



RESPOSTA COL·LECTIVA DE LES ENTITATS ADHERIDES AL QÜESTIONARI DEL PACTE NACIONAL DE SALUT

El Consell Consultiu de Pacients de Catalunya ha participat en el Pacte Nacional de Salut a través de les reunions plenàries de l'Espai del Pacte ([Intervenció de la representant del Consell Consultiu de Pacients de Catalunya sobre Pacte Nacional de Salut](#)) i del procés de participació ciutadana.

Del 23 de gener al 23 de febrer de 2024 es obrir un qüestionari per a les [entitats](#) i per a la [ciutadania individual](#).

El 21 de febrer de 2024, va [convocar](#) les seves entitats a una sessió deliberativa sobre les propostes de reptes i actuacions proposades pels experts i es va donar una setmana a les entitats per a presentar propostes per escrit, que van ser la base del debat.

Aquestes [conclusions](#) van ser lliurades el 26 de febrer de 2024 als responsables del Pacte.

El document

Recull de forma sistematitzada **les aportacions de les entitats del Consell Consultiu de Pacients de Catalunya** seguint l'estructura del qüestionari que el Pacte Nacional de Salut va lliurar a les entitats que en formaven part.

Repte 1: Fomentar polítiques de salut i benestar més enllà del sistema sanitari i de la salut humana

- 1.1 Generar una estratègia amb accions orientades a potenciar l'enfocament «One Health» («Una sola salut»), que fomenti la salut humana i animal, el seu benestar i la cura del medi ambient, posant el focus en la sostenibilitat global. Aquesta estratègia ha de ser una política de país i ha d'incloure accions de comunicació per afavorir la sensibilització en altres sectors productius.
- 1.2 Impulsar la política de millora de la salut a través de l'acció coordinada entre diferents sectors i la comunitat, executant intervencions adreçades a revertir o mitigar les desigualtats estructurals evitables d'acord amb l'evidència, que evitin la polarització i afavoreixin la cohesió i la justícia social.
- 1.3 Reorientar totes les estratègies amb una visió de salut al llarg de tot el cicle de vida, amb especial atenció a la infància, l'envelliment saludable i la salut mental.
- 1.4 Dotar l'espai transversal intersectorial (Comissió Interdepartamental de Salut) del suport legislatiu necessari i de l'assignació d'un pressupost específic, per tal que la salut i l'acció sobre els seus determinants siguin centrals en totes les polítiques públiques (educació, treball, economia, habitatge, protecció social, àmbit de la Generalitat i l'Administració local...).
- 1.5 Definir un pla per reduir la petjada ecològica del sistema de salut que incorpori una línia de pressupost i prevegi els costos mediambientals en la presa de decisions. Aquest pla ha d'incloure accions de comunicació que afavoreixin la sensibilització social envers la responsabilitat en la cura del medi ambient i la contribució del sector de la salut com a agent líder d'aquest canvi.

Quin és el vostre grau d'acord amb les següents accions recomanades?

	Totalment d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
1.1 Estratègia «One Health» («Una sola salut»)		x		
1.2 Coordinar esforços per a la millora de la salut.	x			
1.3 Visió de salut al llarg de la vida.		x		
1.4 Reforçar la Comissió Interdepartamental de Salut.	x			
1.5 Reduir la petjada ecològica del sistema de salut.		x		

Quina rellevància creieu que tenen les següents accions recomanades?

	Molt rellevant	Bastant rellevant	Poc rellevant	Gens rellevant
1.1 Estratègia «One Health» («Una sola salut»)	x			
1.2 Coordinar esforços per a la millora de la salut.	x			
1.3 Visió de salut al llarg de la vida.	x			
1.4 Reforçar la Comissió Interdepartamental de Salut.	x			
1.5 Reduir la petjada ecològica del sistema de salut.	x			

Propostes de modificació de les accions (opcional)

Si de les accions recomanades en què us heu posicionat com **Bastant d'acord o Poc d'acord**, n'hi ha alguna/es amb la/es qual/s podríeu arribar a coincidir introduint-hi alguna modificació, indiqueu-ho a continuació. En aquest cas poseu el número de l'acció i escriviu el nou redactat.



- 1.1 La referència als animals hauria de ser més clara i explicar els raons per les quals surt al text (convivència, transmissió malalties...).
- 1.3 Reorientar totes les estratègies amb una visió de salut al llarg de tot el cicle de vida, amb especial atenció a la infància, la cronicitat, l'envelliment saludable i la salut mental.
- 1.5 Definir un pla per reduir la petjada ecològica del sistema de salut que incorpori una línia de pressupost i prevegi els costos mediambientals en la presa de decisions. Aquest pla ha d'incloure accions de comunicació que afavoreixin la sensibilització social envers la responsabilitat en la cura del medi ambient i la contribució del sector de la salut com a agent líder d'aquest canvi. Potenciar el control ambiental en tots els àmbits de la vida i, en especial, en el sistema de salut (ús de productes químics de neteja i higiene, insecticides i altres biocides, etc.), fent prevaldre el principi de precaució i promovent l'ús de productes ecològics.

Repte 2. Potenciar la salut pública

- 2.1 Implementar la Llei de Salut Pública amb un desplegament efectiu de les competències de l'Agència de Salut Pública de Catalunya, amb la corresponent dotació pressupostària i de recursos, i els sistemes d'informació i de gestió adequats.
- 2.2 Crear xarxes territorials de salut pública amb un pressupost específic derivat del conjunt de pressupostos destinats a aquest àmbit, reestructurant i integrant els serveis i dispositius existents tant de la Generalitat com de l'Administració local i els sistemes d'informació, i que s'avaluïn a través d'indicadors d'impacte en salut. L'objectiu és assolir una acció unívoca i coordinada amb el compromís explícit de tots els intervinents per a garantir la universalitat i equitat dels serveis de salut pública i una major integració en la xarxa assistencial.
- 2.3 Impulsar la Xarxa d'Intel·ligència Epidemiològica de Catalunya (XIEC) per millorar la resposta ràpida en les emergències en salut, les existents i les de nova aparició, i treballar per la col·laboració i coordinació amb altres xarxes europees.
- 2.4 Identificar, avaluar i escalar, si escau, iniciatives a escala local que promoguin l'acció comunitària en salut, de forma conjunta des de l'àmbit social, serveis sanitaris i de salut pública, i altres agents locals, tenint en compte els determinants socials i ambientals.

Quin és el vostre grau d'acord amb les següents accions recomanades?

	Totalment d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
2.1. Desenvolupar la Llei de salut pública i desplegar l'Agència de Salut Pública de Catalunya.	x			
2.2. Crear xarxes territorials de salut pública.	x			
2.3. Impulsar la Xarxa d'Intel·ligència Epidemiològica a Catalunya (XIEC).	x			
2.4. Promoure la salut comunitària a nivell local.	x			

Quina rellevància creieu que tenen les següents accions recomanades?

