



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL



SEAUS

# La humanización de la asistencia sanitaria como responsabilidad y cultura de toda la organización



ASOCIACIÓN DE ADMINISTRATIVOS DE LA SALUD



Humanización y Atención al Usuario en los Servicios Administrativos

Congreso Español de la  
**4<sup>MA</sup>**  
**4<sup>MA</sup>**

17 al 19 octubre 2019  
IFEMA • Feria de Madrid  
Centro de Convenciones y Congresos  
XXXVIII Congreso SESPM  
XVI Congreso SEAS  
XIV Reunión SETS



**Rodrigo Gutiérrez Fernández**  
Director General de Ordenación Profesional  
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

# Valores básicos para una ÉTICA CORPORATIVA

- 1. INTEGRIDAD:** coherencia entre lo que se dice y lo que se hace;
- 2. CREDIBILIDAD:** fiabilidad de las expectativas depositadas en la organización;
- 3. JUSTICIA:** distribución equitativa de cargas y beneficios;
- 4. DIÁLOGO:** posibilidad de participación y mecanismos de consenso entre los diferentes grupos implicados y/o afectados;
- 5. TRANSPARENCIA:** veracidad, inteligibilidad y accesibilidad en las estructuras comunicativas internas y externas;
- 6. DIGNIDAD:** respeto y fomento de los Derechos Humanos y de los valores implicados en el reconocimiento recíproco de las personas;
- 7. LEGALIDAD:** cumplimiento de las leyes y disposiciones legales;
- 8. COMPROMISO CÍVICO:** contribución al desarrollo local y regional, corresponsabilidad por el orden social;
- 9. ECOLOGÍA:** posición ante el mantenimiento y mejora del medio ambiente;
- 10. RESPONSABILIDAD:** capacidad de anticipación y respuesta ante las expectativas y demandas sociales

- Las organizaciones sanitarias actuales deben ser empresas excelentes, basadas en la **gestión del conocimiento**. Organizaciones donde la calidad ha de ser un elemento clave para su buen gobierno.
- En un mundo cada vez más complejo, cambiante, plural y globalizado, el camino hacia la denominada Calidad Total exige un sólido armazón estructural, técnico y conceptual, inteligente y flexible a la vez. La **ética de la organización**, entendida como un **conjunto de procesos que transmiten valores a todas las partes de su estructura**, puede aportar ese tipo de armazón capaz de contribuir a la mejora continua de la calidad.

## Compromiso, Ética y Corresponsabilidad profesional

En las organizaciones profesionales el reto de la calidad y de la excelencia radica en la capacidad de **alinear visiones e intereses entre la organización y sus agentes**, y articular modelos muy descentralizados donde sean compatibles una gran autonomía de funcionamiento de las unidades, y una información y rendición de cuentas a la institución en la que se trabaja.



Cualquier empresa u organización se entiende desde la cultura que asumen, desde el conjunto de valores por los que se orientan y que les confiere su identidad, generando seguridad y confianza a todos los agentes implicados. La **CONFIANZA** es una parte importante del **capital ético de cualquier organización**: aumenta su 'eficiencia productiva' al potenciar el espíritu de equipo y la colaboración en el trabajo, cohesiona a sus miembros desde valores compartidos, confirma el liderazgo auténtico y promueve el compromiso con la misión.

**TRUST**

**Confianza**

## Compromiso, Ética y Corresponsabilidad profesional

Las personas, los profesionales, empleados y trabajadores de las organizaciones sanitarias son su **principal activo y el corazón del Sistema Sanitario**. Son ellos quienes, mediante su trabajo en equipos, redes, grupos o comunidades de interés, dan forma y hacen posible la base cultural de una organización compleja, basada en el conocimiento y que debe crecer mediante la innovación y el aprendizaje continuos...





GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL



SEAUS

# Humanización

***Humanizar:** Hacer a alguien o algo más humano, familiar y afable*

***Humanización:** Adquisición de características más humanas y más amables*

***Humanidad:** Sensibilidad, compasión, bondad hacia los semejantes*

EDITORIAL

Humanizar la sanidad para mejorar la calidad de sus servicios

Humanizing health to improve healthcare quality

J.C. March

Rev Calid Asist. 2017;32(5):245-247



SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL

Revista de  
Calidad Asistencial

[www.elsevier.es/calasis](http://www.elsevier.es/calasis)

«En el contexto sanitario, el concepto de **humanización** suele hacer referencia al **abordaje integral de la persona**, es decir su extensión holística, donde interactúan las dimensiones biológica, psicológica, social y conductual. Desde esta perspectiva se debe otorgar igual importancia a las **necesidades sociales, emocionales y psicológicas** que a las físicas, y ello significa hacer referencia a la persona en todo lo que se realiza para promover y proteger la salud, curar las enfermedades, garantizar un ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa a nivel físico, emocional, social y espiritual.»

“No [siempre] podemos garantizar un buen resultado, pero podemos y debemos ayudar a los/las pacientes a *navegar* en nuestros complejos y fragmentados sistemas de salud de la forma más [*digna* y] segura posible.”

Richards T. *Who is at the helm on patient journeys?* BMJ 2007;335:76

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1914470/>



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

## El itinerario de la incertidumbre

### *The pathway of uncertainty*

Albert Jovell

An. Sist. Sanit. Navar. 2013, Vol. 36, Nº 1, enero-abril

*«El devenir del itinerario de la incertidumbre es inevitable, pero humanizar la navegación por el mismo no debería serlo. Estar ahí es una cuestión de tiempo.»*

Ese amplio marco que últimamente se viene denominando como «**humanización de la asistencia sanitaria**» incluiría tanto prácticas clínico-asistenciales como un conjunto de diversas actuaciones que tienen mucho que ver con el trato personal, el respeto de los valores y de la autonomía de los/las pacientes. Por ello, resulta más que evidente que la actitud de todos/as los/las profesionales, la información y la comunicación, y el modo en que se prestan la atención y los cuidados son extremadamente importantes.

