


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

FORO EXCELENCIA SANIDAD

Comunidad de Madrid



ÍNDICE

CLAVES Y RETOS DE FUTURO (V)

INFRAESTRUCTURA ORGANIZATIVA (IV)

PRIORIZAR A LA PERSONA (III)

CIRCULOS EXCELENCIA HUMANIZACIÓN (II)

CONCEPTOS IMPORTANTES (I)

Logos: aefo, grupo social ONCE, CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Jornada de Buenas Prácticas
 Club Excelencia en Gestión - Asociación Española de Endocrinólogos

Humanización y Excelencia en la Gestión Sanitaria

Alberto Pardo Hernández

FORO EXCELENCIA SANIDAD

Subdirección General Calidad Asistencial

Comunidad de Madrid

La importancia de los conceptos: dimensiones

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de Calidad en los Servicios de Salud debe incluir los siguientes aspectos:

- **Alto nivel de excelencia profesional**
- Uso eficiente de los recursos
- Mínimo de riesgos para el paciente
- Impacto final en la salud
- **Alto grado de satisfacción por parte del paciente**

Enfoque de la calidad

La calidad se puede clasificar desde dos vertientes en relación con donde pongamos el foco:





Básico: Tener en cuenta a la persona.

ESPAÑA ECUADOR 12 de enero de 2017 | Actualizado: Miércoles a las 20:40 HEMEROTECA

redacción médica

Buscar en Redacción

POLÍTICA SANITARIA ESPECIALIDADES CONOCIMIENTO EMPRESAS ESPACIO SOCIO SANITARIO AUTONOMÍAS OPINIÓN LA REVISTA

POLÍTICA SANITARIA > Medicina

La foto viral del médico que operó al niño y a su peluche

El pequeño se tranquilizó al ver que su juguete estaba pasando por la misma situación que él mismo

Travis Groth 'opera' al peluche de Ryan Jansen.

REDACCIÓN Miércoles, 11 de enero de 2017, a las 18:00

Alberto Pardo Hernández FORO EXCELENCIA SANIDAD Subdirección General Calidad Asistencial Comunidad de Madrid

Comunicación: "Ponerse en los zapatos"

Sólo el 33% de pacientes entienden a su médico

Únicamente un tercio de los usuarios consideran que los profesionales sanitarios son suficientemente comprensivos, claros y pacientes.



Roberto Gómez, Jefe de Gabinete Asistencial y Médico de Familia, con el Jefe de Gabinete Asistencial y Médico de Familia, y el Jefe de Gabinete Asistencial y Médico de Familia.

El estudio, que presenta los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de la atención primaria de salud, se realizó en el primer trimestre de 2010. El 33% de los usuarios consideran que los profesionales sanitarios son suficientemente comprensivos, claros y pacientes.

El estudio, que presenta los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de la atención primaria de salud, se realizó en el primer trimestre de 2010. El 33% de los usuarios consideran que los profesionales sanitarios son suficientemente comprensivos, claros y pacientes.

El estudio, que presenta los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de la atención primaria de salud, se realizó en el primer trimestre de 2010. El 33% de los usuarios consideran que los profesionales sanitarios son suficientemente comprensivos, claros y pacientes.



MAIYTES DE FELD. PROFESIÓN 63

Los médicos pasan un tercio de la consulta mirando al ordenador

Básico: Tener en cuenta a la persona.



Competencias blandas

Soft skills



“En las escuelas de medicina,
se tiene que aprender tanta
tecnología,
que no hay tiempo para aprender
cómo tratar al enfermo”

Valentín Fuster
El Mundo, 22 Abril 2018

En sus zapatos.... Trato e información

- Conectar con el paciente usando su nombre preferido.
- Nos presentamos y explicamos nuestro papel para el paciente/familia en cada encuentro.
- Comunique lo que va a hacer, cómo afectará al paciente y cuánto tiempo durará
- Pedir permiso antes de examinar al paciente y anticiparse a las necesidades, preguntas o inquietudes del paciente y / o la familia.
- Responder a las necesidades / solicitud del paciente / familia con la mayor urgencia posible.
- Comunicar ampliamente, con cortesía y con una explicación, lo que ocurrirá a continuación o cuándo volverá para informar.