	Molt rellevant	Bastant rellevant	Poc rellevant	Gens rellevant
2.1. Desenvolupar la Llei de salut pública i desplegar l'Agència de Salut Pública de Catalunya.	x			
2.2. Crear xarxes territorials de salut pública.	x			
2.3. Impulsar la Xarxa d'Intel·ligència Epidemiològica a Catalunya (XIEC).	x			
2.4. Promoure la salut comunitària a nivell local.	x			

Propostes de modificació de les accions (opcional)

Si de les accions recomanades en què us heu posicionat com **Bastant d'acord o Poc d'acord**, n'hi ha alguna/es amb la/es qual/s podríeu arribar a coincidir introduint-hi alguna modificació, indiqueu-ho a continuació. En aquest cas poseu el número de l'acció i escriviu el nou redactat.

Incorporar
2.5 Potenciar les activitats de Salut Pública en la promoció de la salut i la prevenció de malalties, especialment actuacions dirigides a infants i adolescents al llarg de l'etapa escolar, per tal de prevenir mals hàbits i addiccions a productes tòxics i a tecnologies digitals que puguin perjudicar la seva salut per la resta de la seva vida.

Repte 3. Avançar en l'atenció integrada social i sanitària

- 3.1 Unificar la governança al màxim nivell polític, en un sol departament que abasti l'àmbit social i sanitari, i amb un enfocament integral d'atenció a les necessitats de la ciutadania. Atinent a la realitat social, cal avançar cap a la integració plena, amb política, estructura i pressupost únics i compartits.
- 3.2 Accelerar el desplegament de l'Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària, dotant-la d'un pressupost específic, i posant a l'abast dels professionals les eines que facilitin el treball col·laboratiu multiprofessional amb sistemes d'informació i comunicació compartits, plans d'intervenció integrada i eines de valoració úniques, entre d'altres.
- 3.3 Desplegar xarxes/estructures territorials autònomes que promoguin la cooperació, la coordinació intersectorial i l'ús dels recursos existents al territori, orientant el model de pagament a resultats assolits amb l'atenció integrada. La governança d'aquestes xarxes ha d'incloure les administracions i institucions de l'àmbit de salut, de l'àmbit social i del món local, així com la ciutadania.
- 3.4 Harmonitzar les condicions laborals dels àmbits de salut i social per permetre una competència més equitativa entre ambdós sectors al servei de les persones ateses.

Quin és el vostre grau d'acord amb les següents accions recomanades?

	Totalment d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
3.1 Governança social i sanitària única.	x			
3.2 Accelerar el desplegament de l'Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària.	x			
3.3 Xarxes territorials.	x			
3.4 Harmonització de condicions laborals.	x			

Quina rellevància creieu que tenen les següents accions recomanades?

	Molt rellevant	Bastant rellevant	Poc rellevant	Gens rellevant
3.1 Governança social i sanitària única.	x			
3.2 Accelerar el desplegament de l'Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària.	x			
3.3 Xarxes territorials.	x			
3.4 Harmonització de condicions laborals.	x			

Propostes de modificació de les accions (opcional)

Si de les accions recomanades en què us heu posicionat com **Bastant d'acord o Poc d'acord**, n'hi ha alguna/es amb la/es qual/s podríeu arribar a coincidir introduint-hi alguna modificació, indiqueu-ho a continuació. En aquest cas poseu el número de l'acció i escriviu el nou redactat.

Incorporar:

3.5 Facilitar la integració social de les persones amb malalties cròniques i discapacitats. El sistema educatiu ha de ser plenament inclusiu amb les persones amb patologies, evitant problemes de discriminació.

Repte 4: Assegurar la sostenibilitat econòmica del sistema

- 4.1 Garantir els recursos públics dedicats al finançament del sistema de manera sostinguda per assolir progressivament el nivell de despesa d'altres països de l'entorn amb sistemes similars.
- 4.2 Optimitzar els recursos per mitjà de l'avaluació, destinant-los a aquelles intervencions que més valor aporten en resultats de salut per mitjà d'instruments de planificació sòlids i criteris de prioritització clars.
- 4.3 Introduir sistemes per revisar periòdicament les polítiques de finançament de les prestacions
 - dotar el sistema d'un mecanisme de revisió àgil, transparent, sistemàtic i sistemàtic amb criteris d'evidència i participat per l'Administració, els professionals i la ciutadania.
 - revisar les prestacions revaluant el cost-efectivitat de les cobertures actuals i adaptant-les a les necessitats canviants de salut, tenint en compte els condicionants de les diferents poblacions en el territori.
- 4.4 Implementar sistemes de compra basats en valor (resultats en salut/costos) que garanteixin l'equitat territorial i relacionin el finançament amb el rendiment i la qualitat del servei, incloent l'experiència del pacient. Aquests sistemes de compra han d'afavorir l'atenció integrada i coordinada entre proveïdors i nivells assistencials, i ser coherents amb una estratègia planificada de desenvolupament de la xarxa, tant de serveis com d'equipaments.
- 4.5 Homogeneïtzar i millorar els instruments de control i supervisió de la qualitat de les prestacions de serveis del sistema d'utilització pública i avaluar el compliment del contracte, de manera transparent, per tal de facilitar la millora per comparació.
- 4.6 Afavorir la incorporació de la innovació i la renovació tecnològica de forma ordenada i planificada i en les millors condicions a tot el sistema. Definir una estratègia d'adquisició agregada, introduint elements de risc compartit i d'assoliment de resultats esperats.

Quin és el vostre grau d'acord amb les següents accions recomanades?

	Totalment d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
4.1 Garantir un finançament sostingut del sistema.	x			
4.2 Optimitzar els recursos per mitjà de l'avaluació	x			
4.3 Establir sistemes per a revisar periòdicament les polítiques de finançament de les prestacions.	x			
4.4 Implementar sistemes de compra basats en valor.	x			
4.5 Millorar els instruments de control i supervisió de la qualitat	x			
4.6 Incorporar la innovació i renovació tecnològica en les millors condicions..	x			

Quina rellevància creieu que tenen les següents accions recomanades?

	Molt rellevant	Bastant rellevant	Poc rellevant	Gens rellevant
4.1 Garantir un finançament sostingut del sistema.	x			
4.2 Optimitzar els recursos per mitjà de l'avaluació	x			
4.3 Establir sistemes per a revisar periòdicament les polítiques de finançament de les prestacions.	x			
4.4 Implementar sistemes de compra basats en valor.	x			
4.5 Millorar els instruments de control i supervisió de la qualitat	x			
4.6 Incorporar la innovació i renovació tecnològica en les millors condicions..	x			

Propostes de modificació de les accions (opcional)

Si de les accions recomanades en què us heu posicionat com **Bastant d'acord o Poc d'acord**, n'hi ha alguna/es amb la/es qual/s podríeu arribar a coincidir introduint-hi alguna modificació, indiqueu-ho a continuació. En aquest cas poseu el número de l'acció i escriviu el nou redactat.

No n'hi ha

Repte 5: Accelerar la incorporació de la perspectiva de gènere i la visió interseccional.