# Atención centrada en la persona

Respeto por las preferencias de la persona

Coordinación e integración de cuidados

Información y educación

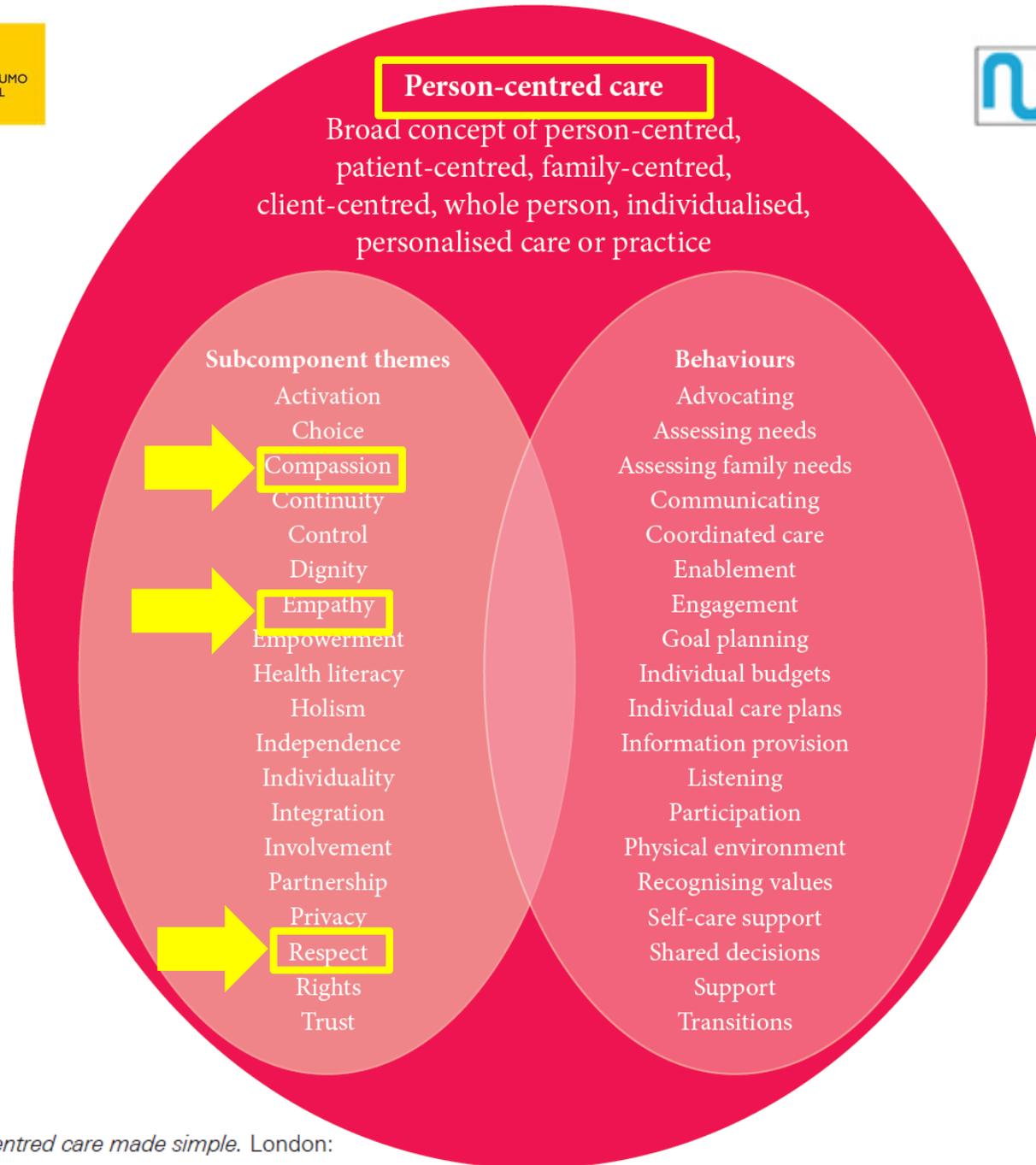
Confort físico

Apoyo emocional, empatía y respeto

Implicación y apoyo (para) familia y amigos/as

Continuidad en la transición de niveles

Accesibilidad





GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

# Respeto

Del latín *respectus* (*re-specere*):

*re*: hacia atrás, de nuevo, intensamente

*specere*: mirar, contemplar, observar

Volver a mirar, no quedarse con la primera mirada que hacemos sobre algo o alguien, revisar la primera idea que nos hacemos de algo y volver a mirarlo de manera atenta. Respetar: tener miramiento y consideración...

<https://es.wikipedia.org/wiki/Respeto>



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

# Compasión

Del latín *compassio*, del vocablo griego *συμπάθεια* :

Acompañar en el dolor y en el sufrimiento.  
Compadecer. Sentimiento de tristeza que se siente al ver padecer a otro y que impulsa a aliviar su dolor o sufrimiento, a remediarlo o a evitarlo...

<https://es.wikipedia.org/wiki/Compasi%C3%B3n>



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

# Empatía

Del griego *ἐμπαθής*, «emocionado»:

Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona

Capacidad de percibir, compartir y comprender (en un contexto común) lo que otra persona puede sentir

<https://es.wikipedia.org/wiki/Empat%C3%ADa>



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

# Empatía

*«Nunca entiendes realmente a una persona hasta que consideras las cosas desde su punto de vista... hasta que te metes en el interior de su piel y caminas con ella.»*

*“To Kill a Mockingbird” (Harper Lee )*

High quality services that respect people's dignity should: <https://www.dignityincare.org.uk/>

