o+berri
instituto vasco de
innovación sanitaria

Comunidad Vasca de Pacientes

Proyecto Sanidad 2.0 Euskadi

Roberto Nuño
Director de O+berri

Valencia, 10 de Junio de 2010

Índice

o+berri
instituto vasco de innovación sanitaria

1. Antecedentes

2. Objetivos

3. Enfoque, Operativa y Alcance

4. Calendario

O+berri © 2010

Antecedentes

- Entre las **prioridades estratégicas** que el Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco ha dado a conocer destacan:

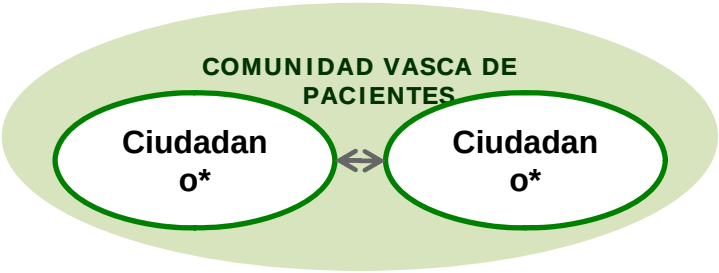
  - El cambio hacia un sistema de atención orientado hacia **modelos** que se adapten mejor a los distintos **perfiles de necesidades** de los pacientes
  - El reforzamiento del **papel del ciudadano**, su responsabilización y la mayor autonomía del paciente
  - El fortalecimiento de la atención a los **enfermos crónicos**, promoviendo una mayor autogestión de su enfermedad
  - La prioridad a la **prevención** de la enfermedad y la actuación proactiva sobre los determinantes de salud, factores de riesgo y estilos de vida saludables (**promoción** de la salud)

- Para poder **empoderar** al paciente y, por lo tanto, para que pueda ejercer adecuadamente sus **derechos** y **deberes** en este nuevo modelo sociosanitario en el que tendrá cada vez más protagonismo, es imprescindible contar con **pacientes informados** y **formados.**

O+berri © 2010

Antecedentes

- Basándose en dichas prioridades, el Departamento de Sanidad del GV quiere impulsar la formación de la **"Comunidad Vasca de Pacientes"**, como un espacio de referencia para la formación y el apoyo entre pacientes, donde se canalice la participación hacia la generación de conocimiento.



* Ciudadano: pacientes, familiares, médicos, enfermeras

- La Comunidad será además un medio para que los **profesionales de la salud** puedan aprender de los pacientes y de cómo viven sus enfermedades.
- Todo esto puede y debe contribuir a descongestionar el **sistema público de salud**.

- La Comunidad Vasca de Pacientes se basa en la experiencia de la **Comunidad Vasca de Innovadores**, combinando dicha experiencia con las prioridades mencionadas anteriormente.

O+berri © 2010

Índice

o+berri
instituto vasco de
innovación sanitaria

1. Antecedentes
2. Objetivos
3. Enfoque, Operativa y Alcance
4. Calendario

O+berri © 2010

Objetivos

o+berri
instituto vasco de innovación sanitaria

- El objetivo de la Comunidad Vasca de Pacientes es empoderar a los pacientes y su entorno más cercano (familiares, cuidadores, etc.) para que mejoren el conocimiento, control y autogestión de sus enfermedades, adopten hábitos saludables y, en consecuencia, prevengan la aparición de complicaciones derivadas de sus enfermedades, promoviendo que:

  - Compartan experiencias, consejos/trucos para la vida diaria, dudas, temores, esperanzas… y se apoyen. **APOYO.**
  - Intercambien información, recursos, formación… que les ayude a evaluar y aprovechar la información que reciben en las consultas y aquella que está disponible en los medios de comunicación actuales (internet, TV, prensa…). **EDUCACIÓN.**
  - Interactúen con profesionales de la salud (médicos y enfermeras). No todas las preguntas pueden ser resueltas en las consultas. **SOPORTE EXPERTO.**

O+berri © 2010

Objetivos

o+berri
instituto vasco de innovación sanitaria

- Beneficios de la **Comunidad Vasca de Pacientes**:

Pacientes

Apoyo, información y experiencias que contribuyen a su empoderamiento y a la autogestión de su enfermedad y/o la de sus allegados de manera óptima.

Profesionales

Información para formarse y desarrollar capacidades que mejoren el servicio al paciente, hacia una visión holística-biopsicosocial del paciente y de la práctica.

Sistema de Salud

Pacientes formados y preparados para realizar una gestión óptima de sus enfermedades, previniendo la aparición de complicaciones y, con ello, la saturación de los servicios sanitarios.

Conocimiento de las necesidades y expectativas de los pacientes para poder incorporarlas en la definición de políticas, y poder adaptar productos y servicios.

