



## Jornada de Buenas Prácticas

Club Excelencia en Gestión – Asociación Española de Fundaciones



## Humanización y Excelencia en la Gestión Sanitaria

**Toledo, 27 de marzo de 2019**

«No suelen ser nuestras **ideas**  
las que nos hacen **optimistas**  
o **pesimistas**, sino que es  
nuestro **optimismo** o nuestro  
**pesimismo** el que hace  
nuestras **ideas**»



Miguel de Unamuno



90%

OPTIMISTA

CONFIADO

PESIMISTA

ENVIDIOSO



10%

INCLASIFICABLE





Humanización y Excelencia  
en la Gestión Sanitaria

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

# Hospital Optimista de Hellín

Humanizar la  
gestión sanitaria

Juan Pérez Martínez  
Director Médico  
~~CAJ Hellín~~

# los ingredientes



- Liderazgo
- Inteligencia emocional
- Puertas abiertas
- Profesionales
- Pacientes
- Trabajo en grupo
- Tecnología
- Coordinación
- Optimismo

# los otros ingredientes

- o Burn-out
- o Inercias
- o Zona de confort



- o Administración
- o Presupuesto
- o Cargas asistenciales
- o Selección de personal

- o Presión social
- o Listas de espera
- o Reclamaciones

# mensaje

No hay una única receta.

No hay que utilizar todos los  
ingredientes en todos los cocktails.

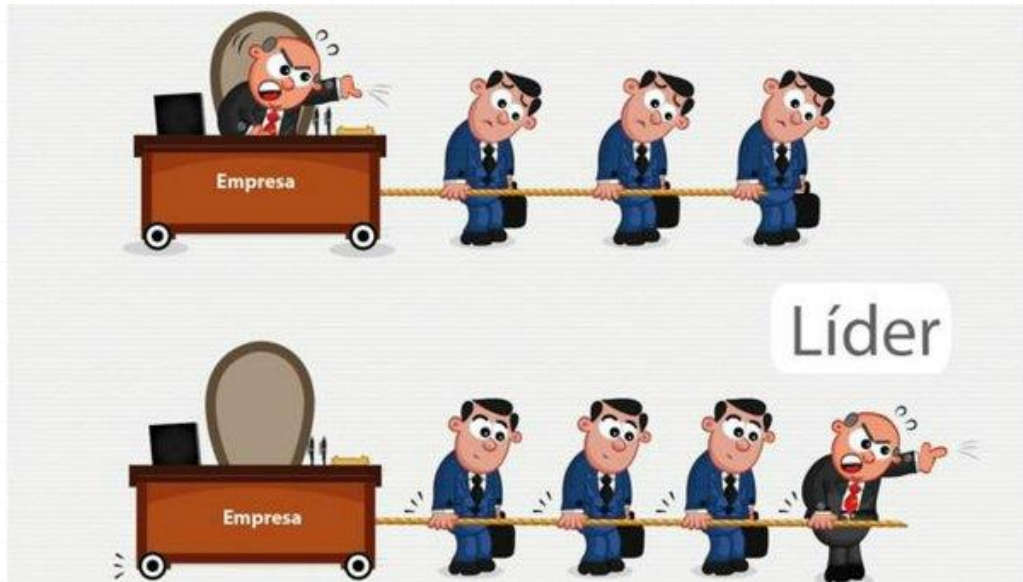


Los buenos cocktails son  
los que cada uno aporta  
un ingrediente y se  
encuentra el equilibrio.





# jefe vs líder

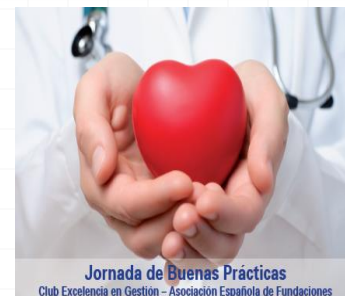


«... da ejemplo...»

«... trabaja en equipo...»