- 5.1 Implementar instruments de mesura per garantir la perspectiva de gènere en la prestació de serveis de salut i en l'avaluació de resultats en salut.
- 5.2 Adoptar mecanismes que garanteixin que tota iniciativa de recerca, innovació, clínica o assistencial en el sistema de salut, finançada amb fons públics o privats, incorpori la perspectiva de gènere i representi la diversitat poblacional i individual. Cal aplicar aquests criteris en tot el procés de disseny i d'avaluació, i monitorar-ne el compliment.
- 5.3 Ampliar el desplegament de la perspectiva de gènere amb una visió més diversa, equitativa i inclusiva (interseccionalitat), en tots els àmbits, públic i privat, amb incentius i recursos, i amb consciència i eliminació de biaixos.
- 5.4 Definir i implementar una estratègia per normalitzar el lideratge femení alineat amb el perfil de la plantilla de Salut i, en especial, en posicions de direcció intermèdia, alta direcció i en altres àmbits professionals, com la recerca i la gestió clínica.

Quin és el vostre grau d'acord amb les següents accions recomanades?

	Totalment d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
5.1 Garantir la perspectiva de gènere en els serveis de salut.	x			
5.2 Establir mecanismes per garantir la perspectiva de gènere.	x			
5.3 Evolucionar el concepte de perspectiva de gènere.	x			
5.4 Promoure el lideratge femení.	x			

Quina rellevància creieu que tenen les següents accions recomanades?

	Molt rellevant	Bastant rellevant	Poc rellevant	Gens rellevant
5.1 Garantir la perspectiva de gènere en els serveis de salut.	x			
5.2 Establir mecanismes per garantir la perspectiva de gènere.	x			
5.3 Evolucionar el concepte de perspectiva de gènere.	x			
5.4 Promoure el lideratge femení.	x			

Propostes de modificació de les accions (opcional)

Si de les accions recomanades en què us heu posicionat com **Bastant d'acord o Poc d'acord**, n'hi ha alguna/es amb la/es qual/s podríeu arribar a coincidir introduint-hi alguna modificació, indiqueu-ho a continuació. En aquest cas poseu el número de l'acció i escriviu el nou redactat.

Incorporar:

5. 5 Incorporar la perspectiva de gènere interseccional. Aquesta requereix que el sistema de salut requereix s'interrelacioni amb el sistema d'educació.

Repte 6: Afavorir una governança robusta que incorpori la ciutadana i els professionals.

- 6.1 Reforçar la governança global del sistema de salut de manera estable i no condicionada als cicles polítics, adaptant-la a les necessitats actuals, reforçant els instruments de planificació, compra i contractació, avaluació i control, a fi de garantir el desplegament de les atribucions i funcions de cada un dels agents del sistema, d'acord amb el marc legal vigent.
- 6.2 Enfortir la participació dels professionals i de la ciutadania en la governança de salut d'acord amb els marcs de participació corresponents.
- 6.3 Alinear la governança territorial amb la global del sistema de salut, atorgant-li més estabilitat i llevant-li el condicionament als cicles polítics, per garantir el desplegament de la planificació i un accés equitatiu a serveis de qualitat amb principis d'independència, eficiència i participació dels diferents agents.
- 6.4 Potenciar el contracte com a principal instrument de relació entre el Servei Català de la Salut i els proveïdors: que promogui l'autonomia responsable, que generi obligacions per a les dues parts, signat ex ante i amb control ex post.
- 6.5 Promoure aliances entre proveïdors a partir d'objectius, d'indicadors de resultats i d'un pressupost comú per garantir l'equitat, la qualitat i l'accessibilitat al sistema a tot el territori.
- 6.6 Professionalitzar els òrgans de govern de les entitats proveïdores sense condicionar-los als cicles polítics i amb una desvinculació progressiva del Servei Català de la Salut, en paral·lel al desplegament de sistemes de control i d'avaluació robustos sobre aquestes entitats.

Quin és el vostre grau d'acord amb les següents accions recomanades?

	Totalment d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
6.1 Reforçar la governança global del sistema de salut.		x		
6.2 Enfortir la participació professional i ciutadana.	x			
6.3 Alinear la governança territorial amb la global del sistema de salut.	x			
6.4 Potenciar el contracte entre el Servei Català de la Salut i els proveïdors.	x			
6.5 Promoure aliances entre proveïdors.	x			
6.6 Professionalitzar els òrgans de govern dels proveïdors.	x			

Quina rellevància creieu que tenen les següents accions recomanades?

	Molt rellevant	Bastant rellevant	Poc rellevant	Gens rellevant
6.1 Reforçar la governança global del sistema de salut.	x			
6.2 Enfortir la participació professional i ciutadana.	x			
6.3 Alinear la governança territorial amb la global del sistema de salut.	x			
6.4 Potenciar el contracte entre el Servei Català de la Salut i els proveïdors.	x			
6.5 Promoure aliances entre proveïdors.	x			
6.6 Professionalitzar els òrgans de govern dels proveïdors.	x			

Propostes de modificació de les accions (opcional)

Si de les accions recomanades en què us heu posicionat com **Bastant d'acord o Poc d'acord**, n'hi ha alguna/es amb la/es qual/s podríeu arribar a coincidir introduint-hi alguna modificació, indiqueu-ho a continuació. En aquest cas poseu el número de l'acció i escriviu el nou redactat.



6.x (que seria el 6.1, perquè hauria d'anar al capdamunt)

L'objectiu principal del Sistema de Salut i el que justifica totes les seves actuacions és el benestar de les persones. Això implica que també s'han de tenir en compte el benestar integral, incloent-hi el benestar emocional i social, tenint en compte l'opinió i les circumstàncies personals de cada pacient i del seu àmbit de convivència.

6.1 Reforçar la governança global del sistema de salut de manera estable i no condicionada als cicles polítics, adaptant-la a les necessitats actuals, reforçant els instruments de planificació, compra i contractació, avaluació, control i el diàleg entre les parts implicades, a fi de garantir el desplegament de les atribucions i funcions de cada un dels agents del sistema, d'acord amb el marc legal vigent.

Incorporar:

6.7 Potenciar els convenis enlloc de les subvencions com a principals instruments de col·laboració entre les institucions públiques, inclòs el Sistema Català de Salut, i les organitzacions de pacients que ofereixen suport terapèutic que no està inclòs o que siguin complementari dels serveis del propi sistema sanitari i social.

Repte 7: Fomentar una estratègia per a l'avaluació i el retiment de comptes

- 7.1 Posicionar l'avaluació com l'element central en la presa de decisions basada en l'evidència a tots els nivells del sistema. Aquesta ha de comptar amb indicadors que mesurin el grau d'adopció dels resultats de l'avaluació en les polítiques de salut, tenir caràcter prospectiu, estar orientada a resultats, incloure l'experiència del pacient i facilitar el retiment de comptes.
- 7.2 Dotar l'Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya (AQuAS) amb els recursos, l'estructura i les atribucions perquè pugui liderar l'estratègia global d'avaluació de forma independent, agilitar i simplificar l'accés a les dades i els mecanismes d'avaluació i potenciar els instruments de suport a la presa de decisions, com els informes d'avaluació de tecnologies i prestacions sanitàries, la Central de Resultats i la Central de Balanços o l'Essencial, entre d'altres.
- 7.3 Crear una xarxa d'entitats i unitats dedicades a l'avaluació en salut (del mateix sistema de salut i externes), amb l'AQuAS al capdavant, dotant-la del marc legislatiu necessari i de sistemes d'informació compatibles. Fomentar la cultura de l'avaluació i la presa de decisions basades en l'evidència, la cooperació entre elles i altres organismes internacionals, i l'eficiència.
- 7.4 Reforçar la participació de la ciutadania en l'avaluació del sistema de salut.

