

Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria

Vectores de Desarrollo y líneas de acción

Gerencia de Atención Integrada
De Talavera de la Reina 2023



el valor de las personas



04

De las ideas a los hechos

Vectores de desarrollo

Actuaciones
previas

Diagnóstico
situacional

Conceptos clave

Estructura para la
acción

Implantación

1



Participación e
implicación de la
sociedad

Fomentar y trabajar por la participación implica que organizaciones sanitarias y de pacientes generen lazos de confianza, transparencia y compromiso.

2



Estructura y
cultura de
Humanización

Una cultura de humanización será fuerte y sostenible cuando nuestros valores y comportamientos sean coherentes. De otra forma, nos quedaremos en la implantación de medidas meramente cosméticas.

3



Cuidado y
bienestar de las y
los profesionales

Una adecuada experiencia del empleado/a es la base para una adecuada experiencia del usuario/a de la sanidad. No hay sanidad humanizada sin que las y los profesionales de la salud perciban un trato humano en su entorno de trabajo.

4



Espacios físicos y
confort

Espacios acogedores y accesibles y la consecución de la comodidad de pacientes y profesionales para proporcionar bienestar físico y emocional.

5



Atención integral
enfocada en las
personas

Cuando situamos a las personas en su totalidad en el foco de nuestro pensamiento y nuestra acción, surgen oportunidades para mejorar la asistencia sanitaria.

Los cinco vectores de desarrollo

Actuaciones
previasDiagnóstico
situacional

Conceptos clave

Estructura para la
acción

Implantación

1



Participación e implicación de la sociedad

Fomentar y trabajar por la participación implica que organizaciones sanitarias y de pacientes generen lazos de confianza, transparencia y compromiso.

El Plan de Salud de Castilla-La Mancha señala “La participación ciudadana” como uno de sus objetivos estratégicos (4.4.12).

El concepto de Participación Ciudadana en salud es un concepto amplio; podemos decir que las líneas de actuación en este ámbito se dividen en torno a dos ejes fundamentales.

- Por una parte el fomentar la Participación de la ciudadanía en su propia salud (abordando aspectos como la promoción del autocuidado y el empoderamiento de las y los pacientes para la toma de decisiones respecto a su proceso de salud/enfermedad).
- Y, por otra, el fomento de la Participación de la sociedad en el Sistema de Salud, innovando en mecanismos que permitan identificar las expectativas de las/os usuarias/os respecto al Servicio de Salud, y así mismo mejorar la Organización Sanitaria y la atención que presta.

Este primer vector se centra en el diseño, implantación y desarrollo de actuaciones dirigidas a la promoción de la corresponsabilidad y empoderamiento de pacientes y familiares en el proceso de salud y gestión de la enfermedad, así como en la propuesta de acciones que actualicen mecanismos y herramientas para la generación de espacios de colaboración y co-creación en el diseño y evaluación de las políticas públicas sanitarias y la institucionalización de un proceso de gestión de colaboración con las Asociaciones de Pacientes y Familiares y otras instituciones sociales.

Se plantean así las siguientes líneas de acción a desarrollar, impulsadas desde los diferentes niveles de dirección, gestión y operativización de las instituciones implicadas, Consejería de Sanidad y Sescam en colaboración con los distintos agentes implicados internos y externos a la misma.

Los cinco vectores de desarrollo

Actuaciones
previasDiagnóstico
situacional

Conceptos clave

Estructura para la
acción

Implantación

1



Participación e implicación de la sociedad

Fomentar y trabajar por la participación implica que organizaciones sanitarias y de pacientes generen lazos de confianza, transparencia y compromiso.

Línea de acción 1.1

Modelo de Participación en Salud de Castilla-La Mancha (MPS-CLM).

Creación de órganos de participación de pacientes en la salud pública para diseño de políticas de salud.

Línea de acción 1.2

Gestión Institucional de Colaboración con Asociaciones de Pacientes y Familiares y otras instituciones sociales.

Herramienta de gestión para la colaboración entre asociaciones y las gerencias.

Línea de acción 1.3

Pacientes: Personas activas y empoderadas.

Empoderamiento de cada paciente por conocimiento de su proceso de salud y del funcionamiento del Sistema de Salud.

Línea de acción 1.4

Seguimiento y valoración de la experiencia de pacientes.

Creación de herramientas de gestión, seguimiento y valoración de la experiencia de las personas atendidas.

Los cinco vectores de desarrollo

Actuaciones
previasDiagnóstico
situacional

Conceptos clave

Estructura para la
acción

Implantación

2

Estructura y
cultura de
humanización

Una cultura de humanización será fuerte y sostenible cuando nuestros valores, creencias y comportamientos sean coherentes. Si no, nos quedaremos en la implantación de medidas meramente cosméticas.

