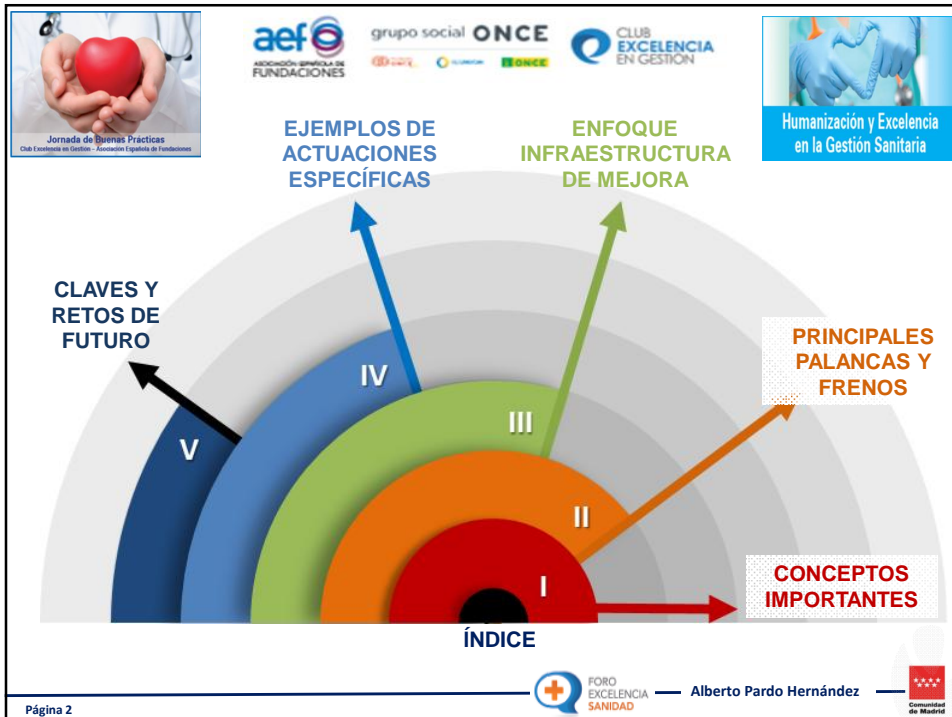




Experiencias en humanización: el punto de vista de la calidad asistencial

Alberto Pardo Hernández
 Coordinador Foro Excelencia en Sanidad
 Subdirector General de Calidad Asistencial
 Consejería Sanidad. Comunidad Madrid





Palancas:

Tener claro el “Por qué” hacemos las cosas

Tener en cuenta la Cultura de la organización

Centrar y alinear los objetivos

Infraestructura calidad asistencial

Estructura organizativa calidad

	Responsable	Estructura de apoyo	Planificación actuaciones
SSCC Comunidades Autónomas	Direcciones Generales con competencias en calidad	Comité / Comisión técnica institucional.	Estrategias Planes Proyectos Institucionales
Gerencias	Gerente / Equipo directivo	Unidad calidad: Coordinadores Comités calidad percibida, humanización.....	Objetivos institucionales O. y Proyectos específicos
Centros/servicios /unidades	Responsables por centro/servicio/ unidad	Grupos /unidades	Objetivos operativos

Página 5



FORO
EXCELENCIA
SANIDAD

Alberto Pardo Hernández

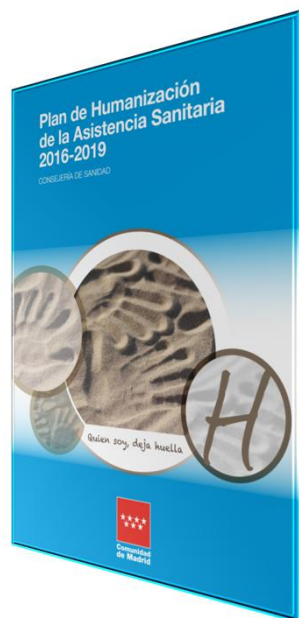


Comunidad de Madrid

Líneas estratégicas

1	Cultura de humanización
2	Información personalizada y acompañamiento
3	Humanización de la asistencia en las primeras etapas de la vida, infancia y adolescencia.
4	Humanización de la atención de urgencias
5	Humanización en la hospitalización
6	Humanización en unidades de cuidados intensivos
7	Humanización en la atención de la salud mental
8	Humanización y paciente oncológico
9	Humanización ante el final de la vida
10	Escuela Madrileña de Salud