Quin és el vostre grau d'acord amb les següents accions recomanades?

	Totalment d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
7.1 Posicionar l'avaluació al centre de les decisions.	x			
7.2 Enfortir l'Agència de Qualitat i Avaluació Sanitària de Catalunya (AQuAS).	x			
7.3 Crear una xarxa d'avaluació en salut.	x			
7.4 Reforçar la participació de la ciutadania en l'avaluació del sistema de salut.	x			

Quina rellevància creieu que tenen les següents accions recomanades?

	Molt rellevant	Bastant rellevant	Poc rellevant	Gens rellevant
7.1 Posicionar l'avaluació al centre de les decisions.	x			
7.2 Enfortir l'Agència de Qualitat i Avaluació Sanitària de Catalunya (AQuAS).	x			
7.3 Crear una xarxa d'avaluació en salut.	x			
7.4 Reforçar la participació de la ciutadania en l'avaluació del sistema de salut.	x			

Propostes de modificació de les accions (opcional)

Si de les accions recomanades en què us heu posicionat com **Bastant d'acord o Poc d'acord**, n'hi ha alguna/es amb la/es qual/s podria arribar a coincidir introduint-hi alguna modificació, indiqueu-ho a continuació. En aquest cas poseu el número de l'acció i escriviu el nou redactat.

No n'hi ha

Repte 8: Reordenar el sistema sanitari per millorar l'accessibilitat i la qualitat de l'atenció

- 8.1 Reordenar els serveis de salut al territori amb criteris d'accessibilitat, qualitat assistencial, seguretat clínica, equitat territorial i eficiència econòmica, proporcionant l'atenció amb els professionals i els dispositius més adequats en cada prestació.
- 8.2 Fomentar la creació d'equips assistencials funcionals que integrin professionals de diverses disciplines i àmbits/nivells i institucions per oferir una atenció integrada, més eficient, segura i de més qualitat. La creació d'aquests equips ha d'estar basada en l'evidència disponible i cal avaluar-ne els resultats per escalar les experiències. Adaptar els marcs laborals i facilitar la compartició de professionals entre àmbits i institucions.
- 8.3 Impulsar el rol i l'abast de l'atenció primària i comunitària per tal que sigui realment l'element vertebrador del sistema, fent especial èmfasi en el seu vessant preventiu i d'atenció comunitària, i adequant la dotació de recursos a la cartera de serveis actualitzada i als resultats assolits.
- 8.4 Incrementar l'accessibilitat i la capacitat resolutiva de l'atenció primària i comunitària, garantint la renovació d'estructures i la inversió tecnològica, establint un calendari per a un Pla de desburocratització, flexibilitzant-ne l'organització i l'estructura, i dotant-la de més agilitat i autonomia de gestió, amb capacitat, per exemple, per a la compra de proves i de consultes externes.
- 8.5 Reordenar el model d'atenció sanitària a les residències, on els equips d'atenció primària de salut assumeixen aquesta funció, treballant de manera conjunta i col·laborativa amb el personal de residències i amb l'ús compartit de les dades dels dos sistemes d'informació, a fi de millorar la qualitat i la seguretat de l'atenció clínica.

Quin és el vostre grau d'acord amb les següents accions recomanades?

	Totalment d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
8.1 Reordenar els serveis de salut al territori.	x			
8.2 Crear equips assistencials funcionals.	x			
8.3 Potenciar l'atenció primària i comunitària.	x			
8.4 Incrementar l'accessibilitat i capacitat resolutiva a l'atenció primària i comunitària.	x			
8.5 Reordenar el model d'atenció sanitària a les residències.	x			

Quina rellevància creieu que tenen les següents accions recomanades?

	Molt rellevant	Bastant rellevant	Poc rellevant	Gens rellevant
8.1 Reordenar els serveis de salut al territori.	x			
8.2 Crear equips assistencials funcionals.	x			
8.3 Potenciar l'atenció primària i comunitària.	x			
8.4 Incrementar l'accessibilitat i capacitat resolutiva a l'atenció primària i comunitària.	x			
8.5 Reordenar el model d'atenció sanitària a les residències.	x			

Propostes de modificació de les accions (opcional)

Si de les accions recomanades en què us heu posicionat com **Bastant d'acord o Poc d'acord**, n'hi ha alguna/es amb la/es qual/s podrieu arribar a coincidir introduint-hi alguna modificació, indiqueu-ho a continuació. En aquest cas poseu el número de l'acció i escriviu el nou redactat.



Incorporar:

- 8.6 Nous canals de comunicació bidireccional i real entre nivells assistencials, que permetin el seguiment integral i longitudinal del pacient en el sistema sanitari i social. Compartir la informació i històries clíniques entre tots els agents de salut implicats (com farmàcies o unitats de fisioteràpia), amb alertes a les necessitats específiques dels pacients, mobilitat.
- 8.7. Facilitar la mobilitat dins de Catalunya dels pacients entre centres hospitalaris, per tal que puguin rebre el millor servei disponible dins del Sistema.

Repte 9: Fomentar l'empoderament i la corresponsabilitat de la ciutadania

- 9.1 Definir i implementar una estratègia per impulsar el rol actiu de la ciutadania que inclogui la conscienciació i responsabilitat en l'autocura, la participació en la presa de decisions en salut i l'ús adequat dels recursos sanitaris.
- 9.2 Actualitzar la Carta de drets i deures i analitzar si alguns d'ells, especialment els nous drets emergents, requereixen un millor blindatge normatiu i/o un nou pacte social, i facilitar que es compleixin oferint informació a la ciutadania i formació als professionals.
- 9.3 Desenvolupar eines que permetin identificar les necessitats i demandes de la ciutadania, incloent aspectes relatius a la millora de la humanització de l'atenció, l'experiència del pacient i la presa de decisions compartides.
- 9.4 Crear un espai/observatori que faciliti la comunicació a la ciutadania de les prioritats en salut i la difusió dels indicadors i resultats del sistema de forma simple i transparent.
- 9.5 Enfortir les eines digitals del sistema que millorin la relació bidireccional entre els ciutadans i el sistema, l'accés a la informació personalitzada, el seguiment amb els seus professionals de referència i l'accessibilitat a les prestacions. Cal acompanyar l'impuls d'aquestes eines amb una estratègia de comunicació reforçada.

Quin és el vostre grau d'acord amb les següents accions recomanades?