Alberto Pardo Hernández



Subdirección General Calidad Asistencial



Alberto Pardo Hernández



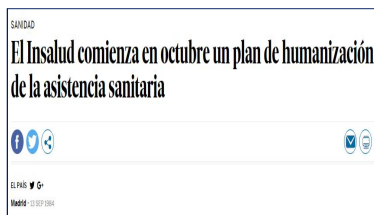
Subdirección General Calidad Asistencial



**Organización
paternalista**
≠
Enfocada al paciente

**La estrategia de la
organización tiene
que dar sentido a lo
que hacen sus
profesionales**

De donde partimos



https://elpais.com/diario/1984/09/13/sociedad/463874409_850215.html

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 1984**, 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 humanización de la asistencia**; 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 bibliotecas para los enfermos y se intentará sensibilizar a los pacientes y a sus familiares sobre la necesidad de las autopsias y donaciones de órganos.

El plan de humanización de la asistencia, en principio, se realizará sólo en 15 hospitales del INSALUD : Ortiz de Zárate, Cruces, Arquitecto Marañón, Montecelo, Marqués de Valdecilla, Nuestra Señora de Covadonga, La Fe, Miguel Servet, Nuestra Señora de Alarcos, Virgen de la Salud, Nuestra Señora del Pino, **Clínica Puerta de Hierro, Doce de Octubre**, Hospital General de Segovia y Virgen de la Vega.

* Este artículo apareció en la edición impresa del Jueves, 13 de septiembre de 1984

Alberto Pardo Hernández



Subdirección General Calidad Asistencial



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>



Alberto Pardo Hernández



Subdirección General Calidad Asistencial



La cultura se desayuna todas las mañanas a la estrategia

Peter Drucker



Qué palancas podemos utilizar

Reconocimientos Centros sanitarios socialmente responsables.



Las paredes del hospital o del centro de salud serán las paredes del móvil, de la tableta o del ordenador....

Alguna clave sobre el futuro.

GUÍA DE EXCELENCIA SOCIALMENTE RESPONSABLE PARA ORGANIZACIONES SANITARIAS

"No se puede alcanzar una sanidad socialmente responsable sin crear un entorno sostenible que emane de una gestión ética, responsable y excelente de la actividad"



CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN FORO EXCELENCIA SANIDAD

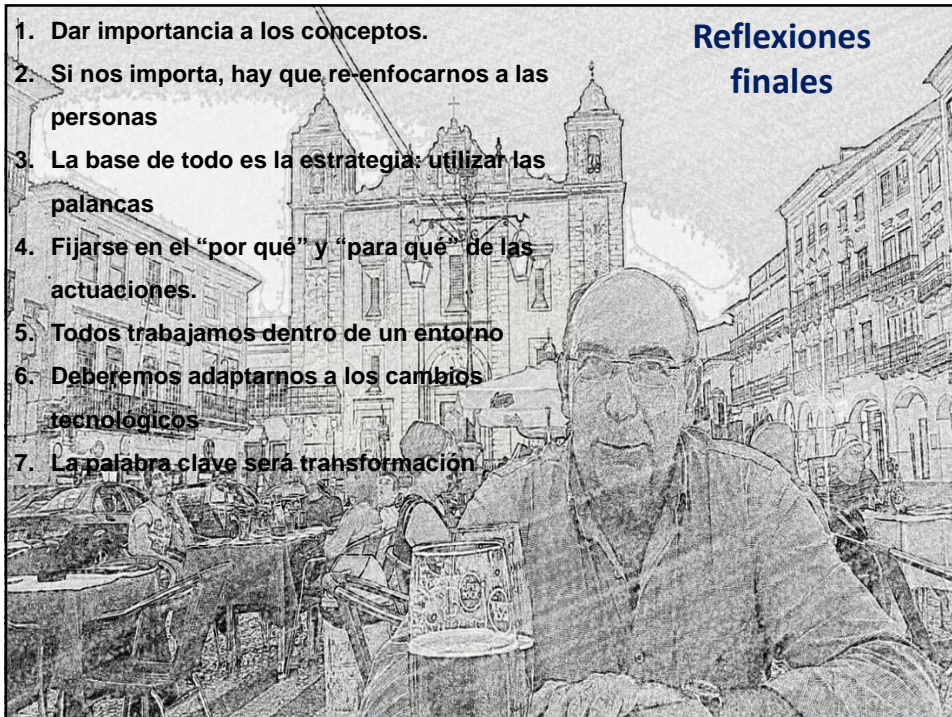
<https://view.genial.ly/5dd189b3abebca0f3c0991da/interactive-content-guia-excelencia-sanidad>

Alberto Pardo Hernández



Subdirección General Calidad Asistencial





Reflexiones finales

1. Dar importancia a los conceptos.
2. Si nos importa, hay que re-enfocarnos a las personas
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



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

**Muchas gracias
por
su atención**

 FORO
EXCELENCIA
SANIDAD

 Comunidad
de Madrid

