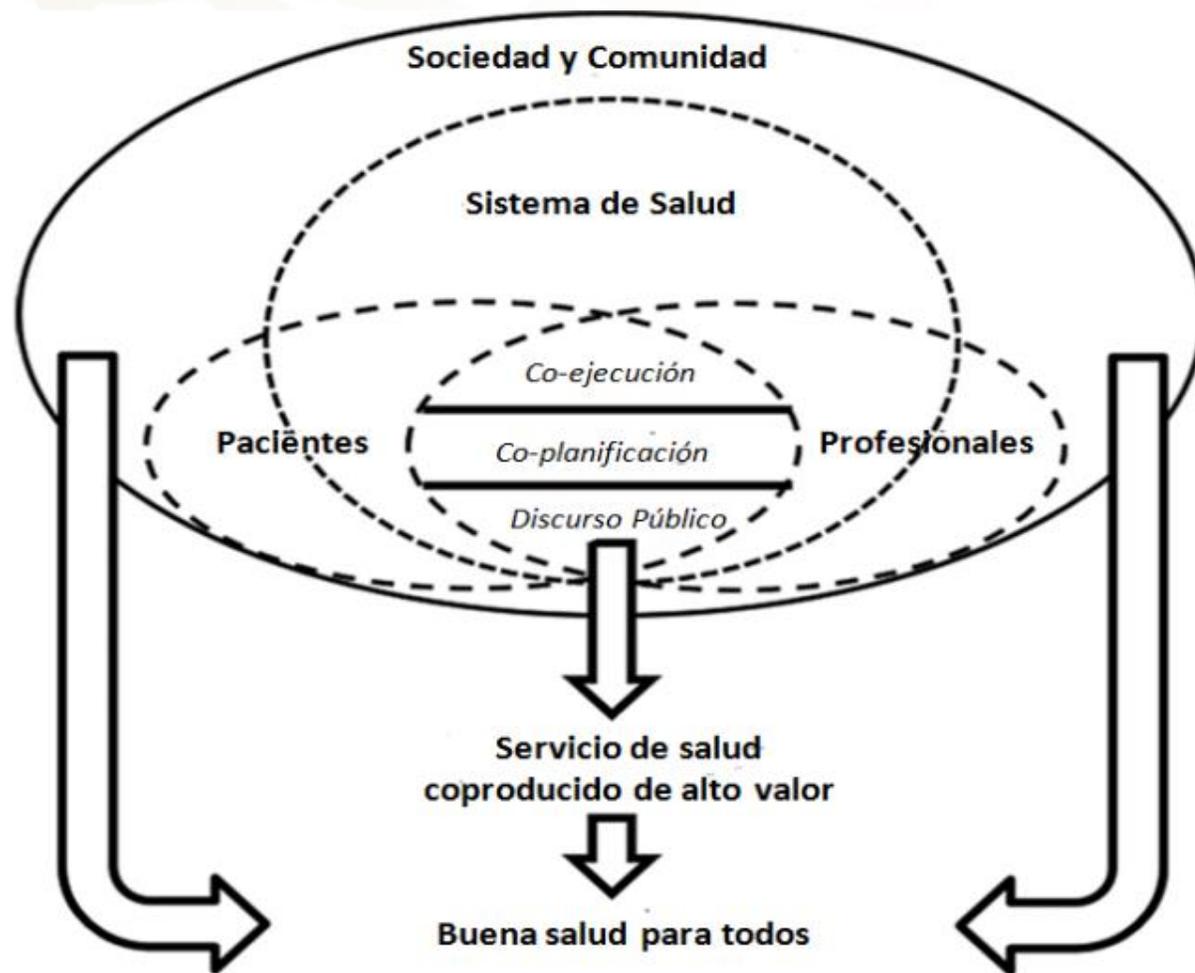
Práctica de diseño y aplicación de servicios sanitarios basados en las relaciones y experiencias de colaboración entre proveedores de servicios sanitarios, usuarios de servicios, familiares, cuidadores y grupos de defensa (*Representantes de redes o asociaciones de pacientes, Avaes Ciudadanos...*)

## Batalden et al, 2016

“El trabajo interdependiente de usuarios y profesionales para **diseñar, crear, brindar, evaluar y mejorar las relaciones y acciones (macro, meso, micro gestión)** que contribuyen a la salud de las personas y las poblaciones”