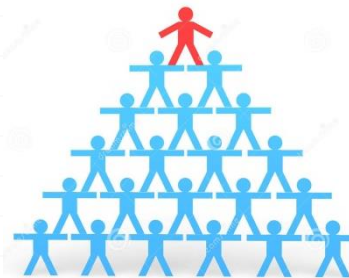
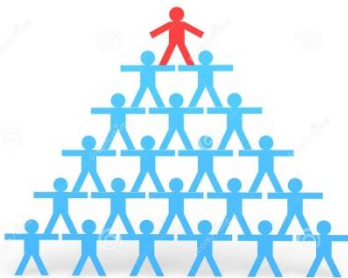
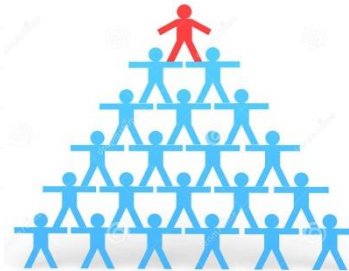
«... da ejemplo...»



«... trabaja en equipo...»







Evita juntarte con gente negativa, que tiene un problema para cada solución













«no me siento **valorado**»

«nadie me **escucha**»

«es la primera vez que vengo  
a dirección y...  
**me temía lo peor**»

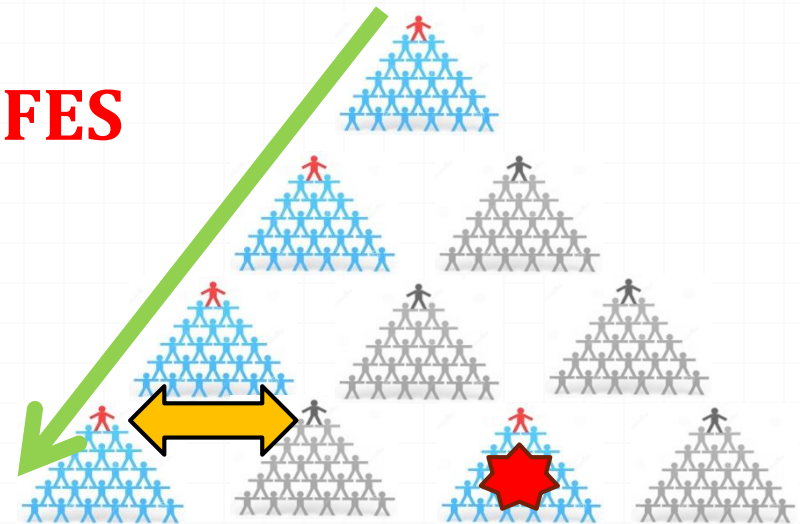
# mensaje

o Para llegar a este diagnóstico:

Hablar, hablar y hablar

Escuchar, escuchar, escuchar

**NO SOLO CON LOS JEFES**



# mensaje

En una institución **no hay un único líder.**

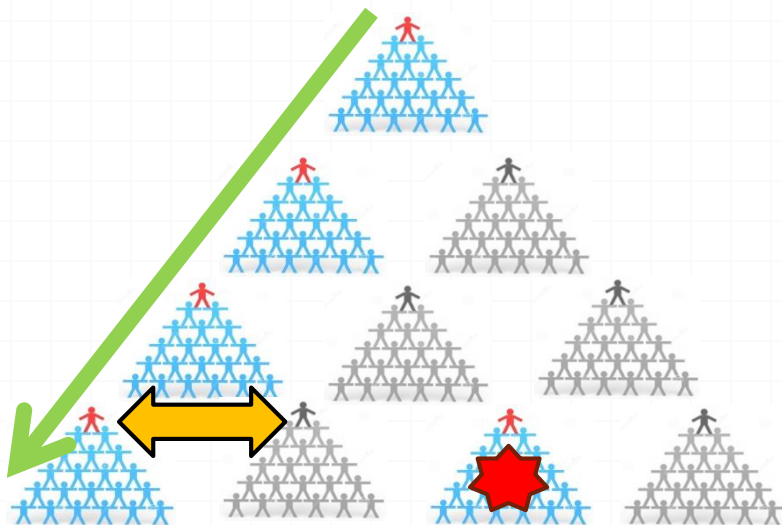
Hay que buscar «**líderes ocultos**».

¡¡¡¡¡Quién busca encuentra!!!!