La cultura de una organización puede definirse como el conjunto de normas, actitudes, creencias, valores y comportamientos compartidos y tácitamente aceptados por todas las personas que la componen. La misión, visión y valores de una organización son las bases de la cultura de la organización, la dotan de identidad y alinean la motivación y el enfoque para la colaboración en una dirección unificada para la acción.

Cuando en el diseño de las políticas, programas y acciones se atienden e integran los valores humanos con los valores científicos, hablamos de Cultura de Humanización.

El cambio hacia una cultura de humanización es una estrategia transversal compartida, supone una reflexión colectiva mantenida en el tiempo en el seno de la organización con el objeto de ir orientando a sus miembros hacia la acción deseada. Asimismo, una organización que se plantea modificar su cultura necesita del compromiso y ejemplo de sus líderes y personal directivo, que han de proporcionar los apoyos y recursos necesarios para implicar a las y los profesionales en su despliegue.

Trabajamos con profesionales comprometidos y con la fortaleza necesaria para activar los cambios en su práctica diaria, ya que es en la relación entre profesionales y pacientes y sus familiares y cuidadores, donde se produce la transformación deseada de las actitudes y de las prácticas. Y para ello la formación y capacitación en habilidades humanistas vinculadas a la prestación de cuidados humanizados se contempla como un factor estratégico sobre el que hacer hincapié.

Por ello, esta línea de trabajo parte de la creación y consolidación de una estructura organizativa específica para la humanización de la asistencia sanitaria en la que los equipos directivos han de estar implicados y alineados a través de una visión compartida para transmitir y comunicar la nueva cultura dentro y fuera de la organización.

Considera igualmente la puesta en marcha de proyectos enfocados a diseminar la cultura de la humanización en toda la organización, teniendo en cuenta a todos los agentes clave (internos-externos) y en dónde la formación para el desarrollo de competencias y habilidades personales y profesionales que atienden al fomento de la dignidad y el respeto hacia el ser humano, se configura como uno de los principales recursos de apoyo para su impulso y evolución.

Se plantean así las siguientes líneas de acción a desarrollar, impulsadas desde los diferentes niveles de dirección, gestión y operativización de las instituciones implicadas, Consejería de Sanidad y Sescam en colaboración con los distintos agentes internos y externos a la misma.

Los cinco vectores de desarrollo

Actuaciones
previasDiagnóstico
situacional

Conceptos clave

Estructura para la
acción

Implantación

2



Estructura y cultura de humanización

Una cultura de humanización será fuerte y sostenible cuando nuestros valores, creencias y comportamientos sean coherentes. Si no, nos quedaremos en la implantación de medidas meramente cosméticas.

Línea de acción 2.1

Estructura y liderazgo para impregnar la cultura de humanización en la organización.

Creación de estructuras y cargos que aseguren la humanización del sistema.

Línea de acción 2.2

Concienciación social de la Humanización de la Asistencia Sanitaria.

Realización de acciones de promoción y divulgación de la humanización.

Línea de acción 2.3

Plan de formación y desarrollo de profesionales.

Desarrollo de habilidades y competencias humanísticas y de liderazgo.

Línea de acción 2.4

Promoción de la formación en Humanización en la Universidad y en la Formación Profesional.

Formación de las y los futuros profesionales en humanización.

Los cinco vectores de desarrollo

Actuaciones
previasDiagnóstico
situacional

Conceptos clave

Estructura para la
acción

Implantación

3



Cuidado y bienestar de las y los profesionales

Una adecuada experiencia de las y los empleados es la base para una adecuada experiencia de las y los usuarios de la sanidad. No hay sanidad humanizada sin que las y los profesionales de la salud perciban un trato humano en su entorno de trabajo.

Son muchos los elementos que están presentes en la prestación de los servicios sanitarios y en las relaciones clínico-asistenciales: edificios, instalaciones, equipamiento, hardware y software... y sobre todo, personas. Muchas personas que aportan no sólo sus conocimientos científicos y técnicos; también son críticas las habilidades (comunicación, escucha, empatía, organización, atención al detalle, etc.) y las actitudes (proactividad, confianza, responsabilidad, etc.). Siendo importante la mejora de los elementos físicos y técnicos para una mejor sanidad, es evidente que el factor humano es esencial. Personas que cuidan de la salud de otras personas.

A nadie se le escapa que hay ámbitos de mejora respecto del trato que reciben las y los profesionales en el ámbito sanitario. Por tanto, podemos pensar en una sanidad más humana, que sea sostenible a largo plazo, cuando hay profesionales que viven también esa humanización en el desempeño de sus funciones.

