



Castilla-La Mancha



# Consideraciones en torno a la humanización de la Asistencia Sanitaria. Una perspectiva

Octubre de 2022

**Rodrigo Gutiérrez Fernández**

Jefe de Servicio de Programas de Humanización  
Dirección General de Humanización y Atención Sociosanitaria  
Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha

Presidente de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad (SEAUS)



## Consideraciones en torno a la **humanización** en el ámbito sanitario



*Hablar de **humanización** supone toda una declaración de intenciones. Es comprometedor en alguna medida, ya que reclama la **dignidad personal intrínseca de todo ser humano**, los derechos que de ella se derivan y la coherencia con los valores que se sienten como peculiares e inalienables.*

# Consideraciones en torno a la **humanización** en el ámbito sanitario

## **PROGRAMA**

### OBJETIVOS INTRODUCCIÓN

1. Sobre **humanización / deshumanización** en la atención sanitaria
2. El desafío de la **dignidad**. Algunas iniciativas
3. **Atención Centrada en la Persona** y Humanización
4. Comportamientos / Actitudes
5. Algunas propuestas
6. Antecedentes
7. **Planes de Humanización** en el SNS

## Consideraciones en torno a la **humanización** en el ámbito sanitario

### OBJETIVOS

-  **Objetivo 1** Ideas generales.  
Conocer/debatir en torno al concepto de “**humanización**” en el ámbito (socio)sanitario.
  
-  **Objetivo 2** Conocer distintas iniciativas desarrolladas en el SNS.
  
-  **Objetivo 3** Situación actual de la Humanización en el entorno (socio)sanitario



Castilla-La Mancha

# 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



Revista de  
Calidad Asistencial

2017;32(5):245-247

[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.»*



Castilla-La Mancha

# Deshumanización

Tecnificación

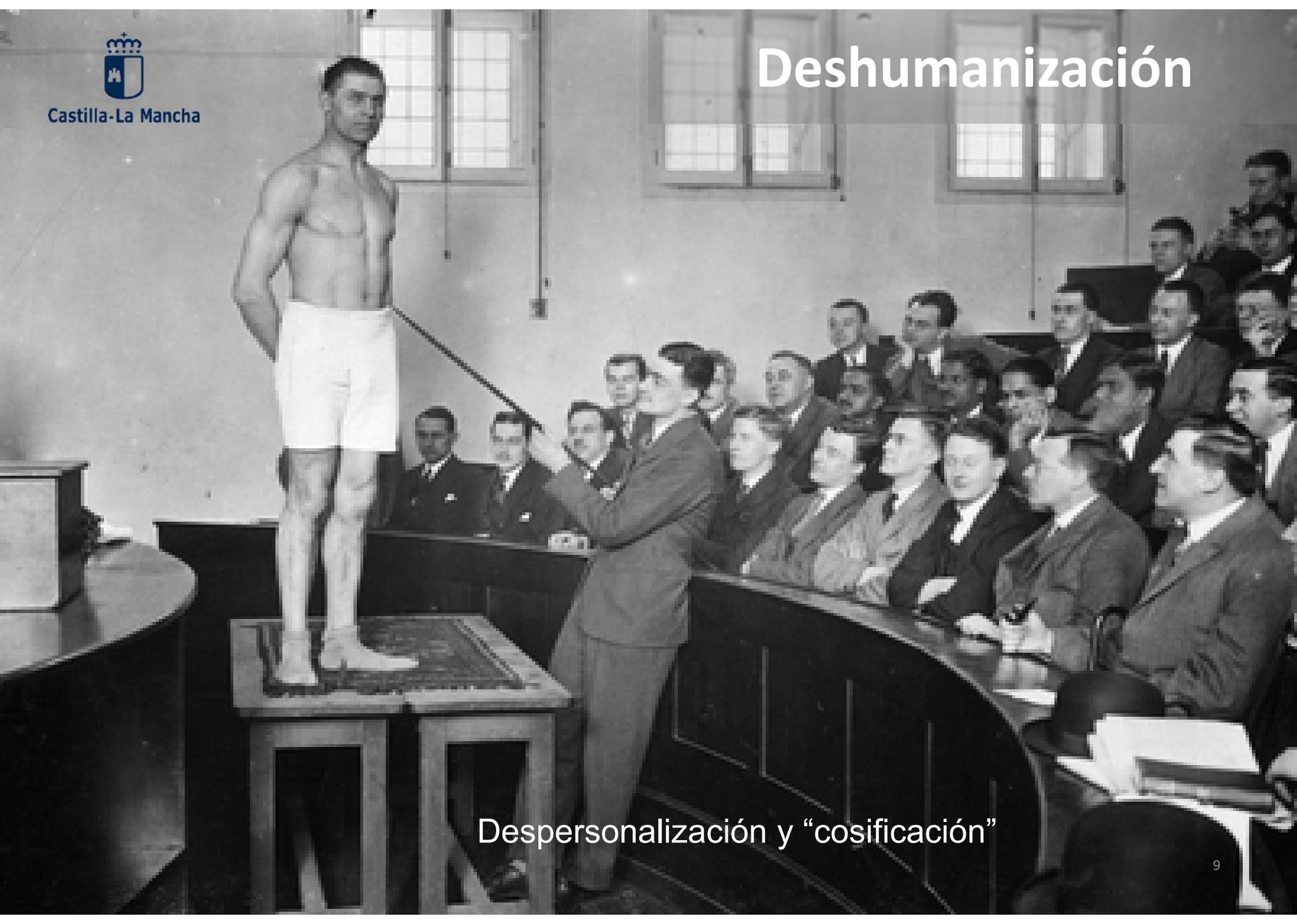
*«...los médicos nos sentimos cada vez más dependientes de la tecnología y menos predispuestos a tender físicamente una mano al paciente.»*



Castilla-La Mancha

# Deshumanización

Masificación



Despersonalización y “cosificación”



Castilla-La Mancha

# Deshumanización

Research Letter | November 2014

## Inpatient Attire

### An Opportunity to Improve the Patient Experience FREE

Emily G. McDonald, MD<sup>1</sup>; Vera Dounaevskaia, MD<sup>2</sup>; Todd C. Lee, MD, MPH<sup>1,3,4</sup>

[+] Author Affiliations

*JAMA Intern Med.* 2014;174(11):1865-1867. doi:10.1001/jamainternmed.2014.4513.

<http://archinte.jamanetwork.com/article.aspx?articleid=1907001>

*The Atlantic*

## Hospital Gowns Get a Makeover

As healthcare facilities work to improve patient experience, many are starting with the outfits.

<http://www.theatlantic.com/health/archive/2015/04/hospital-gowns-get-a-makeover/389258/>

Trato poco digno o inadecuado

# Deshumanización



Presión asistencial





Castilla-La Mancha



The NEW ENGLAND  
JOURNAL of MEDICINE

# Etiquette-Based Medicine

Michael W. Kahn, M.D.

N ENGL J MED 358;19 WWW.NEJM.ORG



1. Ask permission to enter the room; wait for an answer.
2. Introduce yourself, showing ID badge.
3. Shake hands (wear glove if needed).
4. Sit down. Smile if appropriate.
5. Briefly explain your role on the team.
6. Ask the patient how he or she is feeling about being in the hospital.

<https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/nejmp0801863>



Castilla-La Mancha



## Appraising the Practice of Etiquette-Based Medicine in the Inpatient Setting

*Sean Tackett, MD<sup>1</sup>, Darlene Tad-y, MD<sup>2</sup>, Rebeca Rios, PHD<sup>1</sup>, Flora Kisuule, MD, MPH<sup>1</sup>, and Scott Wright, MD<sup>1</sup>*

<sup>1</sup>Division of General Internal Medicine, Johns Hopkins Bayview Medical Center, Johns Hopkins University, School of Medicine, Baltimore, MD, USA; <sup>2</sup>University of Colorado Anschutz Medical Campus, Aurora, CO, USA.

J Gen Intern Med. 2013 Jul;28(7):908-13

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3682030/>



# First Impressions Checklist

1. Are you quick to **smile at patients**, visitors and family members?
2. Do you **introduce yourself**, giving your name clearly?
3. Do you tell the patient **what will happen** next?
4. Do you make **eye contact** with the patient?
5. Are you conscientious about protecting patient **confidentiality**?
6. Do you **address the patient as Mr./Mrs./Ms.** and use their name at least once?
7. Do you **listen to the patient's initial statement** without interrupting?
8. Do you ask patients what they need to make their visit a good/productive one?
9. Do you always use **courtesy words** *-please, thank you, you're welcome?*
10. Do you appear **happy** in your position?



Castilla-La Mancha

# Humanización

**Humanizar** es una cuestión ética que tiene que ver con los valores y con la búsqueda del bien de la persona a la que se atiende. Humanizar las relaciones clínico-asistenciales consiste en impregnarlas de los valores y actitudes genuinamente humanos, es decir, acordes con la **dignidad** humana, y tratar a las personas con justicia, amor, compasión y respeto.