# mensaje

## poner en valor el trabajo de los profesionales

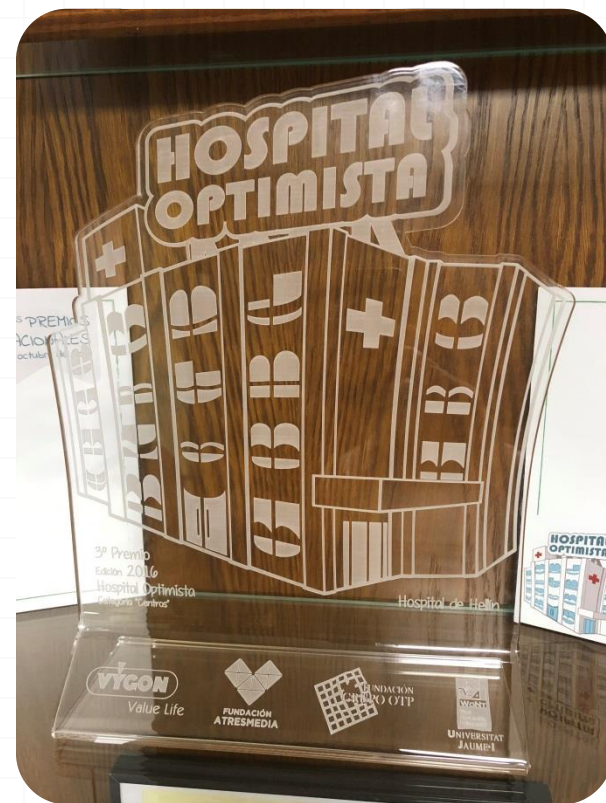


## 2<sup>os</sup> Premios Nacionales



28 de abril de 2016 - Madrid

[www.hospitaloptimista.org](http://www.hospitaloptimista.org)



# 3<sup>o</sup> PREMIO HOSPITAL OPTIMISTA CATEGORÍA CENTROS - 2016





- EXPLORAR MÁS PROYECTOS EXISTENTES
- PONER EN MARCHA OTROS NUEVOS



**Nacer en Hellín**

**Hospital sin dolor**

**Grupos de Ayuda Mutua**

**Saludarte – Música con H**

**Biblioteca solidaria**

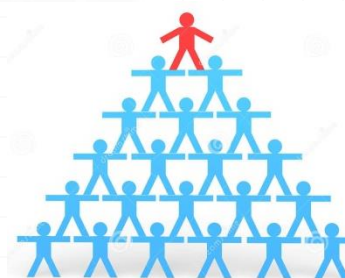
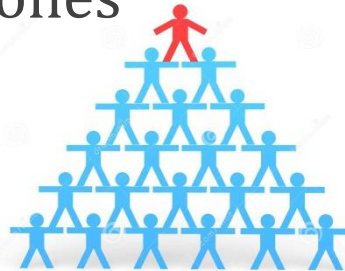