O+berri © 2010

Índice

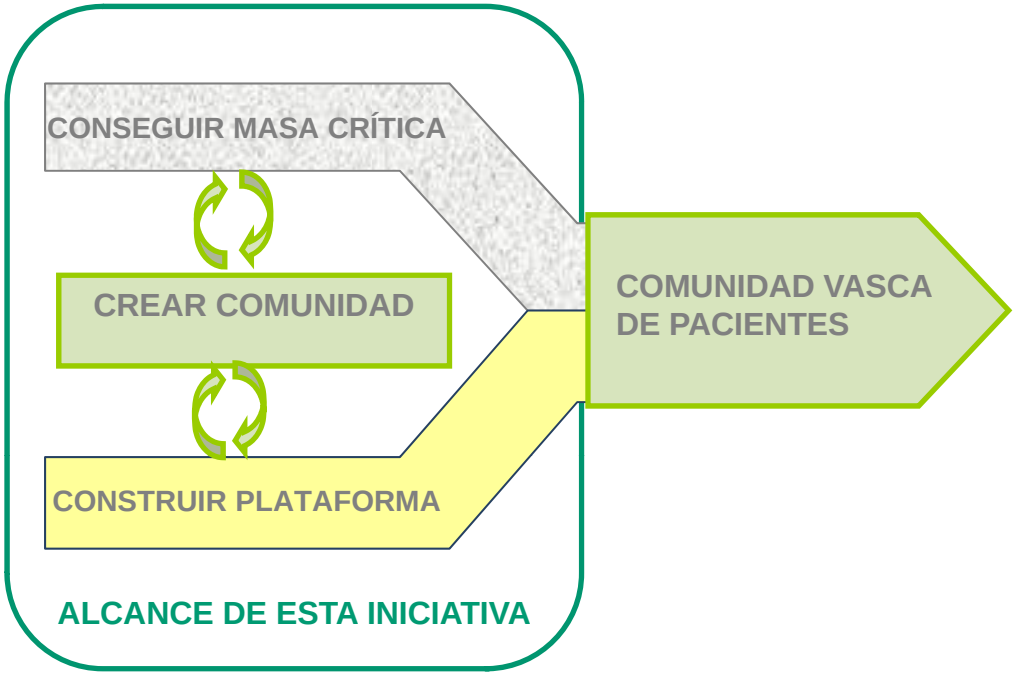
o+berri
instituto vasco de
innovación sanitaria

1. Antecedentes
2. Objetivos
3. Enfoque, Operativa y Alcance
4. Calendario

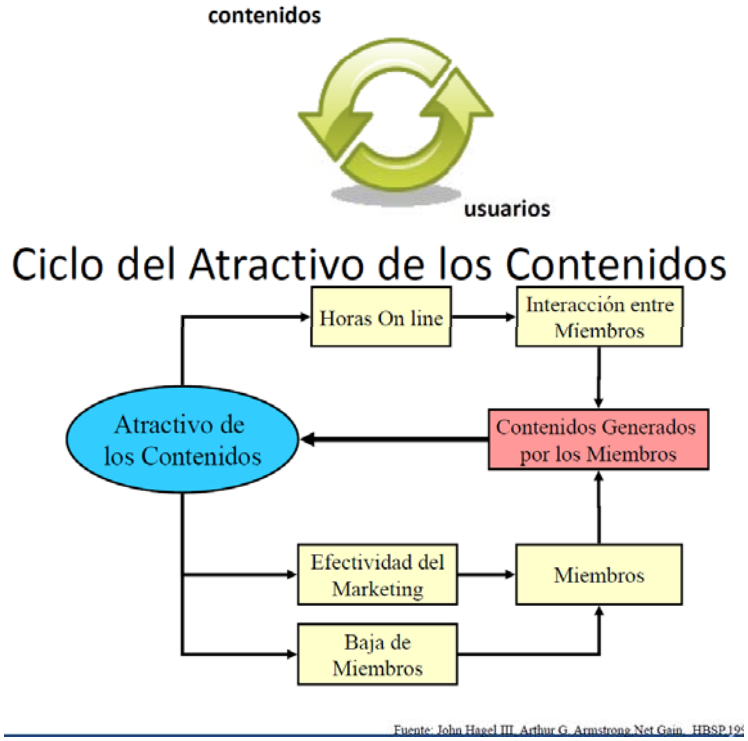
O+berri © 2010

Enfoque, Operativa y Alcance

- Para tener una **Comunidad de Pacientes** plenamente operativa, se considera necesario trabajar en **3 vías** diferentes interrelacionadas, ya que cada una condiciona el éxito de las otras.
- Target: **Asociaciones de Pacientes**



- En una primera fase es imprescindible impulsar la generación de contenidos y la adhesión de miembros. Posteriormente ambos se retroalimentarán de forma natural.