Castilla-La Mancha

## 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.»*



Castilla-La Mancha

# Humanización

Albert J. Jovell  
1962-2013

*«A la vez que se está produciendo un progreso científico sin precedentes, no debería olvidarse la importancia del humanismo asociado a la práctica de la medicina.»*

*«Lo importante es el enfermo, no la enfermedad.»*

*«Cuando una persona se relaciona con el Sistema Sanitario busca no sólo la competencia técnica de los profesionales, también espera encontrar personas capaces de transmitirle SEGURIDAD, CONFIANZA y RESPETO acerca de sus decisiones. »*



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**

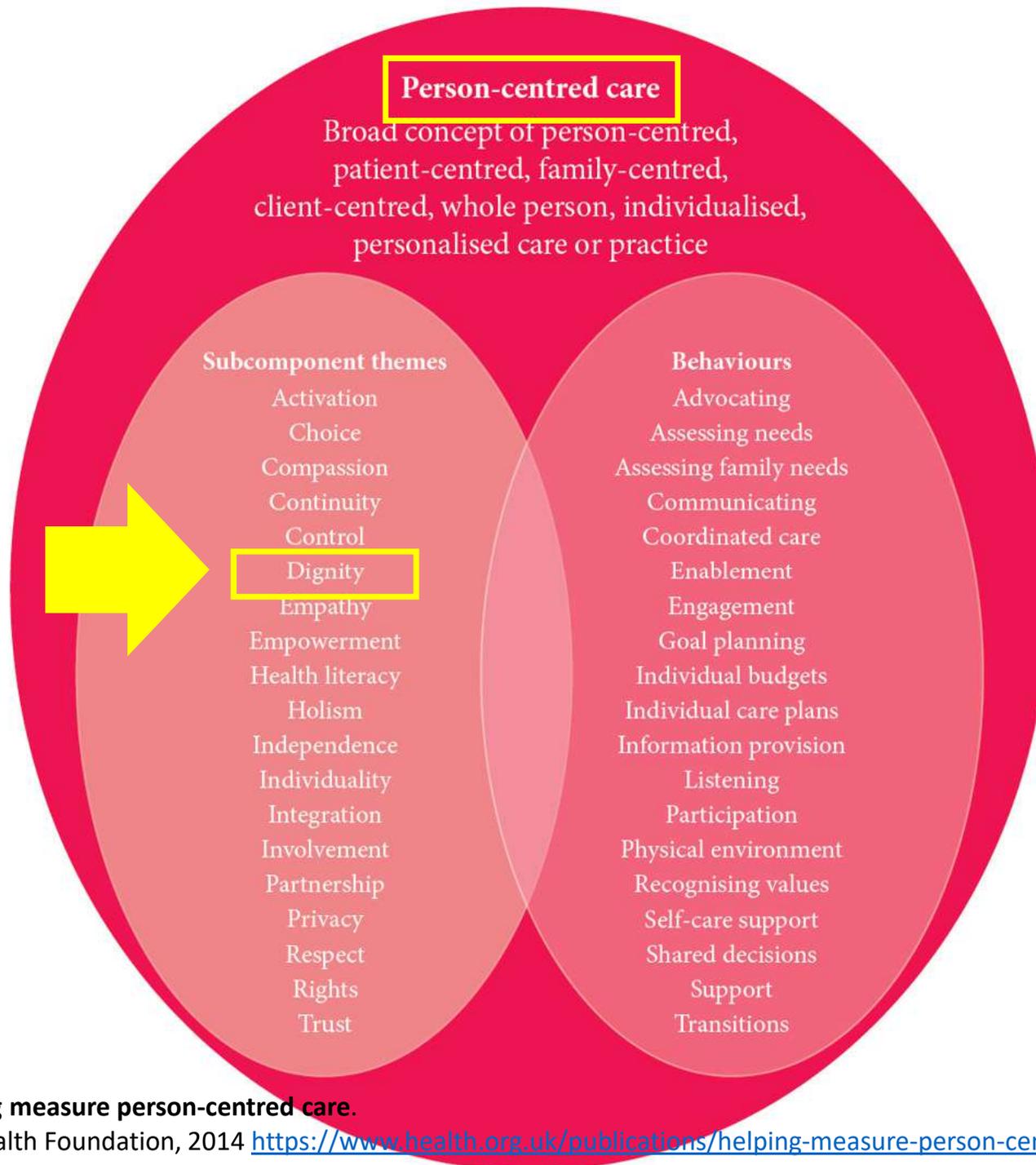
**Confort físico**

**Apoyo emocional, empatía y respeto**

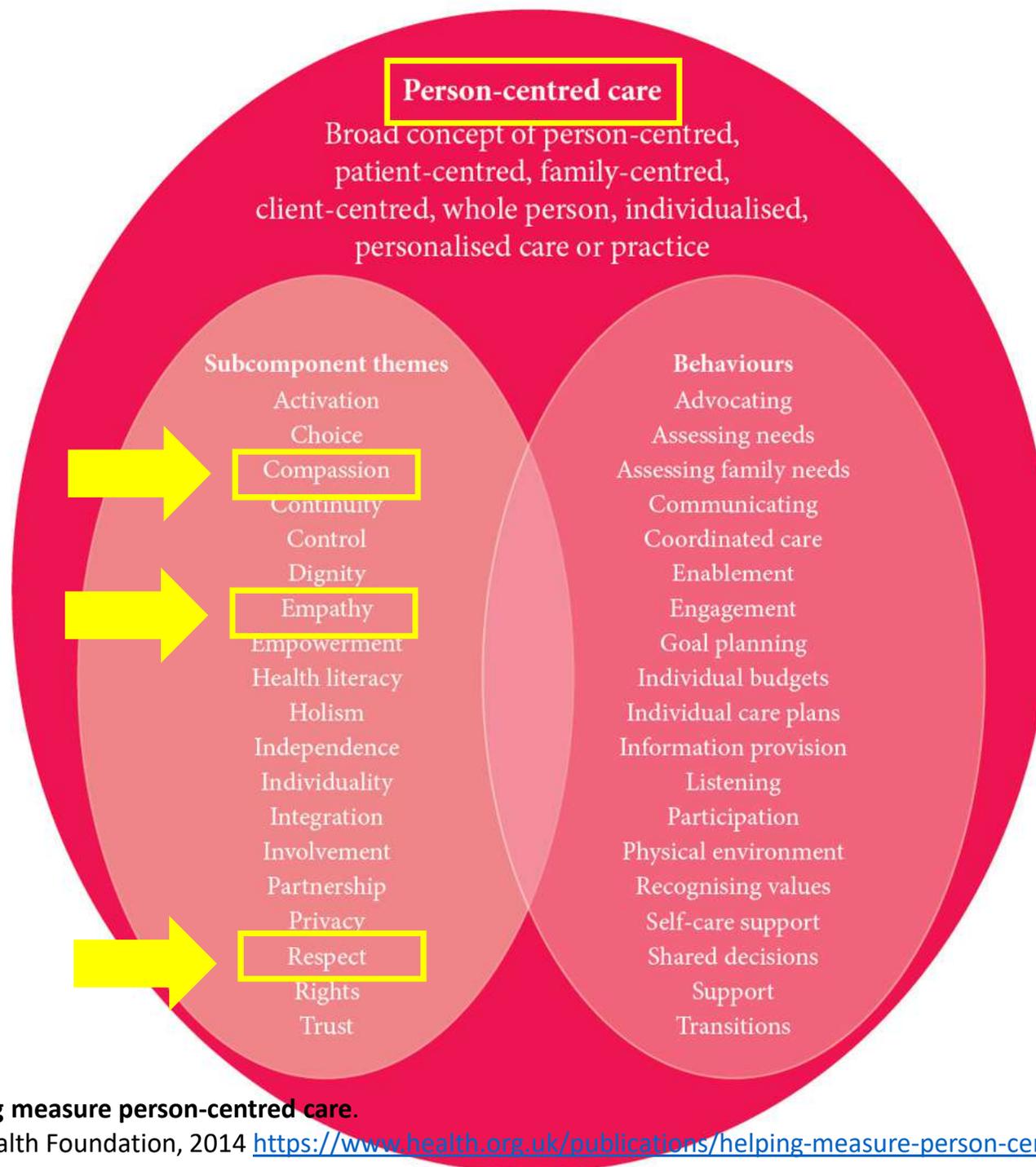
**Implicación y apoyo (para) familia y amigos/as**