- 1) Have a zero tolerance of all forms of abuse
- 2) Support people with the same respect you would want for yourself or a member of your family
- 3) Treat each person as an individual by offering a personalised service
- 4) Enable people to maintain the maximum possible level of independence, choice and control
- 5) Listen and support people to express their needs and wants
- 6) Respect peoples right to privacy
- 7) Ensure people feel able to complain without fear of retribution
- 8) Engage with family members and carers as care partners
- 9) Assist people to maintain confidence and a positive self esteem
- 10) Act to alleviate peoples loneliness and isolation

*While 'dignity' may be difficult to define, what is clear is that people know when they have not been treated with dignity and respect.*



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL



SEAUS

# Las gafas de la humanización



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL



SEAUS

*«El primer acto del tratamiento es el acto de dar la mano al enfermo.»*

Ernest von Leyden



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

# Actitud

**Ver (no solo mirar)**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

# Actitud

## Escuchar (no solo oír)

# Actitud



**CORTESÍA  
PROFESIONALIDAD  
RESPECTO**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

# Actitud



*«Los gestos más pequeños y triviales son los que llegan más al fondo de un amable y agradecido corazón.»*

Henry Clay, estadista norteamericano (1777-1852)

# H2H

## Human to Human

*«El secreto del cuidado del paciente es cuidar al paciente»*

Francis Weld Peabody, 1925

**Aprender a mirar (ver) las cosas desde una perspectiva diferente**



**Mirar (ver) de otra manera**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

NATIONAL  
GEOGRAPHIC  
TÜRKİYE



**¿ Dónde están los dromedarios ?**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

# Actitud



SEAUS

*«...La diferencia entre dejar de hacer aquello que hacemos habitualmente y empezar a hacer algo que no habíamos hecho nunca antes es extremadamente pequeña. Un paso, apenas una separación que se derriba de un soplo.»*

Jules et Jim. François Truffaut (1962)

# Decálogo para la personalización del paciente en el Sistema Sanitario

#SiapBilbao

Febrero - Marzo 2016

**1.** Mírame a los ojos. Acércate cortésmente. Tócame, tu contacto es importante para mí, dame la mano al entrar...al salir... Sé curios@ e interésate por mí, soy una persona que piensa, siente y actúa. Necesito que me acompañes y saber de mí facilitará que lo hagas. Tengo una cultura con unos valores y expectativas vitales que vale la pena explorar, tanto como mi cuerpo. Pregúntame por mis circunstancias, mis intereses, mi familia y mi entorno. Trata de percibir mi sentir y solidarizarte profundamente con él. Mi historia es única, todos somos distintos, en la alegría y en el sufrimiento, por favor, no lo olvides.

**2.** No soy un número, una cama, un órgano o un diagnóstico aislado. No soy "*príncipe/princesa*", ni "*guapo/guapa*" ni "*corazón*". Soy persona, no una cosa, ni siquiera anestesiada.

**3.** No des por hecho vínculos ni expulses de forma sistemática a mi acompañante de la habitación o consulta. Al igual que puede perturbar nuestra relación, puede llegar a ser un aliado terapéutico y apoyo imprescindible a la hora de enfrentar mi enfermedad. Soy persona, soy familia y soy comunidad.

A veces me siento débil y necesito que me acompañen, te lo haré saber. Otras, preferiré que mi familia no se entere de "esto" por el momento.

**4.** Escúchame. Comprende mi sufrimiento y no lo desprecies con un "*Se te ve muy bien*" "*todo pasa*".

Observa porque es terapéutico mis silencios, mis gestos, las palabras que elijo,....estoy creando mi relato vital. Aprende mi música para que nuestra danza siga mi ritmo. Creemos un espacio seguro en el que puedan fluir mi emociones.

Ayúdame a clarificar, a encontrar los recursos propios y ajenos. Conóceme a fondo para ofertarme alternativas terapéuticas.

**5.** Explícame lo que me pasa, los pasos de la exploración y los resultados de las pruebas adaptando tu lenguaje al mío y respetando mi lenguaje simbólico. Necesito entenderlo todo, es difícil seguir la jerga médica. No te enfades ni te irrites si no he comprendido bien. Entiende que quizás no oigo bien. Ten paciencia con mi lentitud, a veces me cuesta moverme. Necesito tiempo para asimilar todo y poderlo explicar a mis familiares y amigos.