# Modelo conceptual de coproducción (Batalden, 2016)



- ✓ Discurso compartido basado en **escucha respetuosa**
- ✓ **Pensar juntos** la política sanitaria y social, la priorización y el financiamiento de los servicios
- ✓ **Confianza mutua** profunda y **reciprocidad** en la responsabilidad y rendición de cuentas

Maren Batalden et al. BMJ Qual Saf 2016;25:509-517

# De la participación ciudadana a la participación del paciente y de ésta a la coproducción

## La participación del paciente en el MUEC

- **MISP/AESP 4. EM 10** Brindar educación en el **Protocolo Universal** para su participación y toma de decisiones
- **PFR .2 EM 1** La organización respalda y promueve la participación del paciente y su familia en **los procesos de atención**
- **PFR.2 EM 2** El personal se capacita sobre su rol en el respaldo de la participación del paciente y su familia en los procesos de atención
- **COP.6 EM 1** ...la organización define un proceso que guía la atención a pacientes en situación terminal con **cuidados paliativos**, el cual incluye...b) la participación de los pacientes y sus familiares

**Organización Mundial de la Salud**  
 Seguridad del Paciente  
Una alianza mundial para una atención más segura

Antes de la inducción de la anestesia	Antes de la incisión cutánea	Antes de que el paciente salga del quirófano
<p><small>(Con el enfermero y el anestesta, como mínimo)</small></p> <p>¿Ha confirmado el paciente su identidad, el sitio quirúrgico, el procedimiento y su consentimiento? <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>¿Se ha marcado el sitio quirúrgico? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No procede</p> <p>¿Se ha completado la comprobación de los aparatos de anestesia y la medicación anestésica? <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>¿Se ha colocado el pulsioxímetro al paciente y funciona? <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>¿Tiene el paciente...</p> <p>... Alergias conocidas? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>... Via aérea difícil / riesgo de aspiración? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, y hay materiales y equipos / ayuda disponible</p> <p>... Riesgo de hemorragia &gt; 500 ml (7 ml/kg en niños)? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, y se ha previsto la disponibilidad de líquidos y dos vías IV o centrales</p>	<p><small>(Con el enfermero, el anestesta y el cirujano)</small></p> <p><input type="checkbox"/> Confirmar que todos los miembros del equipo se hayan presentado por su nombre y función</p> <p><input type="checkbox"/> Confirmar la identidad del paciente, el sitio quirúrgico y el procedimiento</p> <p>¿Se ha administrado profilaxis antibiótica en los últimos 60 minutos? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No procede</p> <p><b>Previsión de eventos críticos</b></p> <p>Cirujano: <input type="checkbox"/> ¿Cuáles serán los pasos críticos o no sistematizados? <input type="checkbox"/> ¿Cuánto durará la operación? <input type="checkbox"/> ¿Cuál es la pérdida de sangre prevista?</p> <p>Anestesta: <input type="checkbox"/> ¿Presenta el paciente algún problema específico?</p> <p>Equipo de enfermería: <input type="checkbox"/> ¿Se ha confirmado la esterilidad (con resultados de los indicadores)? <input type="checkbox"/> ¿Hay dudas o problemas relacionados con el instrumental y los equipos?</p> <p>¿Pueden visualizarse las imágenes diagnósticas esenciales? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No procede</p>	<p><small>(Con el enfermero, el anestesta y el cirujano)</small></p> <p><b>El enfermero confirma verbalmente:</b></p> <p><input type="checkbox"/> El nombre del procedimiento <input type="checkbox"/> El recuento de instrumentos, gasas y agujas <input type="checkbox"/> El etiquetado de las muestras (lectura de la etiqueta en voz alta, incluido el nombre del paciente) <input type="checkbox"/> Si hay problemas que resolver relacionados con el instrumental y los equipos</p> <p><b>Cirujano, anestesta y enfermero:</b></p> <p><input type="checkbox"/> ¿Cuáles son los aspectos críticos de la recuperación y el tratamiento del paciente?</p>

La presente lista no pretende ser exhaustiva. Se recomienda completarla o modificarla para adaptarla a la práctica local.