<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM017902.pdf>



Página 6



FORO
EXCELENCIA
SANIDAD

Alberto Pardo Hernández



Comunidad de Madrid

CONTENIDO

1. Presentación.....	6
2. Introducción.....	7
3. Imagen personal e identificación.....	9
4. Comunicación e información.....	11
4.1. Comunicación verbal.....	12
4.1.1. Comunicación escrita.....	13
4.1.2. Comunicación telefónica.....	15
4.2. Comunicación no verbal.....	16
4.3. Comunicación con los usuarios en situaciones difíciles.....	17
4.3.1. Comunicación ante conflictos.....	17
4.3.2. Petición no razonable.....	17
4.3.3. Comunicación ante reclamaciones.....	18
4.3.4. Comunicar malas noticias.....	19
5. Confidencialidad e intimidad.....	21
6. Relación entre los profesionales.....	24
7. Competencia de los profesionales.....	26
8. Compromiso con el medio ambiente.....	27
Anexo I.- Derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con el sistema sanitario de la Comunidad de Madrid.....	29
Anexo II.- Competencias para todos los profesionales del Servicio Madrileño de Salud.....	32
Bibliografía.....	34

Dirección General de Humanización
 CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

<http://www.comunidad.madrid/publicacion/ref/20272>

Página 7

FORO EXCELENCIA SANIDAD

Alberto Pardo Hernández

Modelos para promover la gestión de la calidad

1	2	3	4
Técnica: auto-evaluación	Estructura: valorar la diversidad de gestión y experiencias	Palanca: reconocimiento como estímulo	Propósito: la mejora continua
Relación de preguntas/items según áreas clave	Accesibilidad Incorporación evitando las potenciales exclusiones Progresividad Mostrar un recorrido creciente y la diferente singularidad Excelencia Diferenciar niveles y experiencias en gestión según la madurez	Integrar el compromiso de la organización en la RSS	Promover su conocimiento, difusión e implantación

Página 8

FORO EXCELENCIA SANIDAD

Alberto Pardo Hernández

Adaptarse a la transformación: tecnología.

ESPAÑA ECUADOR

01 de octubre de 2018 | Actualizado: Domingo a las 18:00

HEMEROTECA

redacción médica



Buscar en Redacción

POLÍTICA SANITARIA

ESPECIALIDADES

CONOCIMIENTO

EMPRESAS

SOCIOSANITARIO

AUTONOMÍAS

OPINIÓN

LA REVISTA

VÍRICO



CONOCIMIENTO > Gestión

"En el futuro, el paciente preferirá que le vea una máquina que el médico"

Xavier Marcet ha analizado el futuro de la gestión sanitaria en el I Encuentro de Directiv@s de Andalucía

Xavier Marcet Gisbert, durante la conferencia.



<https://www.redaccionmedica.com/secciones/gestion/en-el-futuro-el-paciente-preferira-que-le-vea-una-maquina-que-el-medico-7264>

JUANMA FERNÁNDEZ/CLARA HERNÁNDEZ | MIGUEL FERNÁNDEZ DE VEGA | Sábado, 29 de septiembre de 2018, a las 19:00

Reflexiones finales

1. Dar importancia a los conceptos.
2. Si nos importa, hay que re-enfocarnos al paciente
3. La base de todo es la estrategia: utilizar las palancas
4. Fijarse en el "por qué" y "para qué" de las actuaciones.
5. Todos trabajamos dentro de un entorno
6. Deberemos adaptarnos a los cambios tecnológicos
7. La palabra clave será transformación