**Continuidad en la transición de niveles**

**Accesibilidad**



**Helping measure person-centred care.**



**Helping measure person-centred care.**



Castilla-La Mancha

# 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>



Castilla-La Mancha

# 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>



Castilla-La Mancha

# 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>



Castilla-La Mancha

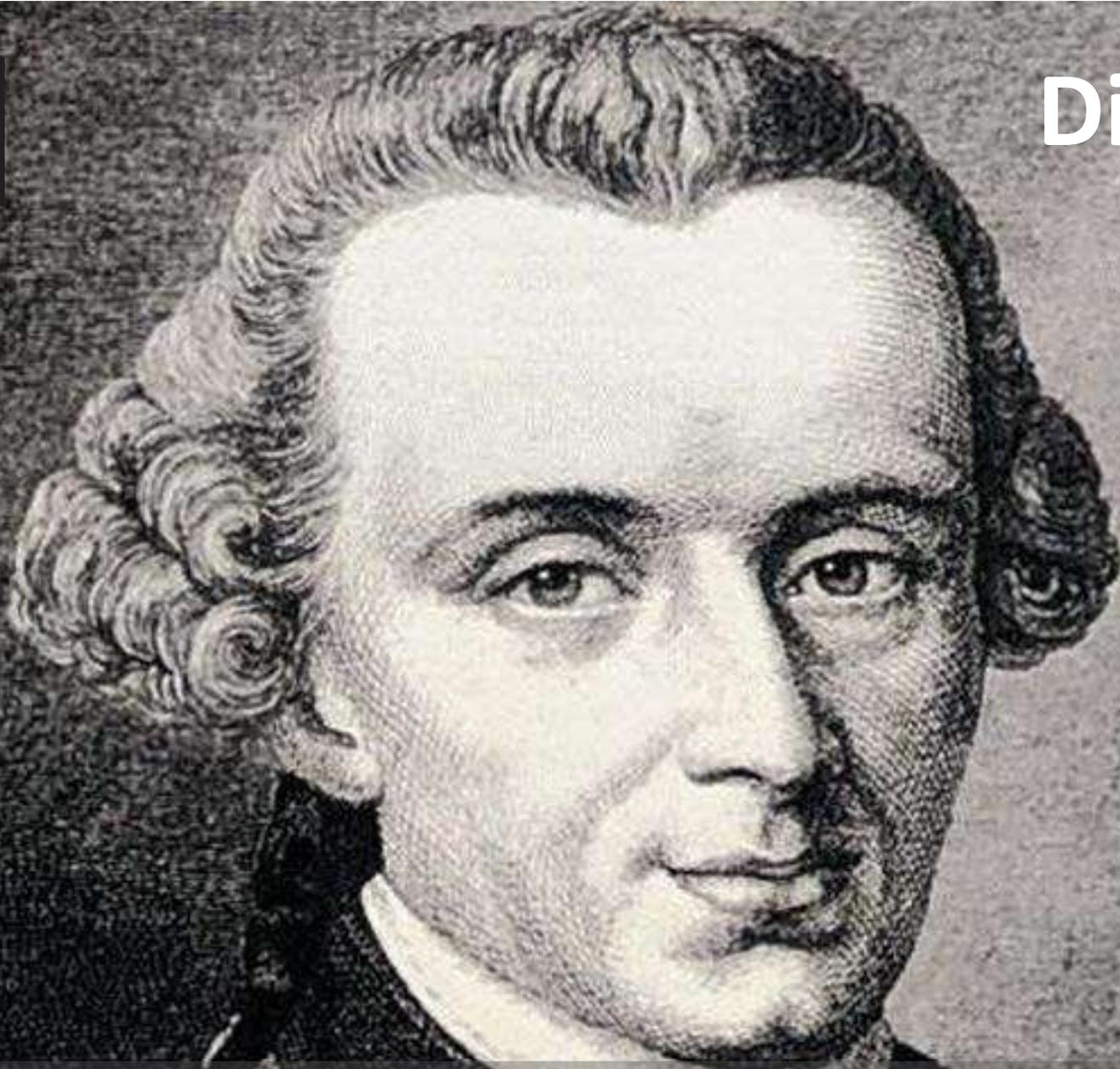
*«Nunca entiendes realmente a una persona hasta que consideras las cosas desde su punto de vista... hasta que te metes en el interior de su piel y caminas con ella.»*

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



Castilla-La Mancha

# Dignidad



Immanuel Kant  
1724-1804

*“Actúa de tal modo que trates a la humanidad, tanto en tu persona como en la persona del otro, no como un mero medio, sino siempre y al mismo tiempo como fin”.*



Castilla-La Mancha

# Dignidad

«La dignidad humana supone el derecho de todas las personas como individuos y como parte de sus respectivas comunidades, a ser tratadas con justicia, amor, compasión y respeto. Es consustancial a este principio la responsabilidad de tratar de la misma manera a los otros».



Castilla-La Mancha

# The Dignity Challenge

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.***



**DIGNITY IN CARE**

*in the heart, mind and actions*



Your details

<http://www.dignityincare.org.uk/>

About

News

Events

Champions

Resources

Networks

Discuss

Contact



## Dignity in Care Network

Led by the National Dignity Council, Dignity Champions form part of a nationwide network of over 60,000 individuals and organisations who work to put dignity and respect at the heart of UK care services to enable a positive experience of care.

**Wear your Dignity in Care badge and wristband with pride**

Order your badge and wristband



**Dignity Action Day - 1st February 2017**

Read our Dignity Action Day information



▶ Useful resources for Dignity Champions

▶ SCIE's Dignity in Care guide

• **Respecting dignity**

▶ **Privacy**

▶ **Continence**

▶ **Hygiene**

▶ **Nutrition**

▶ **Communication**

▶ **Autonomy**

▶ **Social inclusion**

▶ **Abuse**

▶ Service settings

▶ Training resources

▶ Latest Resources

# Respecting dignity

Added on 12/07/2008

Updated on 15/11/2012

Dignity covers all aspects of daily life, including respect, privacy, autonomy and self-worth. While dignity may be difficult to define, what is clear is that people know when they have not been treated with dignity and respect. Dignity is about interpersonal behaviours as well as systems and processes.

The resources in this section, help to promote the things that matter in respecting the dignity of service users and provide information to help people take action on dignity locally.

The following are some examples from people when they felt their dignity was not respected:

- Feeling neglected or ignored whilst receiving care
- Being made to feel worthless or a nuisance
- Being treated more as an object than a person
- Feeling their privacy was not being respected during intimate care, e.g., being forced to use a commode in hospital rather than being provided with a wheelchair and supported to use the bathroom
- A disrespectful attitude from staff or being addressed in ways they find disrespectful, e.g., by first names
- Being provided with bibs intended for babies rather than a napkin whilst being helped to eat
- Having to eat with their fingers rather than being helped to eat with a knife and fork
- Generally being rushed and not listened to.

**Our Purpose**

*rehumanising  
healthcare*

**Discover**

*stay up to date & inspired  
with stories & articles*

**Learn**

*transformative learning  
& resources*

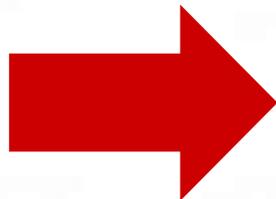
**Change**

*support campaigns to  
create a new system*

**Belong**

*Join the Movement*

<http://heartsinhealthcare.com/>



**Rehumanising Healthcare**

**ENRICHING**  
relationships

**REDUCING**  
burn out & stress

**PROMOTING**  
wellbeing & recovery

**SAVING**  
time & money

“Healthcare’s focus on physical disease and bio-medicine is unbalanced. We need to pay much more attention to emotional, psychological and spiritual wellbeing and the huge importance of healing relationships.”

**DR ROBIN YOUNGSON** *“Time to Care”*



Castilla-La Mancha



# Las gafas de la humanización



Castilla-La Mancha



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

Ernest von Leyden





**CORTESÍA  
PROFESIONALIDAD  
RESPETO**



Castilla-La Mancha

# Actitud

**Ver (no solo mirar)**



Castilla-La Mancha

# Actitud

**Escuchar (no solo oír)**

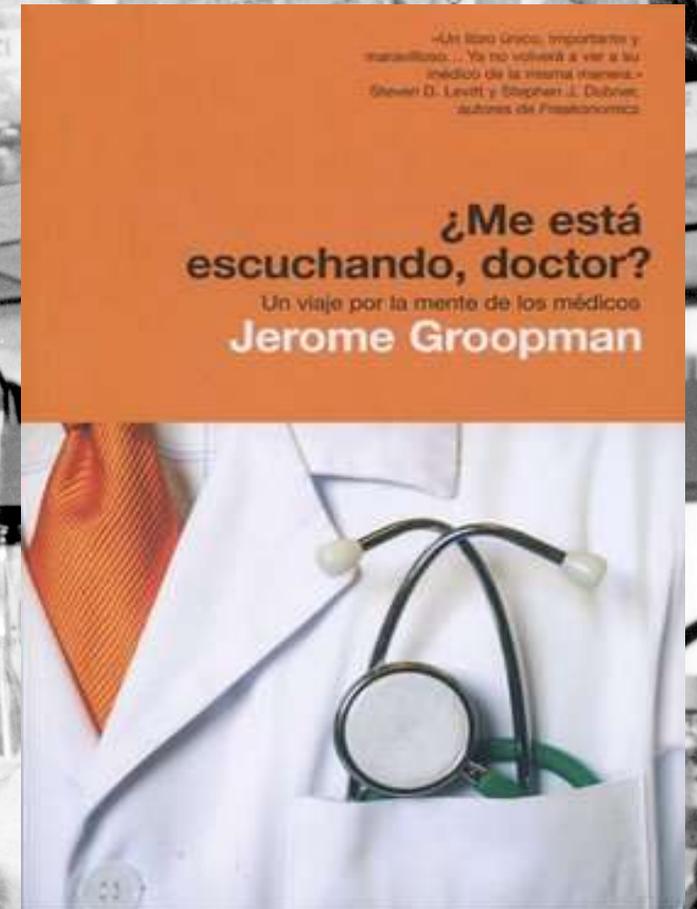
# ¿Escuchamos (de verdad) a los pacientes?