Revisado 1 / 2009

© OMS, 2009

# ¿Qué dice ISO 7101?

## Objetivos de un sistema de gestión de calidad

- Crear una cultura de la calidad empezando por una alta dirección fuerte;
- Adoptar un sistema sanitario basado en la atención centrada en las personas, el respeto, la compasión, la coproducción, la equidad y la dignidad  
Identificar y abordar los riesgos;
- Garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes y los trabajadores;
- Controlar la prestación de servicios mediante procesos documentados e información documentada; — supervisar y evaluar el rendimiento clínico y no clínico;
- Mejorar continuamente sus procesos y resultados

# ISO 7101 y coproducción

La alta dirección **deberá** demostrar su liderazgo y compromiso con respecto a la orientación al usuario de los servicios:

- a) Satisfacer las necesidades de los usuarios de los servicios;
- b) Garantizar que se conozcan claramente los derechos de los usuarios de los servicios (por ejemplo, la carta de derechos del paciente);
- c) Garantizar la existencia de métodos para escuchar y responder a la voz de los usuarios de los servicios;
- d) Evaluar la experiencia de los usuarios de los servicios;
- e) Utilizar las lecciones aprendidas de la experiencia de los usuarios de los servicios para facilitar el cambio;
- f) Crear un entorno de coproducción que anime a los usuarios de los servicios a participar en su atención

# ISO 7101 y coproducción

## 8.10.6 Coproducción

Para coproducir servicios sanitarios, la organización **deberá:**

- a) Trabajar para crear servicios respetuosos y de confianza en colaboración con los usuarios;
- b) Escuchar a los usuarios de los servicios y capacitarlos a ellos y a sus sistemas de apoyo para que
- c) participen activamente en su atención;
- d) Prestar atención a las realidades vividas, los valores, los recursos, el apoyo social y los objetivos
- e) de los usuarios de los servicios a la hora de buscar asistencia;
- f) Crear un entorno de toma de decisiones compartida en el que los profesionales sanitarios
- g) participen como socios en la prestación de servicios sanitarios;
- h) Fomentar la autonomía de los usuarios de los servicios, identificando los objetivos que importan al p a c i e n t e ;
- i) Promover la amabilidad inteligente y la atención plena en relación con los familiares de los usuarios de los servicios y los profesionales sanitarios.

# Seis mejores apuestas para involucrar a las personas y las comunidades

“Altogether Better” (Todos juntos, mejor). “Comunidades de Práctica

Técnica “Teach Back” para el empoderamiento de los pacientes en el manejo de su medicación

Programa “Being Well” “entrenadores de salud”. 48% de los fumadores habían dejado el cigarrillo, y la totalidad de ellos no había reincidido durante el seguimiento. 70% mejoró su auto-cuidado y 21% redujo más de un 5% de su peso



NHS buscó mejorar la experiencia de atención de mujeres con fibromas uterinos, mediante “focus groups”. Se descubrió la falta de información fiable sobre opciones de tx y recuperación postqx. Se diseñaron nuevos materiales educativos y se integraron indicadores de mejora en los procesos dxs y txs

Identificados, reconocidos, apoyados, involucrados, escuchados. Herramienta: Surrey Carer Partnership

Programas de entrenamiento para el personal que atiende grupos vulnerables y “mystery shoppers”

# Principios de la coproducción

*“Tratar a los pacientes como recursos valiosos, como parte del sistema y no como meros clientes pasivos”*

- ✓ **Compartir el poder**
- ✓ **Transparencia**
- ✓ **Reciprocidad**
- ✓ **Construcción y mantenimiento de relaciones honestas**
- ✓ **Inclusión de todas las perspectivas y habilidades**
- ✓ **Diálogo y respeto**

# No sólo medicina basada en evidencia, también medicina basada en la narrativa para coproducir...

Para un médico, su paciente tiene “acné”, pero lo que realmente tiene el adolescente frente a él, es “vergüenza”

*“Los médicos cada vez escuchan menos a sus pacientes. Los trabajos basados en grabaciones de consultas médicas demuestran que los médicos interrumpen el relato del paciente cada vez más pronto”*

# Contribuciones de la participación ciudadana en la creación de valor

## La participación ciudadana es más positiva cuando:

- ✓ Los objetivos son claros,
- ✓ Se cuenta con una logística apropiada y una adecuada financiación,
- ✓ Los participantes disponen de información suficiente con carácter previo a la deliberación,
- ✓ Se cuenta con la participación de asociaciones líderes que trabajan conjuntamente y que disfrutaran de una trayectoria reconocida,
- ✓ **Se trata de proyectos a escala local con una adecuada comunicación interna y externa,**
- ✓ Quienes participan tienen retorno de los resultados,
- ✓ Se dispone de tiempo suficiente para lograr los objetivos



# Secretaría de Salud

Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud

Dirección General de Calidad y Educación en Salud



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD