



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias

Servicio Andaluz de Salud

# P0026\_PLAN DE HUMANIZACIÓN



**Elaboración (v.1 y 2):** José Antonio Morales Molina

**Referente:** UGC Farmacia HU Torrecárdenas

**Fecha de revisión (v.1 / v.2):** 14/02/2022 / 08/10/2022 (trianual)

**Elaboración:** UGC Farmacia

**Validación:** Unidad de Calidad HUT

**Autorización:** Dirección Asistencial HUT



## INDICE

1. ANTECEDENTES
2. JUSTIFICACIÓN
3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS
4. LÍNEAS ESTRATÉGICAS
5. METODOLOGÍA
6. INDICADORES
7. EVALUACIÓN



## 1. ANTECEDENTES

La humanización de la atención sanitaria permite aumentar el nivel de calidad en la práctica clínica y una mayor satisfacción entre los profesionales y pacientes, así como lograr mejores resultados en salud y un mejor uso de los recursos. Al sentirse mejor tratados, los pacientes mantienen mejores relaciones con el sistema sanitario. Desde la perspectiva profesional, la atención humanizada tiene que ver con la calidad de la relación clínica, la empatía, el respeto, la consideración del contexto de cada paciente, su historia de vida, sus necesidades y sus expectativas. Este reto que representa el proceso de humanización, se consolida pues, como uno de los pilares fundamentales para ofrecer una atención de calidad centrada en el paciente.

En este contexto, el Plan De Humanización del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA), tiene como objetivo impulsar el desarrollo de Estrategias de Humanización en el SSPA que respeten la dignidad de las personas y sus derechos, que incorporen lo que realmente tiene valor para el paciente y unas condiciones de trabajo adecuadas para sus profesionales. Este plan fomentará la escucha y la participación, facilitando un entorno confortable, en un marco ético, de equidad y de excelencia en la atención. Se pretende avanzar en una Organización Sanitaria realmente centrada en las personas, con empatía hacia pacientes y familiares, siendo referentes en el modelo de atención sanitaria con un enfoque holístico donde se garantice una atención personalizada en base a sus necesidades y expectativas, y el acceso a la atención cuando la necesiten.

El Plan se enfoca a una atención segura y eficiente, facilitando la continuidad asistencial y la agilidad en la atención, como el reconocimiento profesional, fomentando valores de respeto y responsabilidad social en todos sus grupos de interés, e implicándoles en la toma de decisiones compartidas. Sus elementos esenciales son:

- Accesibilidad
- Personalización



- Compromiso con la Calidad
- Corresponsabilidad
- Cultura de la Humanización

## 2. JUSTIFICACIÓN

La humanización de la atención sanitaria es una cuestión PRIORITARIA del SSPA y, para ello, se requiere principalmente un cambio de ACTITUD. Se trata de cambiar el foco de la atención sanitaria, dirigido tradicionalmente hacia la enfermedad, y situar a la persona y su contexto en el centro del sistema, procurando “dar el mismo trato que nos gustaría recibir”.

En este sentido, también se incluye el factor tiempo: se debe pensar que el tiempo de los pacientes no es menos valioso que el tiempo del médico, de la enfermera o del resto de profesionales.

Una atención HOLÍSTICA, es aquella donde se contemplan la comunicación, el contacto, y donde se da la misma importancia tanto al sufrimiento físico como al anímico o espiritual porque, de hecho, no se pueden separar. Es aquí donde el sistema sanitario tiene un gran reto.

La humanización consiste en algo más que ser respetuosos con las personas que acuden a nuestros centros, es un compromiso y una responsabilidad con la ciudadanía andaluza.

El SSPA y por ende el Hospital Universitario Torrecárdenas, deben asegurarse de que las personas tengan garantizado el acceso a la atención cuando la necesiten, segura y eficiente, facilitando la continuidad asistencial y la agilidad en la atención, evitando tiempos de espera innecesarios y prestarles una atención personalizada en base a las necesidades y expectativas de las personas, implicándolas en la toma de decisiones compartidas.



### 3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

Se pretende poner en valor la atención centrada en la persona entendida como el valor nuclear de la asistencia. Reconocer el derecho de las personas a que se respete su voluntad, proporcionándoles la información y formación adecuada a través de una comunicación empática, cuidando la confidencialidad y la intimidad e incorporando a familiares y allegados siempre que las personas lo decidan.

#### **Objetivo general**

Establecer el marco de acción necesario para la humanización de la asistencia sanitaria en la UGC Farmacia del Hospital Universitario Torrecárdenas.

#### **Objetivos específicos**

- a) Implantar la personalización asegurando que cada paciente conoce a sus profesionales de referencia y se adecúan los planes terapéuticos a sus necesidades y expectativas.
- b) Priorizar el acceso a los cuidadores y la atención a los pacientes con problemas de movilidad.
- c) Implicar a las personas en la toma de decisiones compartidas.
- d) Adecuar las situaciones y los espacios para preservar la intimidad de la persona y la confortabilidad durante los procesos de atención.
- e) Potenciar las competencias humanísticas y relacionales en los profesionales a través de valores, conocimientos, actitudes y habilidades para el acompañamiento terapéutico y la toma de decisiones compartida.



#### 4. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

##### 1. Personalizar la atención sanitaria.

- Todos los profesionales estarán claramente identificados, a través del distintivo oficial.
- Facilitar recursos: profesionales que les atienden, carta de derechos y deberes de usuarios/as, profesionales de referencia, horarios, contacto, sistemas para la información del curso clínico, etc...
- Las recomendaciones realizadas a los pacientes deben recoger: sus necesidades, expectativas, valores y creencias, que deberán ser tenidas en cuenta a la hora de facilitarle información sobre el plan terapéutico.

##### 2. Facilitar el acompañamiento y la accesibilidad.

- Priorizar la atención sanitaria físicas a las personas con dificultades físicas y/o sensoriales, problemas de movilidad, y facilitarles el contacto con el personal de acompañamiento del centro.
- Facilitar la atención a pacientes con problemas de conciliación laboral y familiar.
- Facilitar el acto único.
- Priorización en la inclusión de pacientes en el programa de Telefarmacia atendiendo a criterios de movilidad, accesibilidad, edad, distancia, laborales.

##### 3. Implicar a las personas en la toma de decisiones compartidas.

- Implementación un plan de comunicación presencial y telefónica a pacientes y personas que les cuidan sobre el cumplimiento del plan terapéuticos y problemas relacionados con la medicación. Para ello se



establecerán horarios de información estables, se dispondrá de un espacio adecuado y se promoverá la información conjunta por parte del farmacéutico referente adecuando el lenguaje a las necesidades de pacientes y familia.

- Los profesionales deben empoderar al paciente y su familia en la importancia del cumplimiento del plan terapéutico. Para ello el paciente debe tener una información clara y completa sobre su tratamiento, pruebas diagnósticas y terapéuticas, objetivos y resultados esperados.

#### 4. Mejorar la intimidad y confortabilidad.

Se evaluarán estructuras disponibles y se establecerán planes de mejoras dirigidas a asegurar la intimidad de pacientes:

- Disponer de espacios individuales para consultas y comunicación con los pacientes.
- Disponer de espacios confortables (luz, limpieza, mobiliario, control de ruidos, horarios).

#### 5. Promover competencias humanísticas y relacionales en los profesionales.

- Desarrollo de actividades formativas para mejorar las habilidades en comunicación afectiva y efectiva, gestión de conflictos, comunicación de malas noticias, empoderamiento de las personas.
- Las unidades dispondrán de un plan de formación y adquisición de competencias orientadas a la integración de la persona y la familia en el cuidado, si así lo requiere.
- La unidad promueve que profesionales y población a la que atienden generen ideas creativas e innovación en la humanización de la





asistencia sanitaria.

## 5. METODOLOGÍA

- Cualquier miembro de la UGC Farmacia comunicará a los cargos intermedios y al vocal de la Comisión de Humanización hospitalaria de la Unidad las

iniciativas en el ámbito de aplicación del presente plan de humanización.

- Las iniciativas se valorarán a nivel interno previo paso a su implementación, y se comunicarán en la siguiente reunión de la Comisión de Humanización.

## 6. INDICADORES

### Línea estratégica 1 - Personalizar la atención sanitaria.

#### Objetivo:

- Empoderamiento de los pacientes a través de la comunicación y facilitación de recursos.

#### Indicador:

- Actualización anual de la página web.
- Difusión periódica de información en redes sociales (promoción de la salud, uso seguro de los medicamentos).

### Línea estratégica 2 – Facilitar el acompañamiento y la accesibilidad

#### Objetivo:

- Implementar recursos y acciones para facilitar el acceso a los tratamientos a pacientes y cuidadores.



Indicadores:

- Revisión y actualización anual de cartelera e información de la misma.
- Auditoría anual de la actividad de Telefarmacia para reevaluar prioridades.

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

Objetivo:

- Implementar recursos y acciones para mejorar la accesibilidad, intimidad y confortabilidad de los pacientes para facilitar el cumplimiento del plan terapéutico y la toma de decisiones compartidas.

Indicador:

- Auditoría anual de la actividad de las consultas de Farmacia y horario para adecuarlas a las necesidades de la población atendida.
- Revisión anual del estado de la estructura y equipamiento de las consultas de Farmacia.

Línea estratégica 5 - Competencias humanísticas y relacionales

Objetivo:

- Promover la realización de actividades formativas por parte de los profesionales para mejorar las habilidades en comunicación afectiva y efectiva, gestión de conflictos, comunicación de malas noticias, empoderamiento de los pacientes.

Indicador:

- Realización de al menos una actividad formativa en competencias humanísticas y/o relacionales.
- Realización de al menos una reunión / actividad formativa con asociaciones de pacientes, escuela de pacientes o centros educativos.



## 7. EVALUACIÓN

Para su evaluación se tendrán en cuenta criterios relativos al grado de cumplimiento, nivel de implicación, así como los indicadores concretos establecidos para cada medida recogida en este 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, etc...