Are the patients being heard?

<http://www.hsj.co.uk/home/innovation-and-efficiency/are-patients-being-heard-the-friends-and-family-test-reviewed/5071497.article#.VUDMgo7tmko>



Castilla-La Mancha



*«Aunque la medicina moderna cuente con la ayuda de un deslumbrante despliegue de tecnologías, como resonancias magnéticas de alta resolución y análisis de ADN de gran precisión, el **lenguaje** sigue siendo la piedra angular de la práctica clínica.»*



Castilla-La Mancha

# H2H

## Human to Human

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

Francis Weld Peabody, 1925



Castilla-La Mancha

# Actitud

*«...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.»*

*Bande à part- Jean-Luc Godard . (1964)*

# el cuidado de las personas

## Decálogo para ~~la personalización del paciente en el~~ Sistema Sanitario

#SIAPBilbao  
febrero-marzo 2016

1 Mirame 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.

# *el cuidado de las personas*

## Decálogo para ~~la personalización del paciente en el~~ Sistema Sanitario

#SIAPBilbao  
febrero-marzo 2016

6. Necesito que entiendas, aceptes y toleres 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.

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.

# *el cuidado de las personas*

## Decálogo para ~~la personalización del paciente~~ en el Sistema Sanitario

#SIAPBilbao  
febrero-marzo 2016

■ 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.

■ 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.

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



## DIEZ CLAVES PARA LA HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS Y LA ATENCIÓN (SOCIO)SANITARIA. **FUNDACIÓN HUMANS (2017)**

- 1.** *La **humanización** se entiende como la aproximación del sistema sanitario a la persona en una vertiente de calidad humana, potenciando la empatía y el abordaje integral. La persona enferma es la razón de ser del sistema sanitario y sus profesionales, y debe ser tratada como un ser humano, no como una enfermedad.*
- 2.** *El interés por mejorar los aspectos humanísticos de la asistencia sanitaria es creciente y necesita de colaboración multidisciplinar en todos los ámbitos del sistema sanitario, así como de recursos para poder integrarlos en su cultura.*
- 3.** *La humanización no se restringe a los y las profesionales de la salud en contacto con pacientes, sino que tiene impacto directo sobre la **cultura de las organizaciones sanitarias**, sobre la administración, las políticas sanitarias y sobre pacientes y las personas que cuidan.*



- 4.** La integración e impulso de los aspectos humanísticos de la asistencia sanitaria implican un **cambio de cultura en el desarrollo de la sanidad**, profesionales, organizaciones y pacientes, que se encuentra con numerosas dificultades en su implementación. La clave del éxito de la humanización reside en lograr ese cambio.
- 5.** El **liderazgo** necesario para establecer el cambio organizacional y cultural de la asistencia sanitaria debe ser ejercido por todas las personas implicadas en el sistema sanitario: desde la administración pública hasta los y las pacientes.
- 6.** La situación actual del desarrollo e innovación de la tecnología sanitaria no evoluciona al mismo ritmo que el desarrollo humanístico de la asistencia sanitaria, existiendo un desequilibrio marcado entre ambos aspectos. Es necesario equilibrarlos para alcanzar una atención de calidad que asegure el **abordaje integral** de la persona enferma a todos los niveles.



Castilla-La Mancha



- 7.** Es necesario satisfacer las **necesidades formativas** de las personas implicadas en los aspectos humanísticos de la asistencia sanitaria mediante el desarrollo y establecimiento de programas integrados en estudios universitarios y de desarrollo profesional continuo, incluyendo la enseñanza de competencias y habilidades relacionadas con la comunicación y la humanización.
- 8.** Las principales **barreras de la humanización** de la asistencia sanitaria han sido identificadas como: la **falta de tiempo** para dedicar a pacientes por parte de profesionales sanitarios, la **falta de recursos humanos y económicos** que permitan una atención sanitaria de calidad, la **formación y sensibilización** de profesionales sanitarios y la formación de pacientes.
- 9.** La **formación y sensibilización de la ciudadanía** en aspectos relacionados con su salud es fundamental para garantizar el éxito de la cultura de humanización de la asistencia sanitaria.
- 10.** Es necesario integrar en la humanización de la asistencia sanitaria recomendaciones generales y herramientas de **evaluación** que garanticen la equidad de su implementación (**indicadores**).

SANIDAD

## El Insalud comienza en octubre un plan de humanización de la asistencia sanitaria



EL PAÍS  

Madrid - 

Un plan de humanización de la asistencia en los hospitales, y dentro de él la aplicación de la Carta de los Derechos y Deberes de los Pacientes, comenzará en 15 hospitales el próximo 1 de octubre, afirmó ayer el director general del Instituto Nacional de la Salud (Insalud), Francesc Raventós, en una conferencia de prensa.

Este plan comprende la creación de un servicio de atención al paciente y una comisión de ; implantación en las consultas externas de la citación previa para evitar la masificación; ampliación del horario de visitas en los hospitales y adopción de medidas para que la madre pueda acompañar al hijo ingresado en el hospital el mayor tiempo posible. Además, se realizará una encuesta de pos hospitalización para controlar la calidad de la asistencia; en los hospitales infantiles se intentará contar con la presencia de un maestro; el paciente podrá elegir entre tres comidas diferentes; se crearán

 VÍDEOS

NEWSLETTERS 

### ARCHIVO

#### SECCIONES

PRIMERA	INTERNACIONAL	ESPAÑA
ECONOMÍA	OPINIÓN	<b>SOCIEDAD</b>
CULTURA	GENTE	DEPORTES
PANTALLA	ÚLTIMA	

#### EDICIONES

MADRID

#### SUPLEMENTOS



# Antecedentes



INSALUD, 1984

“Un sistema sanitario humanizado es aquél cuya razón de ser es estar al servicio de la persona y, por tanto, pensado y concebido en función del hombre.

Para que esto se realice debe ser un sistema sanitario integrado, que proteja y promueva la salud, que corrija las discriminaciones de cualquier tipo, que dé participación al ciudadano en el mismo y, en definitiva, que garantice la salud de todos los ciudadanos en su concepción de estado completo de bienestar físico, mental y social, tal como declara la Organización Mundial de la Salud”.

Francesc Raventós  
Director General del INSALUD, 1984

[http://www.ingesa.msssi.gob.es/estadEstudios/documPublica/internet/pdf/Plan\\_Humanizacion\\_Asi stHospit.pdf](http://www.ingesa.msssi.gob.es/estadEstudios/documPublica/internet/pdf/Plan_Humanizacion_Asi stHospit.pdf)



Ley 10/2009, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.

**Artículo 28.** *Garantías de calidad y servicios de referencia.*

1. Las comunidades autónomas garantizarán la calidad de las prestaciones, según se desarrolla en el capítulo VI de esta ley. Para ello, podrán realizar auditorías periódicas independientes.

Las instituciones asistenciales velarán por la adecuación de su organización para facilitar la libre elección de facultativo y una segunda opinión en los términos que reglamentariamente se establezcan.

Asimismo, abordarán actuaciones para la humanización de la asistencia y para la mejora de la accesibilidad administrativa y de su confortabilidad. Los hospitales del Sistema Nacional de Salud procurarán la incorporación progresiva de habitaciones de uso individual.

La accesibilidad de los centros, servicios y prestaciones de carácter sanitario para personas con discapacidad constituye un criterio de calidad que ha de ser garantizado por el Sistema Nacional de Salud. Los centros sanitarios de nueva creación deberán cumplir las normas vigentes en materia de promoción de la accesibilidad y de eliminación de barreras de todo tipo que les sean de aplicación. Las Administraciones públicas sanitarias promoverán programas para la eliminación de barreras en los centros y servicios sanitarios que, por razón de su antigüedad u otros motivos, presenten obstáculos para los usuarios con problemas de movilidad o comunicación.