O+berri © 2010

Enfoque, **Operativa** y Alcance

- Una comunidad es un conjunto de personas que interactúan entre ellas (de forma activa o pasiva), y se comunican con un objetivo común y que, por tanto, tienen una identidad común (sentimiento de pertenencia).
- Por tanto, se trata de provocar la generación de contenidos y conversaciones atractivas, y la participación de las personas. Para ello se propone actuar en varios frentes:

1. La **identificación e implicación "embajadores"** (pacientes, médicos, enfermeras…), cuya función principal será:

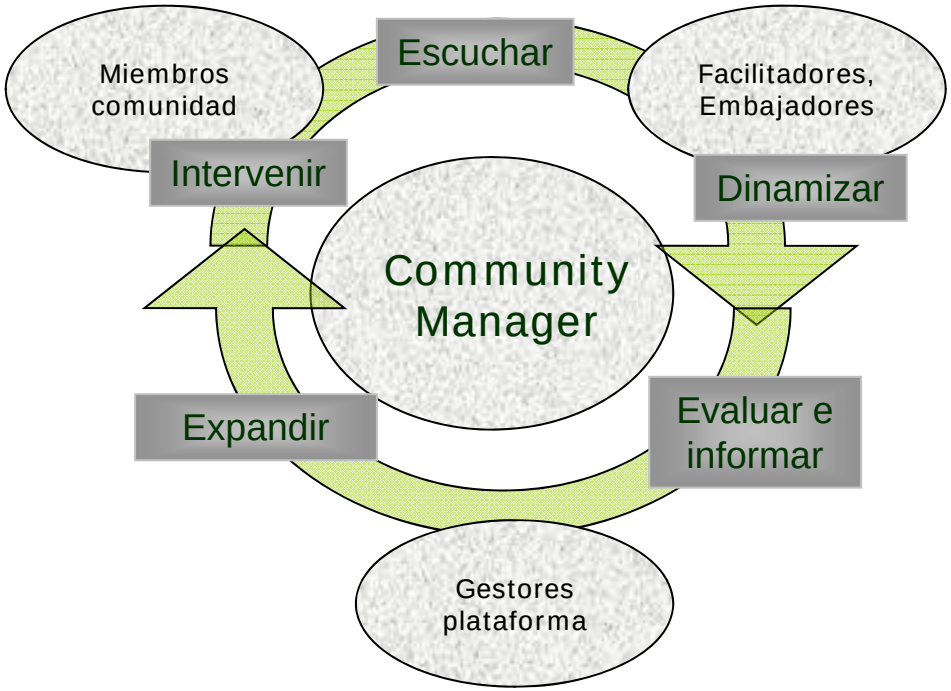
   - Generar contenidos orientados a generar conversación, fidelizar a los miembros de la comunidad.
   - Implicar a otros posibles embajadores.

2. Empoderamiento a embajadores –profesionales de Osakidetza: training.

O+berri © 2010

o+berri
instituto vasco de innovación sanitaria

3. La dinamización en sí de la comunidad. mediante la creación de la figura del **"Community manager"** con las siguientes funciones:



- ***Escuchar***: Investigar diversas fuentes y asociaciones para mantener actualizada y diferenciada la Comunidad, detectar y fomentar la generación de "embajadores".
- ***Intervenir:*** Responder a los usuarios de manera rápida y eficaz, atender a preguntas y dudas sobre la Comunidad.
- ***Dinamizar:*** Incitar a los "embajadores" a crear y difundir temas, plantear acciones a bloggers afines, transmitir experiencia, fomentar la elaboración de contenido relevante.
- ***Expandir:*** Expandir las conversaciones de la Comunidad en otros foros.
- ***Evaluar e informar:*** Analizar percepción de marca, sugerir alternativas.

O+berri © 2010

Enfoque, Operativa y **Alcance**

o+berri
instituto vasco de innovación sanitaria

- En línea con los objetivos mencionados en el punto anterior (**apoyo, educación, soporte experto**) se ha fijado un alcance para las funcionalidad de la plataforma de la Comunidad Vasca de Pacientes que incluye lo siguiente:

Foros de discusión, con posibilidad de valoración de los comentarios

Compartir Ficheros (videos, fotos, documentos…)

Funcionalidades propias de las redes sociales (amigos, correo electrónico, RSS)

O+berri © 2010

Índice

o+berri
instituto vasco de innovación sanitaria

1. Antecedentes
2. Objetivos
3. Enfoque, Operativa y Alcance
4. Discusión

O+berri © 2010

Discusión

o+berri
instituto vasco de innovación sanitaria

¿Son las Asociaciones de Pacientes un vehículo adecuado para generar Comunidades Virtuales de Pacientes?

¿Debe jugar la Admón Sanitaria un rol activo en estos Proyectos?

¿Redes con enfoque local o global?...

¿Grado de involucración de profesionales?

O+berri © 2010