# CAMBIO DE PROFESIONALES

o Cambio de rol



o Profesionales con nuevas ideas y visiones





## Atención integral al paciente crónico complejo

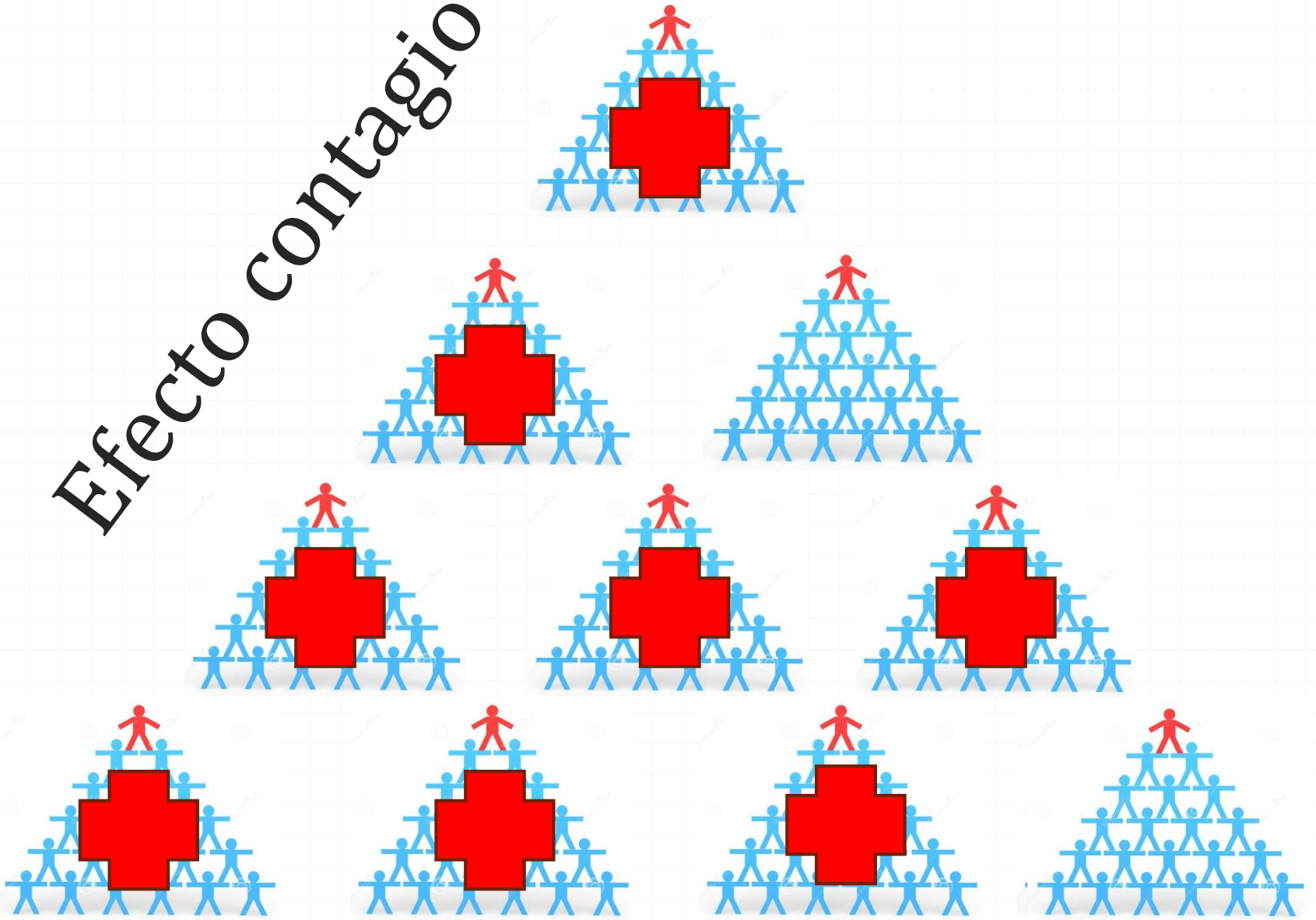
## Unidad de Cirugía sin Ingreso



## H-UCI



# Efecto contagio



# Hospital Líquido



# Hospital Verde



# PREMIOS 2017



0 **12 PROYECTOS**

# TOP 5

## CENTROS HOSPITALARIOS

Gai Hellín

Hospital Clínico San Carlos

Hospital de Alta Resolución de Benalmádena

Hospital Medina Del Campo (Valladolid)

Hospital Vithas Xanit Internacional



\*Orden alfabético

3<sup>OS</sup> PREMIOS  
NACIONALES  
10 octubre de 2017



"JUNTOS ESTAMOS CAMBIANDO NUESTRO MUNDO"





3<sup>OS</sup> PREMIOS  
NACIONALES  
10 octubre de 2017

4<sup>o</sup>

## PROYECTOS ADULTOS

### GERENCIA DE ATENCIÓN INTEGRADA DE HELLÍN

*Hospital Verde en la Gerencia  
de Atención Integrada de Hellín*



"JUNTOS ESTAMOS CAMBIANDO NUESTRO MUNDO"





# mensaje

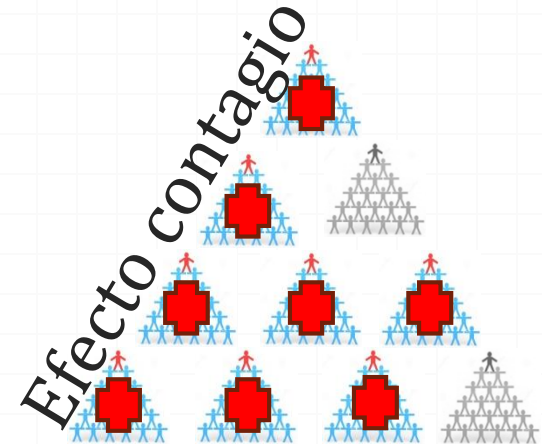
o El camino...

Hablar y escuchar

NO SOLO CON LOS JEFES

NO SOLO CON LOS MÉDICOS

NO SOLO CON LOS SANITARIOS



Administrativos, Celadores,  
Mantenimiento, Limpieza, Cocina....



# EL EQUIPO ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL OBTIENE UN PREMIO EN LAS JORNADAS NACIONALES DE ADMINISTRATIVOS DE LA SALUD





## **Celadores de Atención Integrada de Hellín son premiados en las XVIII jornadas nacionales**

# Huerto solidario



Pacientes, asociaciones, farmacias...





# Empatía y buen trato

## Ej. Humanización en UCI



# Instalaciones adecuadas

Ej. Residencia de familiares



# Accesibilidad

## Ej. Tour Virtual



Portal Hospital de Hellín

Consultas Externas ▶

Circuitos Virtuales ▶

Extracciones – Análisis Clínicos

Farmacia

Gimnasio

Escuela de Espalda

Radiología

¿Cómo funciona?

CRÉDITOS



# Cercanía y cuidados

## Ej. Unidad de Cuidados Paliativos



## EXPERIENCIAS COMPARTIDAS

- Profesionales diferentes áreas
- Pacientes y familiares

- Enfermedades Raras
- Autismo
- Alzheimer
- Parkinson
- Paciente oncológico
- Paciente crónico
- Identidad y expresión de género
- Diabetes
- Nutrición
- ...entre otras.

# Visibilidad



Prevenir es curar, también AECC por vuestra informa Hellín.

#prevenirescurar #GAIHe #screeningcancercolon



**Gerencia de Atención Integrada de Hellín**  
- Sescam ha compartido la foto de Asociación Desarrollo Autismo Albacete.  
24 de marzo · 🌐

A partir del lunes, nuestro Hospital lucirá de azul. Nos sumamos a la campaña #lightinblue en colaboración del personal de mantenimiento para mantenerlos juntos por el autismo!

**Asociación Desarrollo Autismo Albacete**  
24 de marzo · 🌐

Y nos vamos para Hellín, a su Hospital de Monteaiguada, neurólogo explicando los aspectos de la enfermedad... Ver



**Gerencia de Atención Integrada de Hellín**  
- Sescam ha añadido 4 fotos nuevas.  
11 de mayo · 🌐

Es un placer colaborar con el Hospital de Hellín, con su Presidente y los trabajadores y colaboradoras día a día de pacientes. Monteaiguada, neurólogo explicando los aspectos de la enfermedad... Ver

Es importante para ellos, para demostrarles que son excepcionales pero no están solos. Debemos acompañar, reconfortar, desde el ámbito personal e institucional, a pacientes y familias. Sabéis que podéis contar siempre con nosotros.



**Gerencia de Atención Integrada de Hellín**  
- Sescam ha añadido 5 fotos nuevas.  
22 de junio · 🌐

Gran éxito de participación en las Jornadas de Identidad y Expresión de Género celebradas hoy en el Hospital de Hellín.

Gracias a todos los asistentes, ponentes y organizadores por vuestras aportaciones.



# el optimismo es una herramienta (contagiosa)



Trabajo en equipo  
Trato exquisito  
Salir de Zonas de confort  
Compartir experiencias  
Ser flexible  
Agradecer y motivar

...



TODOS **SOMOS IMPORTANTES**

TODOS **DEBEMOS SENTIRNOS IMPORTANTES**

TODOS **TENEMOS LOS MISMOS OBJETIVOS**

**Y ESTE VIAJE ES MUCHO MEJOR  
HACERLO EN GRUPO**







La rápida actuación de los profesionales del hospital, que han contado con la colaboración de **Bomberos y Protección Civil**, ha permitido que en menos de media hora todos los pacientes afectados estuvieran ingresados en otras plantas, con normalidad.



*El personal ha regresado de sus casas para ayudar*

# mensaje

o No caigamos en la crítica fácil, inercias y pesimismo

o ¡¡¡No nos dejemos contagiar!!!



Aportemos nuestro «ingrediente»

Mucha **gente pequeña**,  
en lugares **pequeños**,  
haciendo **cosas pequeñas**,  
~~pueden~~ **cambiar el mundo.**  
**podremos** (o al menos intentar mejorarlo)



## Jornada de Buenas Prácticas

Club Excelencia en Gestión – Asociación Española de Fundaciones



## Humanización y Excelencia en la Gestión Sanitaria

**Toledo, 27 de marzo de 2019**

¿Cuál pensáis que ha sido el modelo de Dirección más empleado en Hellín?

- 1. Dirección por tareas**
- 2. Dirección por objetivos**
- 3. Dirección por valores**
- 4. Dirección sin rumbo**