Le~~y~~ ~~9/2000~~, de 30 de noviembre, de ~~Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha~~

**Artículo 2.** *Principios informadores.*

1. La ordenación y las actuaciones del Sistema Sanitario en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha responden a los siguientes principios informadores:

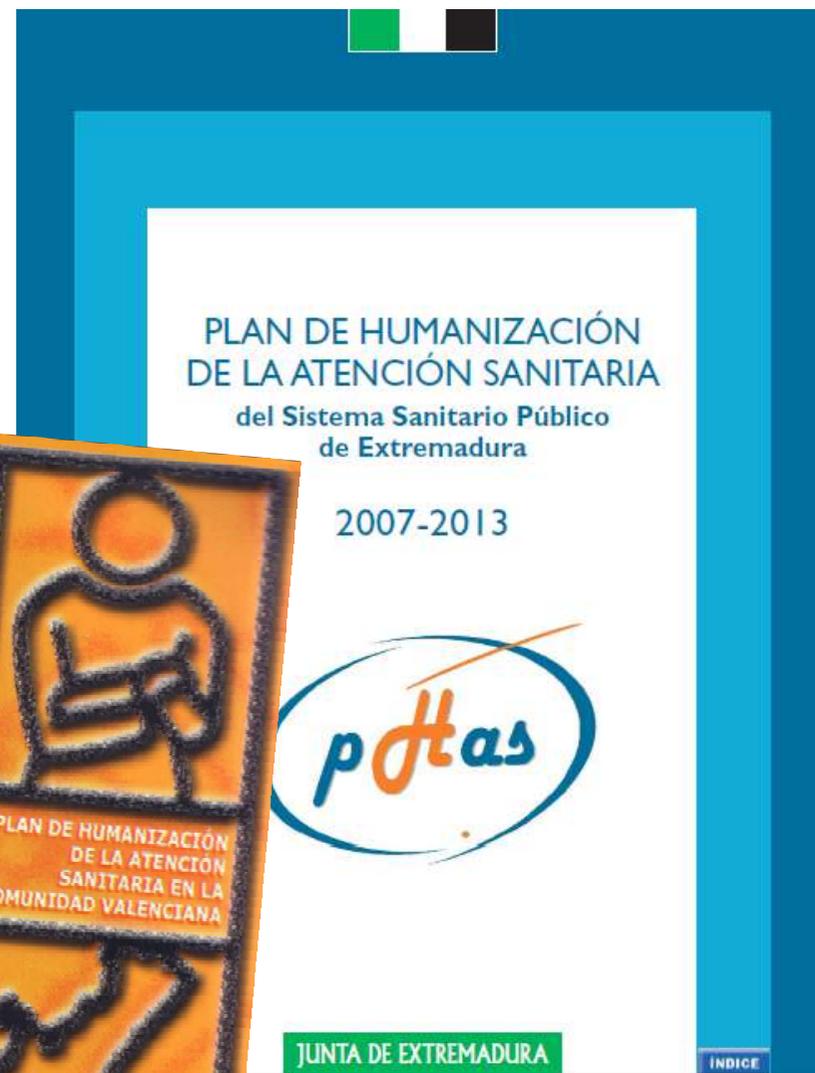
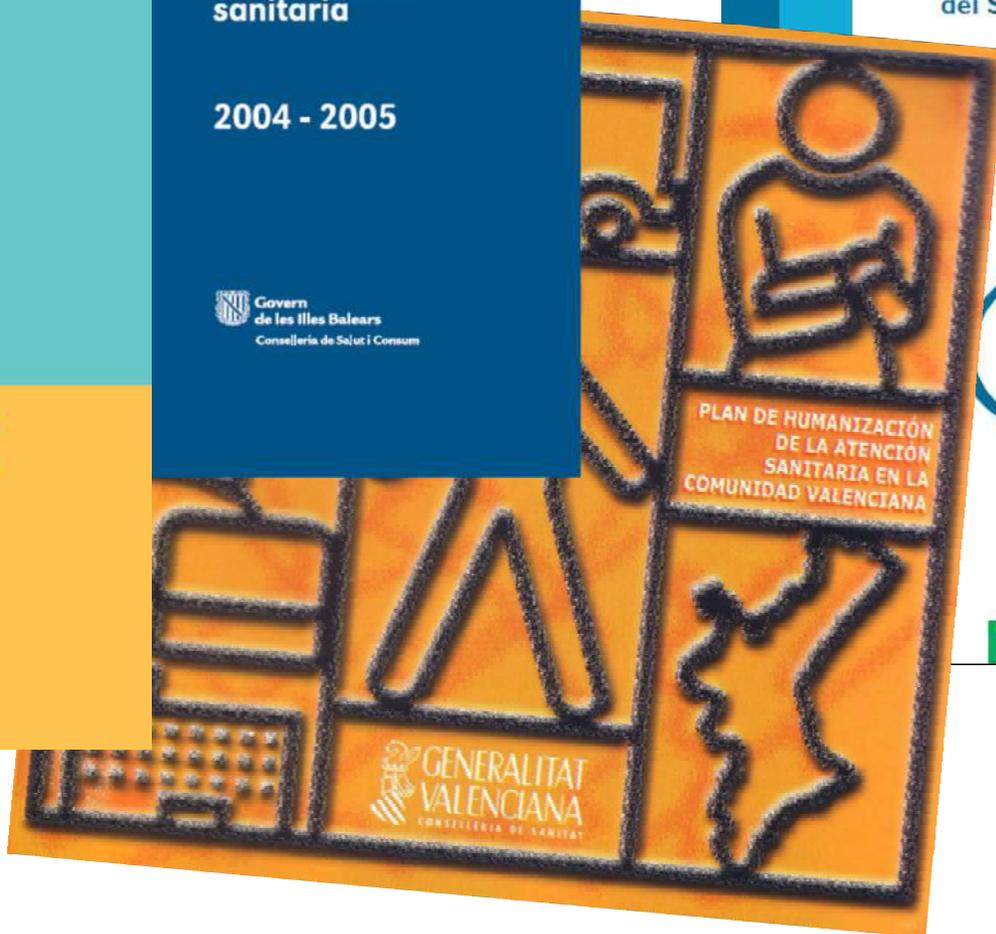
- a) Universalización de los servicios sanitarios de carácter individual o colectivo.
- b) Equidad y superación de las desigualdades territoriales o sociales en la prestación de los servicios sanitarios.
- c) Igualdad efectiva de acceso a los servicios sanitarios, para todos los ciudadanos de la Comunidad Autónoma.
- d) Participación comunitaria en la formulación de la política sanitaria y en el control de su ejecución.
- e) Calidad de los servicios y prestaciones.
- f) Humanización de los servicios y máximo respeto a la dignidad de los ciudadanos.
- g) Concepción integral e integrada del sistema sanitario en Castilla-La Mancha, haciendo especial énfasis en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.
- h) Adecuación de las prestaciones sanitarias a las necesidades de salud de la población.
- i) Descentralización, desconcentración, coordinación y responsabilidad en la gestión.
- j) Eficacia, efectividad, eficiencia y flexibilidad de la organización sanitaria.
- k) Responsabilidad y participación del colectivo de profesionales en la organización y gestión de los recursos que tengan asignados.
- l) Promoción del interés individual, familiar y social por la salud mediante una adecuada educación para la salud en Castilla-La Mancha y una correcta información sobre los recursos y servicios sanitarios existentes.
- m) Evaluación continua de las actuaciones y estructuras que configuran el Sistema Sanitario.





Castilla-La Mancha

# Antecedentes





# Antecedentes

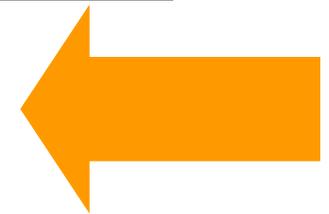


- Mejorar la **satisfacción** y la **calidad percibida** por los usuarios en todos los niveles asistenciales del sistema sanitario de Castilla-La Mancha.
- Implicar a gestores, profesionales y usuarios en la **mejora continua** de la calidad y confortabilidad del SESCAM.
- Proporcionar a los responsables de los centros un **marco común** que guíe las actuaciones que persiguen mejorar y mantener la confortabilidad en nuestros centros e instituciones.
- Impulsar y favorecer el confort, la **humanización** y la personalización de la atención a los usuarios en todos los niveles asistenciales: atención primaria, atención hospitalaria, atención urgente, etc.