El objetivo de las líneas de acción propuestas en este tercer vector están dirigidas al cuidado de las y los profesionales, basados en el reconocimiento como una pieza esencial para una organización saludable: tanto entre profesionales como desde la ciudadanía hacia las/los profesionales y la implantación de actividades que faciliten el desarrollo de las y los profesionales de la salud: atracción del talento, acogida, aprendizaje, evolución, protección, reparación y fidelización.

Se plantean así las siguientes líneas de acción a desarrollar, impulsadas desde los diferentes niveles de dirección, gestión y operativización de las instituciones implicadas, Consejería de Sanidad y Sescam en colaboración con los distintos agentes internos y externos a la misma.

Los cinco vectores de desarrollo

Actuaciones
previasDiagnóstico
situacional

Conceptos clave

Estructura para la
acción

Implantación

3



Cuidado y bienestar de las y los profesionales

Una adecuada experiencia de las y los empleados es la base para una adecuada experiencia de las y los usuarios de la sanidad. No hay sanidad humanizada sin que las y los profesionales de la salud perciban un trato humano en su entorno de trabajo.

Línea de acción 3.1

Reconocimiento profesional.

El reconocimiento es una pieza esencial para una organización saludable: tanto entre profesionales como desde las/os usuarias/os hacia las/os profesionales.

Línea de acción 3.2

Apoyo, desarrollo y protección.

El conjunto de actividades para facilitar el desarrollo del profesional sanitario: atracción del talento, acogida, aprendizaje, evolución, protección, reparación y fidelización.

Los cinco vectores de desarrollo

Actuaciones
previasDiagnóstico
situacional

Conceptos clave

Estructura para la
acción

Implantación

4

Espacios físicos
y confort

Espacios accesibles y acogedores para usuarias/os y profesionales con el fin de proporcionar bienestar físico y emocional.

La influencia del entorno y del ambiente en la relación entre las personas e incluso en la recuperación del paciente comienza hoy a tener evidencias claras. Muchas investigaciones científicas centradas en el paciente han demostrado que la angustia psicológica, que en muchas ocasiones acompaña a la enfermedad, se puede disminuir creando entornos que favorezcan una sensación de bienestar.

Para ello, nos enfrentamos a un doble desafío: por un lado, ofrecer la mejor experiencia a pacientes y a sus acompañantes para que no sientan un entorno agresivo e impersonal, favoreciendo un ambiente más amable y acogedor, y por otro lado, permitir que los equipos profesionales sanitarios trabajen en espacios más favorables e integradores que potencien la colaboración entre compañeras/os.

Por tanto, el objetivo de las líneas de acción propuestas en este vector de desarrollo están dirigidas hacia el cuidado de los espacios y servicios sobre los que se sustentan nuestras relaciones y procesos de la organización. Buscamos diseños y medidas adaptadas a las personas usuarias (pacientes, familiares y profesionales), tratando de lograr un impacto positivo en el bienestar emocional y físico a través de la mejora de los espacios, las señalizaciones y los elementos y servicios adicionales.

Se plantean así las siguientes líneas de acción a desarrollar, impulsadas desde los diferentes niveles de dirección, gestión y operativización de las instituciones implicadas, Consejería de Sanidad y Sescam en colaboración con los distintos agentes internos y externos a la misma.

Los cinco vectores de desarrollo

Actuaciones
previasDiagnóstico
situacional

Conceptos clave

Estructura para la
acción

Implantación

4

Espacios físicos
y confort

Espacios accesibles y acogedores para las personas (pacientes, acompañantes y profesionales) con el fin de proporcionar bienestar físico y emocional.

Línea de acción 4.1

Espacios amables y cómodos.

Mejora de espacios y acceso al uso de actividades y recursos que incrementen el bienestar de las personas.

Línea de acción 4.2

Señalización de espacios y mejora de accesos.

Mejora y homogeneización de la señalización y accesibilidad para facilitar los desplazamientos.

Línea de acción 4.3

Elementos de apoyo al bienestar.

Mejora de la calidad de vida de pacientes y acompañantes dentro de los centros sanitarios.

Línea de acción 4.4

Transporte sanitario y acceso a los dispositivos asistenciales.

Mejora de las condiciones en las que se presta el transporte sanitario y el acceso a los servicios.

Los cinco vectores de desarrollo

Actuaciones
previasDiagnóstico
situacional

Conceptos clave

Estructura para la
acción

Implantación

5

Atención integral
centrada en las
personas

Cuando situamos a las personas en el foco de nuestro pensamiento y nuestra acción, surgen oportunidades para mejorar la asistencia sanitaria.