**6.** Necesito que entiendas, aceptes y tolere mi querer o no querer saber. Tengo un ritmo propio. Conócelo y adáptate suavemente a él. Te pido saber hasta dónde puedo, pero no te pido que me mientas.

# Decálogo para la personalización del paciente en el Sistema Sanitario

#SiapBilbao

Febrero - Marzo 2016

7. Entiende que mi voluntad tiene prioridad sobre la tuya y ayúdame con tu ciencia a tomar mis decisiones. Considéralas. Respétalas aunque no las compartas, por favor. Todo forma parte de mi proyecto personal. No seas de l@s que me abandonas por no ser una dócil y ciega seguidora de tus prescripciones. No me conviertas, por ello, en indigna de tu atención. Pregúntame si puedo seguir el tratamiento.

Cada cual tiene miedos distintos y horrores que no quiere vivir en ningún caso. Por favor, pregunta cuáles son en mi caso. Ayúdame a firmar consentimientos.

Ten presente mi mayor anhelo, "tu lealtad conmigo".

8. Procura no juzgarme por mi edad, orientación sexual, etnia, lengua, procedencia, profesión, actividad comercial, peso, nivel educativo, enfermedad, arreglo, olor, fealdad, consumo de drogas, lugar que habito...y aunque yo te desagrade despliega para mí todo tu talento y habilidad terapéutica.

No caigas en la tentación de culparme por mi enfermedad y hábitos de vida, es dañino e innecesario.

Aunque acepto sugerencias, no cometas la torpeza de dictarme los afectos y pensamientos que debo tener.

9. Comparte un poco de tu vida conmigo. Si estás content@ sonríeme. Tu sonrisa me ayuda, me relaja y aligera mi inquietud. Si estás triste no te preocupes. Tu tristeza me dice que eres tan human@ necesidad@ como yo. Si estás enfadad@, desbordad@ y cansad@ se cuidados@, no me uses como diana de tu violencia, podrías destruirme.

Necesito conocerte, muéstrame tus dudas y limitaciones. Tus valores y principios. Si tienes algo en ti que hace mucho ruido, y no puedes apartarlo en este tiempo de relación conmigo, hazme saber de alguna manera que no soy yo quien lo causa.

# Decálogo para la personalización del paciente en el Sistema Sanitario

#SiapBilbao

Febrero - Marzo 2016

**10.** Cuando te estorbo, cuando supongo una sobrecarga para ti, ofértame más tiempo para poder decirte todas las cosas que quiero contarte. Soy consciente de que necesitas paciencia conmigo y yo necesito que la fabriques para mí.

A veces soy exigente sin darme cuenta de que hay cosas que no tienen solución, ni médica ni de ningún tipo, pero incluso así me puedes ayudar con tu simple escucha respetuosa.

Busca y alaba cualidades que encuentres en mí, en mi familia y en mi comunidad.

**11.** Sé valiente con quienes te mandan y defiende mi bienestar y el de mi familia. Olvida incentivos y guíate por la ciencia y la conciencia.

Si tienes un aprendiz en la consulta, preséntamelo y deja que sea yo quien decida si quiero que esté. ¡No digamos si tiene que aprender técnicas que me harán daño o me expondrán a vergüenza o afectarán a mi intimidad!

Acoge, busca, acepta la ayuda, el conocimiento y la colaboración de otros profesionales.

Soy yo, es mi familia, que os necesitamos a todos.

**12.** Desearía que me trataras como te gustaría que te trataran a ti en una situación similar pero teniendo en cuenta mis valores. Con tus conocimientos, aconséjame como si fueras yo mism@.



**MUCHAS GRACIAS**

**[rodrigo.rgf1@gmail.com](mailto:rodrigo.rgf1@gmail.com)**  
**[@rogufe](https://www.instagram.com/rogufe)**  
**<http://regimen-sanitatis.com>**