# ÁREAS ESTRATÉGICAS

1. Información y Comunicación
- 2. Humanización y Calidad del trato. Personalización**
3. Accesibilidad
4. Espacios y Confort
5. Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias





## 2. HUMANIZACIÓN Y CALIDAD DE TRATO. PERSONALIZACIÓN

- 2.1.- Intimidad, Privacidad y Confidencialidad.
- 2.2.- Descanso.
- 2.3.- El trato personal.
- 2.4.- Derechos y deberes de los pacientes.
- 2.5.- Derecho a estar acompañado.
- 2.6.- Identificación de profesionales. Uniformidad.
- 2.7.- Ayuda emocional a pacientes y familiares en situaciones especiales.
- 2.8.- Asistencia espiritual personalizada.
- 2.9.- Atención a niños y niñas.
- 2.10.- Atención a embarazadas.





Castilla-La Mancha



**Plan DIGNIFICA**  
Humanizando la asistencia



[https://sanidad.castillalamancha.es/files/documentos/pdf/20171016/plan\\_dignifica\\_octubre\\_2017.pdf](https://sanidad.castillalamancha.es/files/documentos/pdf/20171016/plan_dignifica_octubre_2017.pdf)



## Líneas (Áreas) estratégicas

1. Mejorar la **información y comunicación** con el paciente
2. Ofrecer una **atención integral e integrada**
3. Los **profesionales** como elementos activos de la humanización
4. Adecuación y humanización de **espacios y confort**
5. Implicación y **participación ciudadana**

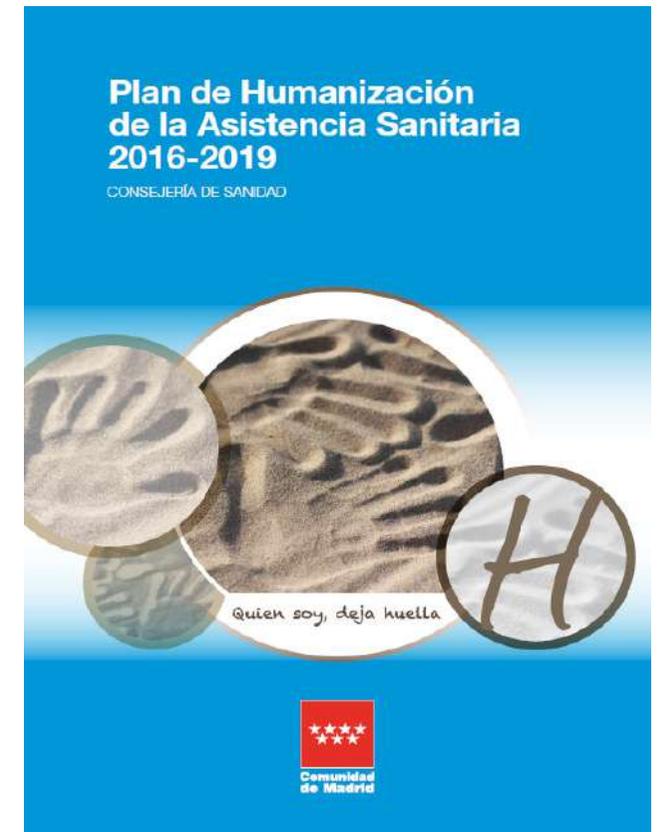


Castilla-La Mancha

# 10 Programas de Humanización

(Comunidad de Madrid)

1. Cultura de humanización
2. Información personalizada y acompañamiento
3. Humanizar el principio de la vida
4. Humanización ante el final de la vida
5. Humanización y paciente oncológico
6. Humanización en las UCI
7. Humanización en la atención de urgencias
8. Humanización en Atención a la Salud Mental
9. Humanización en la hospitalización
10. Escuela Madrileña de Salud





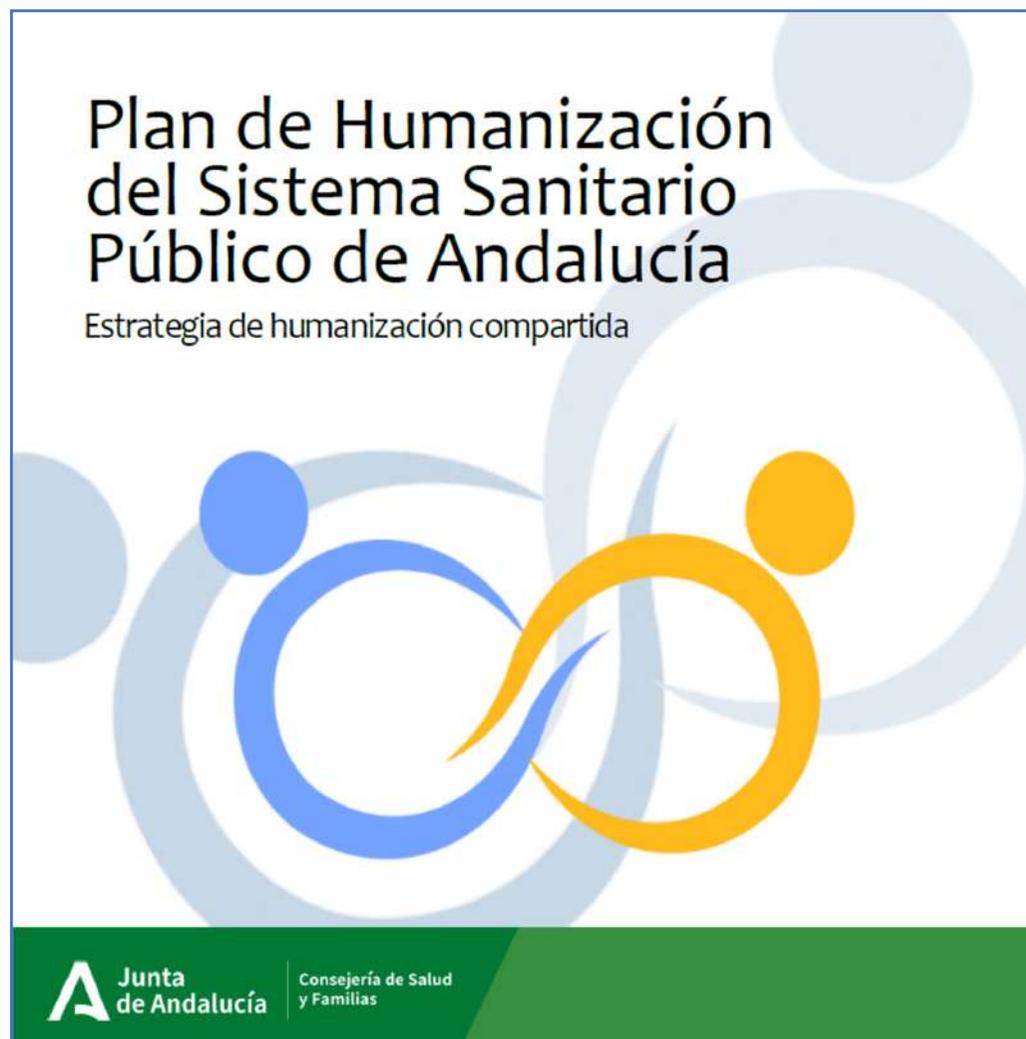
Castilla-La Mancha



[http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/684B6D5D-02FA-465D-9F1C-EC60CE963B0C/430016/estrategia de humanizacion del sistema sanitario p.pdf](http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/684B6D5D-02FA-465D-9F1C-EC60CE963B0C/430016/estrategia_de_humanizacion_del_sistema_sanitario_p.pdf)