Las organizaciones de salud deben ser repensadas y rediseñadas con el objetivo de racionalizar su desempeño, mejorar su efectividad, reducir ineficiencias y actuaciones sin valor, buscando la mejora de la accesibilidad, la información y la capacidad de adaptación a las demandas, necesidades, deseos y preferencias de pacientes y las personas cercanas a ellos.

La práctica de la atención centrada en las personas requiere el (re)diseño de mejores procesos asistenciales y terapéuticos, adaptándolos a sus necesidades, en el que se recoja y transmita información de utilidad diagnóstica y ayuda a las y los pacientes para lograr una mayor comprensión, aceptación y adhesión al tratamiento. Para ello, en el presente vector de desarrollo se definirán acciones encaminadas a favorecer procesos de atención integral, centrados en las personas, que se enmarcan en las siguientes líneas de actuación.

Estos procesos incluyen la implantación y desarrollo de proyectos de humanización en ámbitos de intervención y para personas especialmente protegidas, como proyectos de mejora de servicios asistenciales y medidas para mejorar procesos y protocolos transversales que tengan en cuenta las particularidades sanitarias y sociales, aspectos personales, culturales u otros de las y los pacientes.

En este mismo vector se recogen iniciativas encaminadas a mejorar la información a pacientes y acompañantes, ofreciendo, en su caso, el uso de canales de comunicación digitales, facilitando y simplificando los trámites administrativos y burocráticos mediante propuestas específicas a desarrollar sobre aquellos aspectos de humanización que están presentes en la microgestión de los servicios sanitarios públicos.

Se plantean así las siguientes líneas de acción a desarrollar, impulsadas desde los diferentes niveles de dirección, gestión y operativa de las instituciones implicadas, Consejería de Sanidad y Sescam en colaboración con agentes internos y externos a la misma.

Los cinco vectores de desarrollo

Actuaciones previas

Diagnóstico situacional

Conceptos clave

Estructura para la acción

Implantación

5



Atención integral centrada en las personas

Cuando situamos a las personas en el foco de nuestro pensamiento y nuestra acción, surgen oportunidades para mejorar la asistencia sanitaria.

Línea de acción 5.1

Atención a personas especialmente protegidas.

Ámbitos sanitarios de intervención o situaciones personales de pacientes requieren de una especial atención que contemple y tenga en cuenta sus necesidades particulares.

Línea de acción 5.2

Mejora integral de servicios centrados en la persona.

Integrar la perspectiva de humanización y calidad en cualquier proyecto de mejora que surja a nivel micro, con una metodología común.

Línea de acción 5.3

Buenas prácticas en atención centrada en la persona en los servicios sanitarios.

Promover y facilitar el intercambio de experiencias y aprendizajes entre diferentes unidades y servicios.

Línea de acción 5.4

Revisar procesos y protocolos transversales bajo el prisma de la humanización.

Para los procesos generales, una aproximación común sobre cómo humanizarlos nos proporcionará agilidad y coherencia.

Línea de acción 5.5

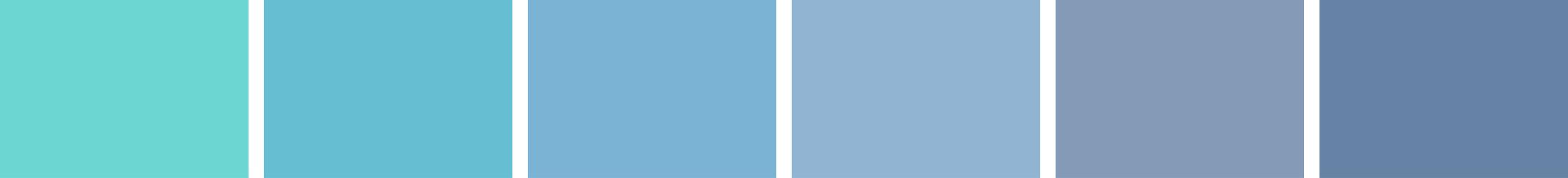
Herramientas para facilitar la accesibilidad y la interacción con el sistema público de salud.

Facilitar el acceso a los servicios de salud y la gestión de la relación con las personas, debe ser un imperativo de la administración sanitaria.

Línea de acción 5.6

Procesos administrativos y de gestión mas ágiles y comprensibles.

Simplificar los trámites y procesos administrativos debe contribuir a mejorar la accesibilidad a los servicios eliminando procedimientos que aportan poco valor.



Castilla-La Mancha

Consejería de Sanidad