

INFORME DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA RESPECTO AL PLAN DE HUMANIZACIÓN 2022

Para la evaluación de los resultados respecto al Plan de Humanización se tendrán en cuenta los criterios relativos al grado de cumplimiento, nivel de implicación, así como los indicadores concretos establecidos para cada objetivo definido en dicho Plan.

Aunque se realizarán informes anuales, el objetivo de la evaluación continua es disponer de una herramienta de gestión actualizada y permanente. Para la evaluación del impacto se utilizarán varias fuentes:

- Encuestas de Satisfacción / sugerencia respecto a la atención recibida.
- Reclamaciones en las categorías y motivos relacionados con la humanización.
- Página web, redes sociales de la Unidad.

RESULTADOS

Línea estratégica 1 - Personalizar la atención sanitaria.

Actuaciones:

- Implementación y actualización trimestral de información en redes sociales, donde difundimos información sobre el uso seguro de medicamentos, seguridad del paciente, promoción de la salud, y en la página web de Farmacia, que incluye la siguiente información:

Información corporativa de la Unidad, descripción de la misión, visión, valores, así como de las diferentes áreas que las conforman, equipo humano, cartera de Servicios, carta de derechos y deberes, información de interés para la ciudadanía y profesionales, datos de contacto, noticias en prensa...

Línea estratégica 2 – Facilitar el acompañamiento y la accesibilidad

Actuaciones:

- Se ha implementado cartelería de la situación de la Farmacia en los accesos del Hospital y ascensores. Así mismo, se dispone de indicativos para llegar a la

Consulta de Pacientes Externos de la Farmacia

- Área de espera de consultas de Farmacia - Se ha completado información relativa al contacto de los pacientes con la Unidad, implementado la carta de Derechos y deberes, actualizado horario de consultas, días de apertura, cartelería (prohibición de fumar, atención prioritaria a cuidadores, etc...).
- Se facilita el acto único: atención en consulta y cita, atención en consultas de otras Unidades y en Farmacia el mismo día.
- Se ha implementado un programa de Telefarmacia para facilitar la accesibilidad de los tratamientos a pacientes con problemas de movilidad, problemas sociales, problemas físicos y/o sensoriales, mayores, etc...

Línea estratégica 3, 4 – Decisiones compartidas en un entorno de intimidad y confortabilidad

Actuaciones:

- Se ha abierto por la tarde, de 16-19:30h, una segunda consulta, y se ha mejorado la confortabilidad de la atención a los pacientes (mobiliario, luminaria, pintura, equipamiento,...).
- Se ha autorizado la implantación de un turnómetro de citación digital.
- Se ha realizado una auditoría de la Telefarmacia.
- Se ha verificado el correcto estado de la estructura y equipamiento de las consultas de Farmacia.

Línea estratégica 5 - Competencias humanísticas y relacionales

Actuaciones:

- Todos los profesionales de la Unidad han realizado al menos una actividad formativa.
- Hemos implantado un programa de actividades con asociaciones de pacientes (A.L.A.L, y E.M) y centros escolares (Colegio Lasalle, MEDAC). A fecha de este informe se ha realizado una actividad formativa en competencias humanísticas y/o relacionales, y están proyectadas otras tres.

PROPUESTAS DE MEJORA

Cuando finalice el año 2022 evaluaremos todas las líneas estratégicas de nuestro plan, objetivos e indicadores definidos, y acciones definitivamente implementadas para valorar potenciar las acciones llevadas a cabo que consideremos clave, y poner en marcha otras adicionales, adaptándolas a las preferencias expresada por la población atendida, y siendo también proactivos.

En Almería a 28 de octubre de 2022



Fdo: José A. Morales Molina
Referente de humanización
UGC Farmacia – HU Torrecárdenas