Castilla-La Mancha

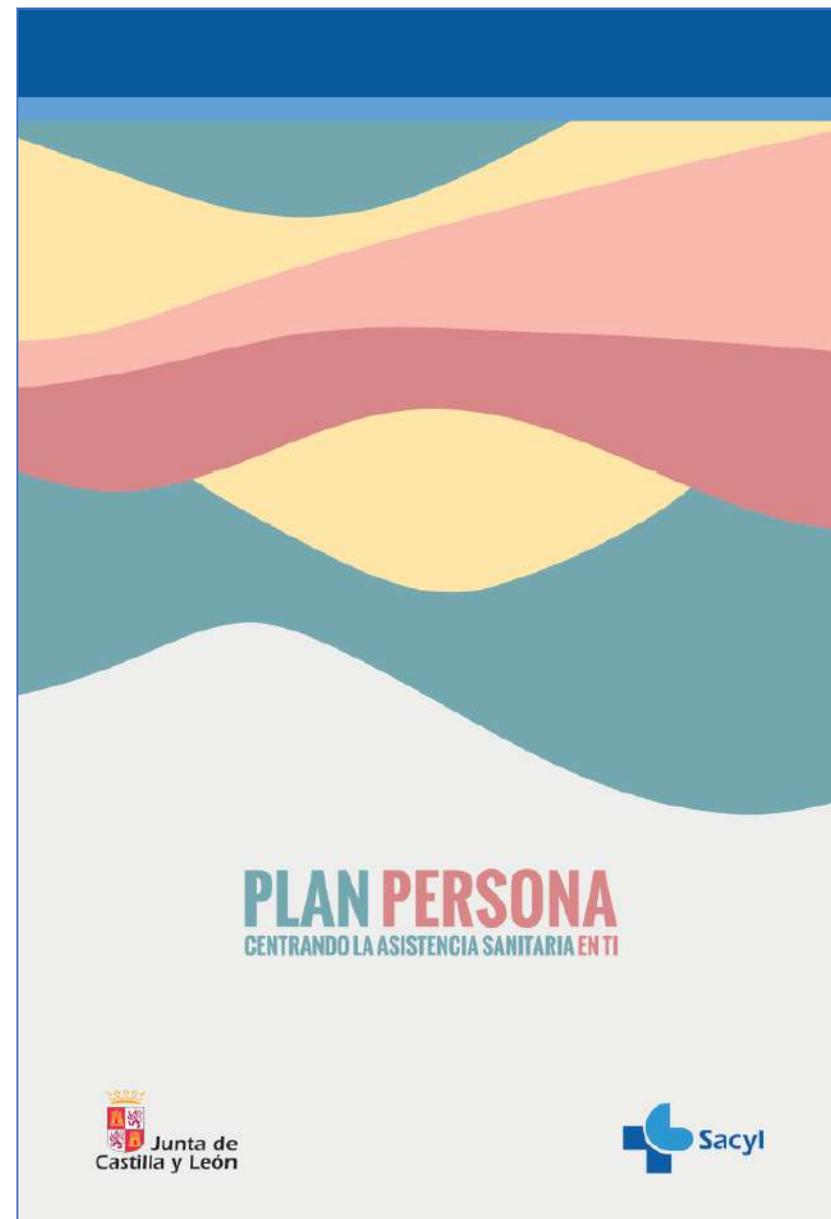


## Plan de humanización del Sistema Sanitario Público de Andalucía

[https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Plan%20Humanizaci%C3%B3n%20SSPA\\_v12042021.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Plan%20Humanizaci%C3%B3n%20SSPA_v12042021.pdf)



Castilla-La Mancha



## Plan de humanización del Servicio de Salud de Castilla y León

<https://www.saludcastillayleon.es/institucion/es/planes-estrategias/plan-persona.ficheros/2007708-Plan%20Persona.pdf>

respeto honestidad comprensión empatia humildad respeto honestidad comprensión empatia humildad  
 buen trato autonomia calidad respeto honestidad comprensión buen trato autonomia calidad respeto **honestidad**  
 empatia humildad **buen trato** autonomia calidad comprensión empatia humildad buen trato autonomia calidad  
 respeto honestidad comprensión empatia humildad buen trato respeto honestidad **comprensión** empatia humildad  
**autonomia** calidad respeto honestidad comprensión buen trato autonomia calidad respeto honestidad comprensión  
 empatia humildad buen trato autonomia **calidad** **empatia** humildad buen trato autonomia calidad



Este Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2022-2025 tiene el propósito de seguir avanzando en la estrategia de mejora de la humanización de la asistencia sanitaria mediante diferentes líneas de actuación agrupadas en cuatro ejes estratégicos que ponen el foco en la persona como centro de la atención, en las infraestructuras, entornos y espacios donde se desarrolla esta atención, en los profesionales como agentes clave de humanización, así como, en el impulso del liderazgo y de una organización humanizada.

Se trata de un modelo dinámico y continuo, revisable en el tiempo, con el que la Consejería de Sanidad busca continuar impactando en la cultura de la humanización con el fin de que impregne a toda la organización.

En su elaboración han participado activamente los agentes implicados y su diseño se originó desde la detección de necesidades y expectativas de las personas clave en la organización: pacientes y sus personas significativas, profesionales, gestores, personas que cuidan y ciudadanía en general.

II Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2022-2025

## II Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2022-2025

respeto honestidad comprensión empatia humildad respeto honestidad comprensión empatia **humildad**  
 buen trato autonomia calidad respeto **honestidad** buen trato autonomia calidad respeto honestidad comprensión  
 comprensión empatia humildad buen trato autonomia calidad empatia humildad **buen trato** autonomia calidad  
 respeto honestidad **comprensión** empatia humildad respeto honestidad comprensión empatia humildad buen trato  
 buen trato autonomia calidad respeto honestidad comprensión **autonomia** calidad respeto honestidad comprensión  
**empatia** humildad buen trato autonomia calidad empatia humildad buen trato autonomia **calidad**



