



3

Expectativas

El elemento nuclear que justifica el desarrollo del PAI-ADS es la persona atendida y sus familiares, y el punto de partida para el abordaje del PAI-ADS es el conocimiento de sus necesidades y expectativas, para ello se ha considerado la experiencia acumulada durante estos años en la exploración de expectativas en el Servicio Sanitario Público de Andalucía (SSPA), utilizando diferentes fuentes primarias de información, los resultados de las encuestas de satisfacción, los motivos más frecuentes de sugerencias y reclamaciones, la exploración de expectativas de los Procesos Asistenciales Integrados, los Planes Integrales, el desarrollo de Grupos Focales, y la información obtenida de la Escuela de Pacientes.

La disponibilidad de este banco de expectativas generales, ha facilitado poder realizar una revisión de las mismas y extraer las que se consideran están relacionadas con este proceso, para y en función de ellas, establecer los objetivos específicos a conseguir con la descripción de las actividades y las características de calidad del PAI-ADS, en el marco establecido en la estrategia de la Gestión por Procesos Asistenciales Integrados en el SSPA.

Será en cada centro o ámbito de actuación, y en el momento de implantar el PAI-ADS, cuando el grupo de profesionales que lo vayan a realizar, tendrá que considerar la necesidad de explorar las expectativas específicas de los pacientes, hombres y mujeres y sus familias, en relación a aspectos concretos del desarrollo del Proceso.