	Totalment d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
9.1 Fomentar el paper actiu de la ciutadania.	x			
9.2 Actualitzar la Carta de drets i deures.	x			
9.3 Desenvolupar eines per identificar necessitats i demandes ciutadanes.	x			
9.4 Crear un observatori per a la ciutadania.		x		
9.5 Enfortir les eines digitals del sistema.	x			

Quina rellevància creieu que tenen les següents accions recomanades?

	Molt rellevant	Bastant rellevant	Poc rellevant	Gens rellevant
9.1 Fomentar el paper actiu de la ciutadania.	x			
9.2 Actualitzar la Carta de drets i deures.	x			
9.3 Desenvolupar eines per identificar necessitats i demandes ciutadanes.	x			
9.4 Crear un observatori per a la ciutadania.	x			
9.5 Enfortir les eines digitals del sistema.	x			

Propostes de modificació de les accions (opcional)

Si de les accions recomanades en què us heu posicionat com **Bastant d'acord o Poc d'acord**, n'hi ha alguna/es amb la/es qual/s podríeu arribar a coincidir introduint-hi alguna modificació, indiqueu-ho a continuació. En aquest cas poseu el número de l'acció i escriviu el nou redactat.



9.4 Crear un espai/observatori que faciliti la comunicació a la ciutadania de les prioritats en salut i la difusió dels indicadors i resultats del sistema de forma simple i transparent, **així com** desenvolupar PREMs, PROMs, PRIMs, i SROIs des de la perspectiva i les necessitats dels pacients i cuidador/es, amb la seva participació des de l'inici del disseny i de l'elaboració.

Incorporar:

9.6 Regular i fomentar la participació estable de pacients i persones cuidadores, enfortint el Consell Consultiu de Pacients de Catalunya a fi de garantir el desplegament de les atribucions i funcions d'aquest òrgan en el sistema de salut, seguint els principis d'independència, eficiència i participació real i efectiva dels pacients. Fomentar la participació dels pacients i la representació de la ciutadania en tots els àmbits assistencials per a aconseguir el màxim impacte, com consells de pacients en els hospitals, en la investigació i recerca i en altres àmbits.

Repte 10: Enfortir el capital humà del sistema de salut

- 10.1 Millorar la qualitat dels registres i les dades relatives als professionals del sistema per facilitar el monitoratge i identificar les necessitats dels diferents perfils de professionals i la seva distribució territorial.
- 10.2 Accelerar la planificació de les necessitats futures dels diferents perfils de professionals de la salut i anticipar les accions adequades per cobrir-les.
- 10.3 Consolidar els nous perfils i rols professionals. Afavorir el desplegament de les competències, la carrera professional i la màxima autonomia professional, especialment dels perfils incorporats recentment, per donar resposta a les necessitats de la població.
- 10.4 Assegurar la incorporació de nous perfils professionals per donar resposta als nous reptes relacionats amb l'avenç de la tecnologia i l'anàlisi de dades com a eines de suport. Adequar les polítiques de contractació per incorporar i retenir aquests nous professionals i definir un marc deontològic perquè puguin exercir amb qualitat i seguretat la seva activitat professional.
- 10.5 Definir i implementar un pla per al foment de la qualitat de vida professional i per a l'abordatge de l'esgotament professional (*burnout*) en professionals de la salut, que vagi des de la prevenció a la recuperació, i orientat a tenir cura dels professionals del sistema. Afavorir un entorn i unes condicions de treball saludables/promotores de salut.
- 10.6 Desplegar un Pla de professionalització i capacitació dels professionals per a les futures posicions de gestió i lideratge clínic, amb formació i mentoria, que garanteixi el relleu generacional de forma ordenada.
- 10.7 Flexibilitzar els sistemes de gestió de persones per adaptar-se als reptes de cada territori i organització. Redissenyar la política de persones del sector salut i social, revisant també l'actual règim estatutari i valorant-ne la possible eliminació. Això ha d'afavorir l'autonomia de gestió, la participació i la promoció professional, la captació i la retenció del talent, l'avaluació de competències i la compartició de professionals entre els diferents proveïdors, nivells i àmbits del sector salut i social, amb una visió de sistema integrat.

Quin és el vostre grau d'acord amb les següents accions recomanades?

	Totalment d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
10.1 Millorar la qualitat dels registres i les dades sobre professionals.	x			
10.2 Accelerar la planificació de les necessitats futures dels diferents perfils de professionals de la salut i anticipar les accions adequades per cobrir-les.	x			
10.3 Consolidar els nous perfils i rols professionals.		x		
10.4 Incorporar nous perfils professionals per abordar els reptes tecnològics i d'anàlisi de dades.	x			
10.5 Definir i implementar un Pla per al foment de la qualitat de vida professional.	x			
10.6 Desplegar un Pla de professionalització de lideratge.	x			
10.7 Flexibilitzar els sistemes de gestió de persones.	x			

Quina rellevància creieu que tenen les següents accions recomanades?

	Molt rellevant	Bastant rellevant	Poc rellevant	Gens rellevant
10.1 Millorar la qualitat dels registres i les dades sobre professionals.	x			

10.2 Accelerar la planificació de les necessitats futures dels diferents perfils de professionals de la salut i anticipar les accions adequades per cobrir-les.	x			
10.3 Consolidar els nous perfils i rols professionals.	x			
10.4 Incorporar nous perfils professionals per abordar els reptes tecnològics i d'anàlisi de dades.	x			
10.5 Definir i implementar un Pla per al foment de la qualitat de vida professional.	x			
10.6 Desplegar un Pla de professionalització de lideratge.	x			
10.7 Flexibilitzar els sistemes de gestió de persones.	x			

Propostes de modificació de les accions (opcional)

Si de les accions recomanades en què us heu posicionat com **Bastant d'acord o Poc d'acord**, n'hi ha alguna/es amb la/es qual/s podríeu arribar a coincidir introduint-hi alguna modificació, indiqueu-ho a continuació. En aquest cas poseu el número de l'acció i escriviu el nou redactat.

10.3 Consolidar els nous perfils i rols professionals. Afavorir el desplegament de les competències, la carrera professional i la màxima autonomia professional, especialment dels perfils incorporats recentment, per donar resposta a les necessitats de la població. **Capacitar les persones professionals per a millorar la seva empatia envers pacients i cuidador/es, amb especial focus en la formació universitària i la formació contínua, per a què contribueixin al canvi de paradigma sobre el tracte a les persones.**

Aquest repte ha de tenir en compte el que indica el 4.1. sobre la garantia de recursos per a posar en pràctica allò que es proposa a nivell discursiu.

Repte 11: Avançar cap a un sistema intel·ligent basat en l'ús de les dades.