<https://www.madrid.org/bvirtual/BVCM050581.pdf>

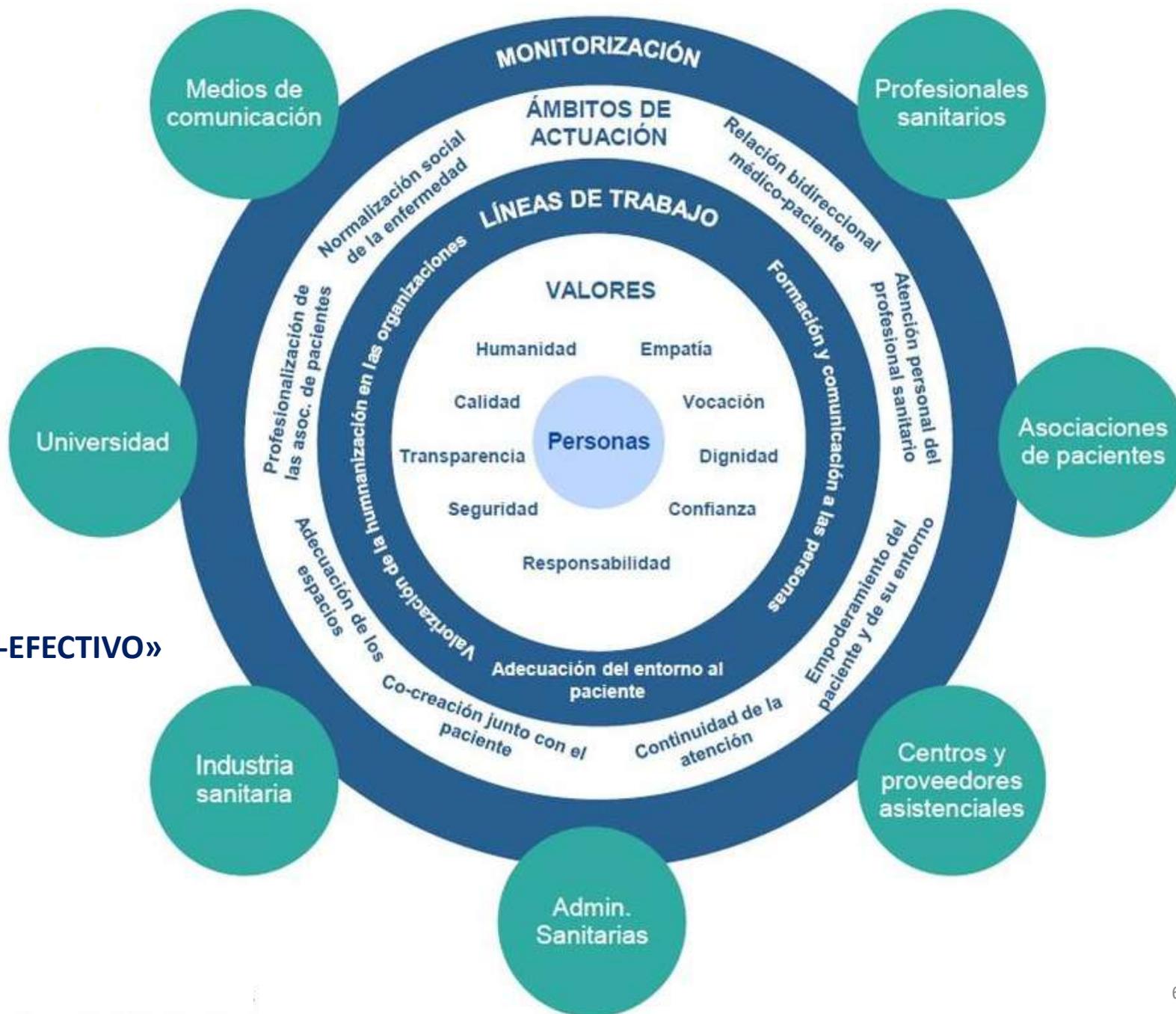


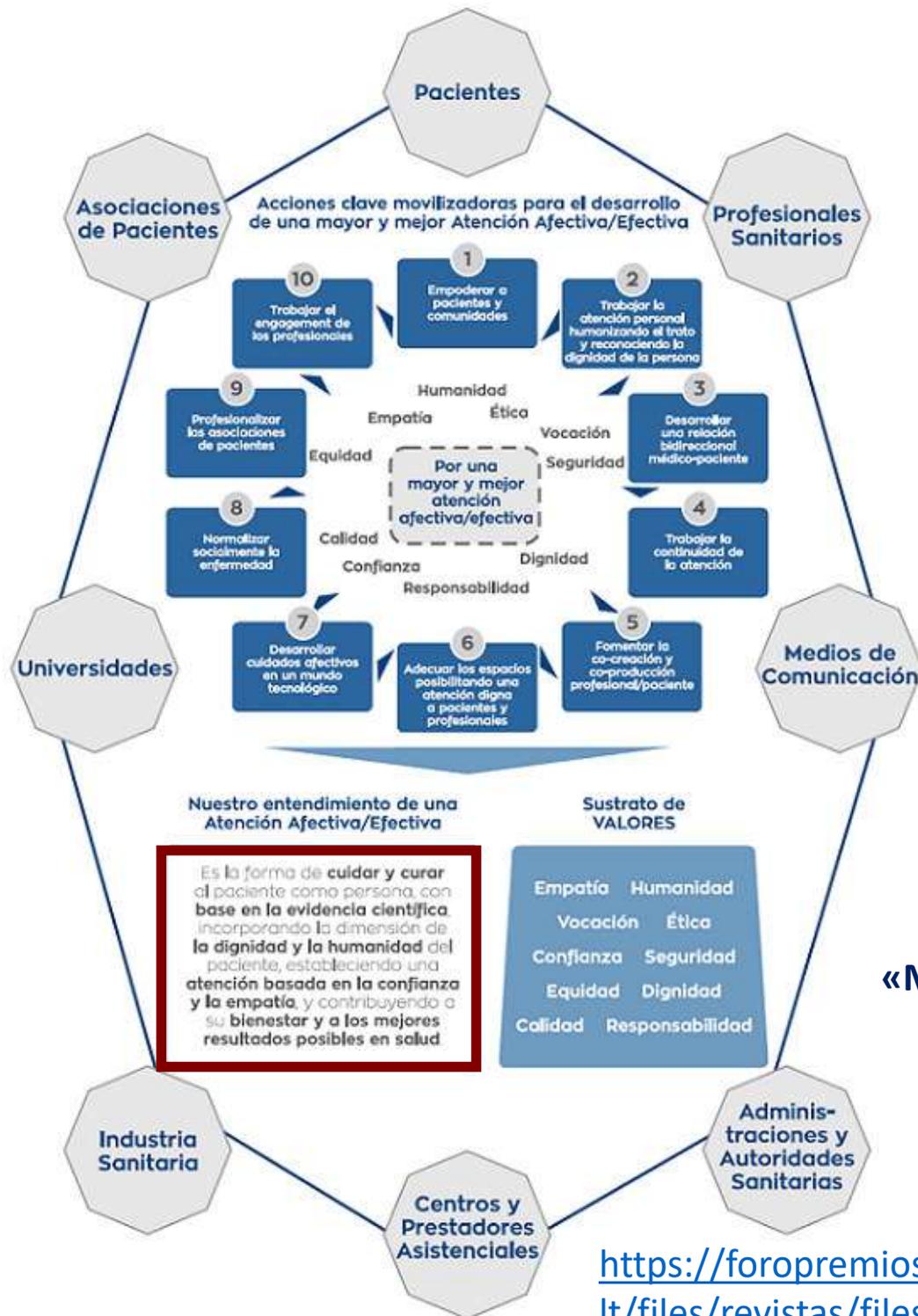
Castilla-La Mancha



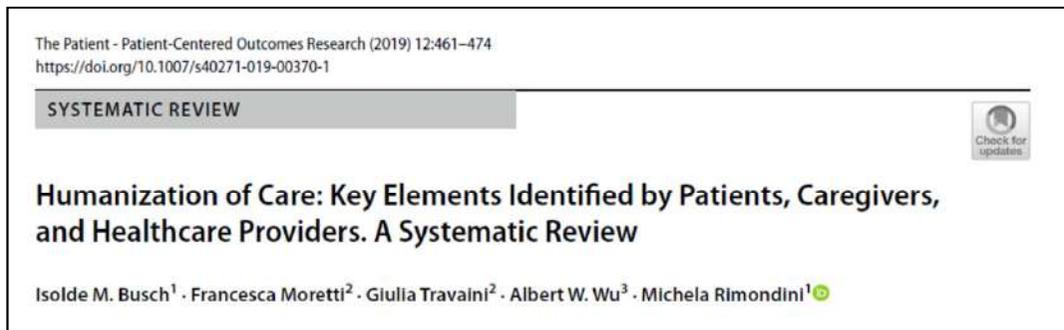
## Plan de humanización del Servicio de Salud de Illes Balears

[file:///C:/Users/HP%20650%20G2/Desktop/Colombia/Plan%20Humanizaci%C3%B3n%20IB-SALUT\\_ESP.pdf](file:///C:/Users/HP%20650%20G2/Desktop/Colombia/Plan%20Humanizaci%C3%B3n%20IB-SALUT_ESP.pdf)

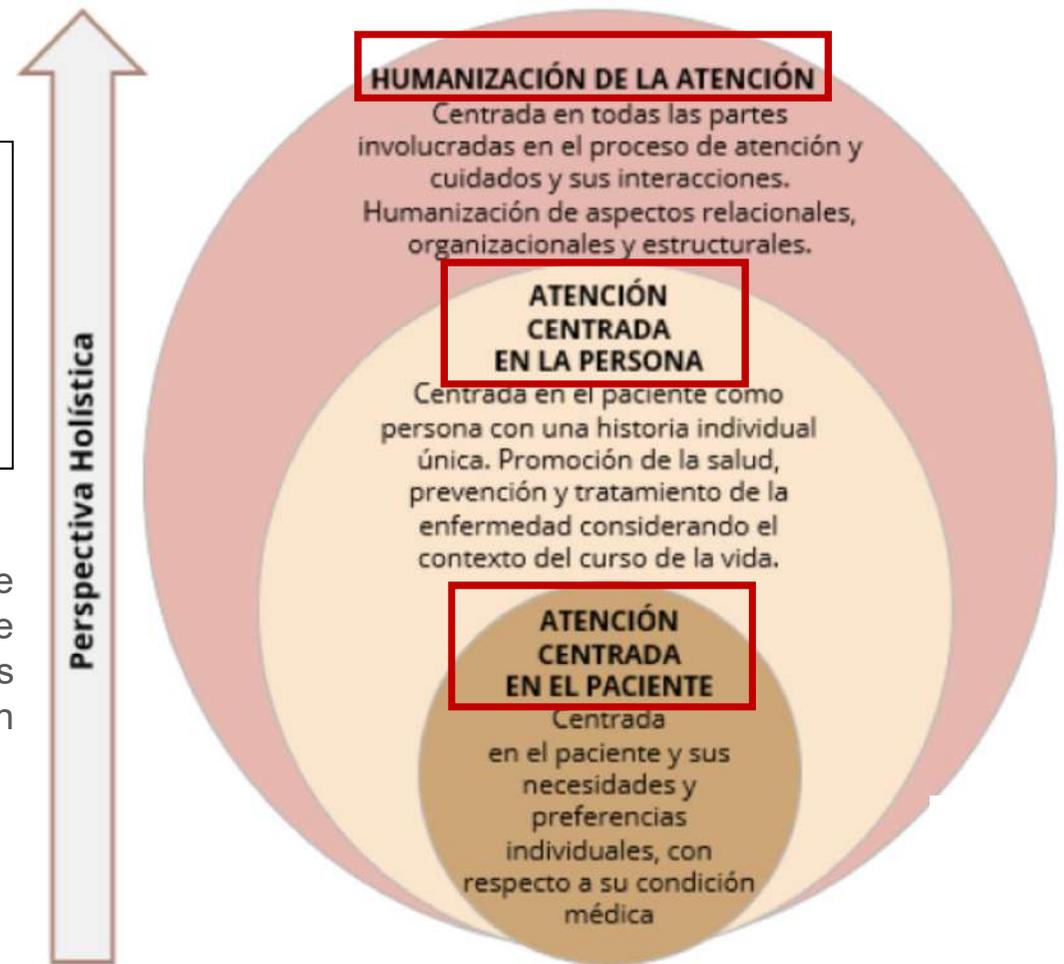




A nivel internacional, la **humanización de la atención sanitaria** o la humanización de los cuidados **se ha convertido en los últimos años en un elemento clave de los sistemas de salud.**



Una revisión sistemática publicada en 2019 sobre humanización de los cuidados (“*humanization care*”) a partir de estudios publicados entre 2007 y 2016, muestra que países como Brasil, Australia, Canadá, Colombia o Japón cuentan con mayor producción científica sobre este ámbito.





Castilla-La Mancha

# MUCHAS GRACIAS

Rodrigo Gutiérrez Fernández  
rgutierrez@jccm.es  
@rogufe

<http://www.regimen-sanitatis.com>