- 11.1 Definir un marc legislatiu, d'acord amb l'espai europeu de dades de salut, que garanteixi el dret de la ciutadania a la utilització i accés a les seves dades i permeti implantar el model de governança i gestió de les dades d'ús primari i secundari. En aquest procés de definició han de participar els diferents agents, inclosa la ciutadania i els experts clínics, generant la confiança i consciència sobre el bon ús i la transparència.
- 11.2 Definir i desplegar el model d'ús secundari de les dades que generi valor per a la ciutadania i per al sistema, que permeti reutilitzar les dades derivades de l'activitat pública i privada dels àmbits de salut i social, seguint els criteris de minimització i prudència en l'ús de les dades. Aquest model ha de facilitar la construcció d'un sistema intel·ligent orientat a la millora contínua, i ha de fomentar un sector industrial que generi riquesa al país.
- 11.3 Garantir el desenvolupament de les estructures que han de suportar els models de gestió i governança de les dades, dotant-les dels mitjans suficients.
- 11.4 Generar coneixement amb la perspectiva «One Health» («Una sola salut»), integrant les dades del sistema de salut amb les d'altres àmbits (socials, educatives, econòmiques, ambientals...), fent-les localitzables, accessibles, interoperables i reutilitzables, seguint els criteris de minimització i prudència en l'ús de les dades.
- 11.5 Facilitar l'accés a les dades de forma àgil i segura, tant per a la funció avaluativa del sistema mateix com per a la recerca clínica contextual i en serveis, que generi coneixement útil per a la presa de decisions i per a la planificació del sistema sanitari.
- 11.6 Potenciar la modelització i simulació clínica com a eina de suport a l'aprenentatge i l'entrenament, per a la modificació de processos clínics i organitzatius. Establir les aliances necessàries entre les institucions per garantir l'accés a tots els agents i professionals del sistema sanitari.

Quin és el vostre grau d'acord amb les següents accions recomanades?

	Totalment d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
11.1 Definir un marc legislatiu de governança i d'ús de les dades de salut.	x			
11.2 Definir i desplegar el model d'ús secundari de dades.	x			
11.3 Desenvolupar estructures de gestió i governança de les dades, proporcionant els mitjans necessaris.	x			
11.4 Generar coneixement amb perspectiva One Health.	x			
11.5 Facilitar l'accés a les dades de forma àgil i segura.	x			
11.6 Potenciar la modelització i simulació clínica.	x			

Quina rellevància creieu que tenen les següents accions recomanades?

	Molt rellevant	Bastant rellevant	Poc rellevant	Gens rellevant
11.1 Definir un marc legislatiu de governança i d'ús de les dades de salut.	x			
11.2 Definir i desplegar el model d'ús secundari de dades.	x			
11.3 Desenvolupar estructures de gestió i governança de les dades, proporcionant els mitjans necessaris.	x			
11.4 Generar coneixement amb perspectiva One Health.	x			
11.5 Facilitar l'accés a les dades de forma àgil i segura.	x			
11.6 Potenciar la modelització i simulació clínica.	x			

Propostes de modificació de les accions (opcional)

Si de les accions recomanades en què us heu posicionat com **Bastant d'acord o Poc d'acord**, n'hi ha alguna/es amb la/es qual/s podríeu arribar a coincidir introduint-hi alguna modificació, indiqueu-ho a continuació. En aquest cas poseu el número de l'acció i escriviu el nou redactat.

Incorporar:

11.7 L'ús de les dades personals i de salut dels pacients per a finalitats estadístiques, recerca o altres usos més enllà de l'atenció sanitària i social a la persona titular d'aquestes dades ha de comptar sempre amb la seva conformitat. No s'ha de poder utilitzar les dades si la persona titular ho desautoritza per cada ús per a finalitats, pel que s'han d'oferir les següents opcions:

- Autorització de les dades personals i de salut de forma general i en qualsevol cas.
- Prèvia autorització de l'ús de les dades personals i de salut per a cada acció per a les quals es puguin necessitar.
- No autorització de l'ús de les dades personals i de salut en general i en qualsevol cas.

Repte 12: Afavorir la transferència del valor generat per la recerca i la innovació.

- 12.1 Definir i implementar un Pla estratègic de recerca i innovació en salut que doni resposta a les necessitats de la societat i estigui orientat a la internacionalització, no només en la cerca de finançament, sinó també en la participació en xarxes i aliances internacionals.
- 12.2 Prioritzar la transferència del coneixement i la innovació i la recerca translacional en l'agenda de salut del país, en tots els nivells del sistema i en totes les institucions, garantint els recursos, la formació, els espais i els incentius que permetin al personal i a les institucions avançar en aquests camps.
- 12.3 Establir mecanismes i instruments per facilitar nous models de finançament de la innovació, fomentant partenariats publicoprivats que accelerin l'arribada d'aquesta innovació al mercat i als pacients i que n'afavoreixin l'escalada.
- 12.4 Construir un procés transparent d'avaluació que identifiqui la innovació que aporta valor i que n'orienti la incorporació a la cartera de prestacions de forma sostenible i equitativa, així com la formació adequada als professionals per facilitar-los-en l'adopció.
- 12.5 Integrar la recerca i la innovació en el reconeixement de les trajectòries i carreres professionals per facilitar i promoure el seu desenvolupament en tots els àmbits del sistema.
- 12.6 Impulsar la recerca en els àmbits de l'atenció primària, de la salut pública, la recerca avaluativa i en gestió de serveis, garantint els recursos, la formació, els espais i els incentius que permetin al personal i a les institucions avançar en aquests camps.

Quin és el vostre grau d'acord amb les següents accions recomanades?

	Totalment d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
12.1 Definir i implementar un Pla estratègic de recerca i innovació en salut.	x			
12.2 Prioritzar la transferència del coneixement i la innovació i la recerca translacional.	x			
12.3 Nous models de finançament de la innovació.	x			
12.4 Construir un procés d'avaluació de la innovació.	x			
12.5 Reconeixement de la recerca i la innovació en la carrera professional.	x			
12.6 Impulsar la recerca en àrees estratègiques.	x			

Quina rellevància creieu que tenen les següents accions recomanades?

	Molt rellevant	Bastant rellevant	Poc rellevant	Gens rellevant
12.1 Definir i implementar un Pla estratègic de recerca i innovació en salut.	x			
12.2 Prioritzar la transferència del coneixement i la innovació i la recerca translacional.	x			
12.3 Nous models de finançament de la innovació.	x			
12.4 Construir un procés d'avaluació de la innovació.	x			
12.5 Reconeixement de la recerca i la innovació en la carrera professional.	x			
12.6 Impulsar la recerca en àrees estratègiques.	x			

Propostes de modificació de les accions (opcional)

Si de les accions recomanades en què us heu posicionat com **Bastant d'acord o Poc d'acord**, n'hi ha alguna/es amb la/es qual/s podríeu arribar a coincidir introduint-hi alguna modificació, indiqueu-ho a continuació. En aquest cas poseu el número de l'acció i escriviu el nou redactat.

No n'hi ha

Repte 13: Millorar els processos assistencials i de suport a través de la transformació digital i tecnològica

- 13.1 Actualitzar, finançar i desplegar el Pla de sistemes d'informació com l'estratègia de transformació digital del sistema de salut, incorporant la participació de professionals assistencials i de salut pública, experts en projectes de transformació, la ciutadania i altres agents públics i privats que interactuen amb el sistema.
- 13.2 Compassar l'estratègia de transformació digital del sistema de salut amb la capacitat en competències i habilitats de la ciutadania i professionals en aquest camp, a partir de campanyes informatives i altres accions de suport per a la ciutadania i un programa de formació en competències digitals i incentius per facilitar l'adaptació dels professionals.
- 13.3 Assegurar la inclusió de nous serveis digitals a la cartera de prestacions, amb el finançament corresponent, d'acord amb criteris d'evidència i cost-efectivitat, adaptant l'actual marc avaluador i regulador a les característiques del nou entorn tecnològic.
- 13.4 Prioritzar la interoperabilitat semàntica, sintàctica, tècnica i organitzacional entre tots els sistemes d'informació, de forma real i efectiva, respectant els criteris de confidencialitat i seguretat, per acabar disposant d'una estació clínica de treball única i integral, multiprovedor i multinivell, centrada en la persona i accessible pels diferents professionals que presten l'assistència.
- 13.5 Impulsar el desenvolupament responsable de la intel·ligència artificial (IA), entesa com una eina de suport al procés assistencial que incorpori la participació de professionals clínics, tecnòlegs i ciutadania, i que prevegi la creació d'un observatori de la seva pròpia evolució en l'entorn de la salut.

Quin és el vostre grau d'acord amb les següents accions recomanades?

	Totalment d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
13.1 Actualitzar, finançar i desplegar el Pla de sistemes d'informació.	x			
13.2 Capacitar en competències i habilitats digitals la ciutadania i els professionals.	x			
13.3 Assegurar la inclusió de nous serveis digitals a la cartera de prestacions.	x			
13.4 Prioritzar que tots els sistemes d'informació siguin interoperables.	x			
13.5 Impulsar el desenvolupament responsable de la Intel·ligència Artificial (IA).	x			

Quina rellevància creieu que tenen les següents accions recomanades?

	Molt rellevant	Bastant rellevant	Poc rellevant	Gens rellevant
13.1 Actualitzar, finançar i desplegar el Pla de sistemes d'informació.	x			
13.2 Capacitar en competències i habilitats digitals la ciutadania i els professionals.	x			
13.3 Assegurar la inclusió de nous serveis digitals a la cartera de prestacions.	x			
13.4 Prioritzar que tots els sistemes d'informació siguin interoperables.	x			
13.5 Impulsar el desenvolupament responsable de la Intel·ligència Artificial (IA).	x			

Propostes de modificació de les accions (opcional)

Si de les accions recomanades en què us heu posicionat com **Bastant d'acord o Poc d'acord**, n'hi ha alguna/es amb la/es qual/s podríeu arribar a coincidir introduint-hi alguna modificació, indiqueu-ho a continuació. En aquest cas poseu el número de l'acció i escriviu el nou redactat.

No n'hi ha

Proposta de noves accions (opcional)

Si considereu que hi ha alguna **acció imprescindible**, que des d'una visió transversal de Pacte (no estrictament sectorial), no estigui inclosa entre les proposades, a continuació podeu proposar-ne de noves (fins a un màxim de 5).

Escriviu les noves accions proposades amb un format i una extensió equiparables a les accions del document

AFEGIR UN REPTE SOBRE HUMANITZACIÓ.

El concepte d'humanització només surt una sola vegada en les propostes d'acció originals, encara que hi ha molts elements dispersos al llarg del text que s'hi connecten i que s'haurien d'agrupar en aquest Repte nou, que a més hauria de contemplar:

- La implicació de tot professional en la qualitat i impacte de la prestació, incloent els que no són estrictament sanitaris.
- Responsabilitat en la comunicació dels diagnòstics i acompanyament als pacient i a les seves famílies per informar-los dels recursos necessaris per a conèixer i gestionar l'impacte la malaltia en les seves vides.

1. Potenciar la cultura i l'estructura d'humanització en l'organització i tenir cura del professional

- Pla d'Humanització per Catalunya que sigui una eina per a la humanització de l'assistència sanitària i, com dur el sistema cap a una atenció integral centrada en les persones, amb participació de personal sanitari i treballadors del sistema sanitari, associacions de pacients, familiars i usuaris.
- Fomentar la cultura de la humanització en tots els àmbits sanitaris. Proporcionar tracte humà i vetlar per la dignitat de les persones, amb atenció especial a la infància, a les malalties cròniques, a la pluripatologia i a l'etapa final de la vida.
- Garantir els drets lingüístics de la ciutadania fomentant la normalització del català per part dels professionals i l'ús inclusiu del llenguatge.

2. Incloure la participació

- Garantir la participació de la ciutadania en la gestió de la salut per a l'atenció humanitzada
- Crear i mantenir espais de participació a cadascun dels nivells de la sanitat pública (centres d'atenció primària, unitats específiques de les malalties, centres d'especialitats i centres hospitalaris) que facilitin la participació de la ciutadania per identificar necessitats i prioritats locals i en el diagnòstic, el disseny, la implementació i l'avaluació de plans, estratègies, programes i/o projectes de salut d'àmbit local.
- Incorporar l'experiència del pacient en la humanització del servei. Una manera de mesurar la qualitat de l'assistència sanitària és avaluar la satisfacció de pacients mitjançant enquestes i

qüestionaris a cada visita, ingrés o utilització de servei. Hauria d'incloure les expectatives, les necessitats, les opinions, etc., de la població en les iniciatives de l'organització sanitària. Avaluar anualment aquestes enquestes i difondre'n els resultats.

- Suggestir iniciatives des dels diferents serveis d'atenció als usuaris. Fer que els serveis d'atenció a l'usuari siguin canals de comunicació i transmissió de les opinions, necessitats i expectatives dels usuaris envers la part més humana de l'organització per a implementar millores que responguin a les necessitats expressades.
- Recursos de divulgació des de l'Administració amb la finalitat que les accions que duguin a terme les associacions de pacients i familiars, les entitats d'ajuda i les organitzacions no governamentals que pertanyin al Consell Consultiu de Pacients de Catalunya o estiguin registrades com associacions de pacients a Catalunya o a l'Estat espanyol.
- Fomentar la *Recepta associativa*. Recollir el catàleg digital de prestacions de cada entitat de manera uniforme, mantenir-lo actualitzat i posar-lo a la disposició de cada professional sanitari i de la ciutadania per poder informar els usuaris i donar recomanacions derivant-los a les associacions (*recepta associativa*).

3. Fomentar espais i ambients saludables

- Un sistema sanitari humanitzat ha de tenir cura de les infraestructures per mitjà de l'arquitectura per a la salut, perquè les característiques ambientals influeixen en la salut de les persones.
- En un sistema sanitari humanitzat no hi hauria d'haver estructures, espais ni edificis que produeixin falta de confort (incomoditat, molèstia o malestar) als usuaris. El disseny dels espais i l'arquitectura dels edificis, incloent els espais interns i externs, han d'introduir el concepte d'arquitectura per a la salut entesa en global perquè siguin beneficiosos per a la salut i generin percepcions d'estat de confort.
- En els plecs de prescripcions tècniques de les licitacions d'obres i reformes cal incloure requisits d'humanització dels espais. En aquests plecs cal incorporar les opinions de usuaris i professionals:
 - o Il·luminació, interiorisme, colors harmoniosos i adequats, i condicionament acústic.
 - o Mobiliari que respongui a les necessitats dels usuaris, ergonomia confort per a acompanyants de pacients i per al personal sanitari, comptant amb llits plegables pels acompanyants en les hospitalitzacions i seients que recullin bé la zona cervical per les persones ingressades.
 - o Accessibilitat per a totes les condicions dels usuaris, eliminant barreres arquitectòniques, d'accés i ambientals. Promoure els espais lliures de perfums.
 - o Tenir en compte l'accés extern cada centre (places per aparcar per a gent gran, amb mobilitat reduïda, parada de bus davant dels centres, parades de taxi, facilitat de demanar taxi des del propi centre, etc.

4. Assegurar el tracte amable i l'autonomia del pacient

- Caminar cap a l'autonomia i l'apoderament de pacients i proporcionar-los un tracte amable per mitjà d'una relació professional-pacient que segueixi el model centrat en la persona.
- Incorporar en qualsevol formació inicial o continuada de l'àmbit de la salut de les persones (medicina, infermeria, fisioteràpia, treball social, auxiliar d'infermeria, etc), crèdits o continguts obligatoris relacionats amb el tracte humà i empàtic cap al pacient.
- Cal que el personal sanitari i el que treballi a qualsevol centre sanitari s'identifiqui i es presenti, com a inici d'una relació professional/pacient més humana, portant sempre una

targeta ben visible amb el seu nom i càrrec, per donar un tracte empàtic i millorar la calidesa en el tracte.

- Recopilar les iniciatives d'humanització ja instaurades a Catalunya (com la targeta Cuida'm, etc.), difondre-les a totes les àrees de salut i facilitar que siguin visibles per a població i professionals de la salut. Ampliar els col·lectius que poden rebre la TSI Cuida'm.
- Garantir els drets lingüístics de la ciutadania fomentant la normalització del català i l'ús inclusiu del llenguatge, amb atenció especial a la infància i a l'etapa final de la vida quan la comunicació pot veure's més compromesa.
- Propiciar i garantir l'acompanyament dels pacients en totes les experiències en les que s'avalen el benefici de l'acompanyament, respectant les limitacions de l'activitat assistencial i establint una normativa comuna als diferents centres del Servei de Salut de Catalunya.
- Impulsar el model de presa de decisions compartides en la pràctica clínica habitual i posar a la seva disposició eines d'ajuda, prioritàriament en format digital.
- Tenir cura de les persones amb malalties cròniques i malalties agudes greus. Oferir flexibilitat i més temps de visita a les consultes d'atenció primària i a les dels especialistes a tots els pacients crònics, pluripatològics o malalts aguts greus. Facilitar sempre el correu electrònic del seu metge o especialista de referència a tothom amb aquest tipus de malalties, així com el de la unitat en la que treballa per si no hi és. Derivar al treballador social a pacients i familiars per ser informat de tots els serveis, recursos i ajudes per tenir una millor qualitat de vida.
- Tenir cura de les persones a l'etapa final de la vida. Derivar al treball social a pacients i familiars per a conèixer tots els serveis, ajudes i recursos que s'ofereixen en aquesta etapa per portar una vida digna i ben atesa. Protegir la dignitat de la persona en el procés de morir i assegurar l'autonomia de pacients i el respecte a la seva voluntat en el seu procés de morir, incloent la manifestada en una declaració de voluntats anticipades. Facilitar la formalització del document de voluntats anticipades. Tenir en compte que es pot aplicar l'eutanàsia a persones que la sol·licitin i estiguin en un context de «sofriment greu, crònic i impossibilitador o una malaltia greu i incurable, causants d'un patiment intolerable».

5. Fomentar l'equitat en l'accés al sistema sanitari i facilitar el trànsit de les persones pel sistema

- Humanitzar l'ingrés i l'alta hospitalària. Alertar totes les bases dades que comuniqui que un pacient està hospitalitzat per tal que ho pugui veure el metge de referència i els especialistes i serveis sanitaris que el pacient havia d'utilitzar coincidint amb la seva hospitalització per a coordinar una reprogramació o estudiar com mantenir el contacte amb el pacient.
- Dissenyar i implementar un circuit per donar resposta a les queixes que tinguin com a motiu les llistes d'espera també en proves mèdiques.
- Incloure també dins de la considerada llista d'espera, les proves mèdiques i les derivacions a especialistes perquè el pacient pugui fer un seguiment.
- Facilitar l'accessibilitat digital a la informació i les gestions sanitàries per mitjà dels recursos informàtics, tenint en compte la bretxa digital.
- Garantir l'equitat de serveis, recursos i protocols d'actuació de qualsevol tipus (malaltia, derivació, atenció en unitats específiques, etc.) a tots els pacients de Catalunya.
- Ampliar la segona opinió a una regió sanitària diferent que escull el pacient, en qualsevol malaltia crònica, seguint els criteris que ja s'utilitzen a les malalties en les que es pot demanar una segona opinió.

6. Proporcionar informació efectiva i crear cultura de la humanització en la ciutadania



- Dissenyar o garantir les accions existents per millorar la informació, la difusió i la comunicació tant interna com externa per facilitar a les persones autonomia i apoderament en relació amb la salut, perquè adquireixin més responsabilitat en les decisions que afecten la seva salut i per augmentar en professionals la implicació amb l'organització i el benestar i fer-los partícips de les decisions i de l'organització dels processos assistencials
- Millorar la qualitat i la utilitat de la informació oferta a pacients i usuaris per augmentar la satisfacció per l'atenció rebuda i facilitar-los el contacte amb el sistema sanitari. Adaptar la informació a les necessitats de pacients i usuaris. Utilitzar almenys el català com a llengua de difusió de la informació escrita i digital dirigida a pacients i usuaris i emprar un llenguatge inclusiu.
- Crear un comitè editorial per elaborar material escrit de difusió destinat a pacients i usuaris de tots els centres gestors, guies d'acolliment i d'accés als serveis tant els generals com els específics de cada centre amb l'objectiu d'explicar què ofereix la xarxa pública de salut i com funciona. Recopilar, unificar i elaborar material per a pacients i usuaris sobre proves diagnòstiques, processos clínics, intervencions quirúrgiques, unitats específiques de malalties cròniques, part i puerperi, ús racional dels recursos, etc.
- La web és el canal digital adequat per difondre els materials sobre com funciona el Servei de Salut i com s'accedeix a la cartera de serveis. Cal oferir pàgines web amb informació clara i accessible a tot tipus de destinatari. És necessari incorporar al web del Servei de Salut i al Portal de Salut característiques que afavoreixin l'accessibilitat del major nombre de persones possible puguin i emprar-los. També cal revisar periòdicament l'actualització de tots els continguts penjats en qualsevol web relacionada amb salut.
- Fer campanyes per divulgar les mesures d'humanització del sistema sanitari.