



LA CONSELLERA DE SALUT DE ILLES BALEARS CELEBRA EL COMPROMISO DEL GOBIERNO BALEAR CON LA HUMANIZACIÓN

- Así lo ha señalado Patricia Gómez durante la celebración de la Jornada de Buenas Prácticas ‘Humanización y excelencia en la gestión sanitaria’
- La jornada ha contado con la participación de pacientes, profesionales sanitarios y representantes políticos que han puesto en valor la importancia de la humanización

- **REPORTAJE GRÁFICO, EN PÁGINAS FINALES**



La consellera de Salut i Consum del Govern de les Illes Balears, **Patricia Gómez**, ha asegurado que desde el Gobierno balear se encuentran “muy comprometidos con la **humanización para que sea una realidad**” al tiempo que ha destacado que llevan tiempo trabajando en “distintos proyectos destinados a ello,

como por ejemplo el **programa Pacient Actiu**, en el que han colaborado 142 personas que con su entrega y tiempo han ayudado a otros pacientes de forma eficaz y eficiente”. Gómez ha indicado que “jornadas como esta nos permiten pararnos a pensar y reflexionar sobre la importancia de la humanización, y tener en cuenta a los pacientes.

Estos confían en nosotros algo tan importante como es su salud, por ello debemos escucharles, decidir con ellos y hacerles partícipes en nuestras políticas de salud, pues esta es la única manera de ir en la dirección adecuada”.

Así lo ha manifestado durante la celebración de la Jornada de Buenas Prácticas ‘**Humanización y excelencia en la gestión sanitaria**’ que ha tenido lugar en la delegación territorial de ONCE Baleares. Durante la jornada, organizada por la **Asociación Española de Fundaciones (AEF)**, el **Club Excelencias en Gestión** y el **Grupo Social ONCE**, se ha puesto de manifiesto la necesidad apostar por la humanización en el sistema sanitario.

Gómez ha estado acompañada durante la inauguración de la jornada por el vicepresidente de FUNDADEPS, **Honorio Bando**, y el director del Sector Sanitario y Sociosanitario de ILUNION, **Eusebio Azorín**, ha sido el encargado de dar la bienvenida a ponentes y asistentes. **Honorio Bando** ha recordado la importancia “del trabajo que hacen las fundaciones para mejorar la atención de todos los ciudadanos de España” al tiempo que ha asegurado que, “si se quiere conseguir la excelencia en la atención sanitaria, se debe poner el foco en el camino que marcan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y mantenernos firmes”.

RETOS Y EXPERIENCIAS EN HUMANIZACIÓN

El acto ha comenzado con una mesa redonda en la que se han repasado distintas experiencias, retos y posibles soluciones sobre humanización en sanidad de la mano de expertos como la subdirectora médica de servicios centrales del Hospital Universitario Son Espases, **María Hernández**; la jefa de servicio de UCI Hospital Can Misses, **Paz Merino**; la supervisora de Cuidados Intraoperatorios del Hospital Manacor, **Manoli Montes**, y la enfermera de Urgencias del Hospital Mateu Orfila, **Marita Lindner**. La mesa ha estado moderada por el director del Instituto Universitario de Pacientes de la UIC y vicepresidente de la Fundación Humans, **Boi Ruiz**,

Hernández ha detallado el trabajo que llevan a cabo en la **Comisión de Humanización** del hospital, un espacio “fundamental para seguir avanzando en esta materia”, ya que “necesitamos una atención sanitaria con calidad y calidez, cercana y humana”. Por su parte, Merino ha hablado sobre los beneficios de ‘**Dogspital**’, una iniciativa que consiste en que los perros puedan visitar a los pacientes ingresados, y que, en sus palabras, “esperamos que otros centros se hagan eco y lleven a cabo este proyecto para tener más hospitales *dogfriendly*”.

Asimismo, Montes ha mostrado una experiencia en la que a través de **visitas previas a los quirófanos**, niños y familiares aprenden sobre “qué pasa antes de una operación y qué puede pasar después” y, sobre todo, ha hecho hincapié en que con este proyecto “familia y padres no sufren la separación al entrar en un quirófano y en el momento de la verdad nadie llora”. Para acabar la mesa, Lindner ha puesto en valor la idea de “**utilizar las palabras** para recordar la importancia de la humanización” y ha señalado que frases como ‘humanizar es cuidar’ y ‘nada cambia, para mí sigue siendo la misma persona’ ocupan un espacio en los servicios del hospital.

Por su parte, la segunda mesa ha recogido el testimonio de expertos en distintos ámbitos que han contado diversas **experiencias en humanización**. Esta mesa ha contado con las vivencias del enfermero en gerencia de Atención Primaria de Mallorca, **Tolo Villalonga**; la directora de Enfermería Hospital Comarcal de Inca, **Concha Zaforteza**; la supervisora de Enfermería de Salud Mental HCIN Salud Mental, **Carmen Gonzalvo**, y la supervisora del servicio de Urgencias del Hospital Son Llatzer, **Susana Sobrino**. La subdirectora de Humanización, Atención al Usuario y Formación del Servei de Salut de Illes Balears, **Rosa Duro**, ha sido la encargada de moderar esta mesa.

Villalonga ha puesto el foco en “**cuidar los entornos de los centros y hospitales** y hacerlo con una actitud empática”, ya que según el experto “para trabajar la salud de las personas a través del entorno tenemos que contar con ellos, que sean ellos quienes decidan cómo deben ser esos espacios y cuidar de su salud de forma conjunta”. Por su parte, Zaforteza ha señalado los motivos de la **saturación de los servicios de urgencias** y ha destacado que desde su hospital “han analizado las causas y hemos conseguido que la estancia media de los pacientes en urgencias pendientes de ingreso se reduzca en 4 horas, algo que no parece mucho pero que sin duda es un gran avance, aunque queda mucho por mejorar”. Para terminar la mesa, Gonzalvo ha mostrado el compromiso de su centro por “**eliminar las actuaciones de contención mecánica**, ya que vulneran los derechos de las personas y no respetan su dignidad”. Así, ha asegurado que “de momento, ya están trabajando en ello a través de la formación de los profesionales y ya han pasado de tener salas de contención a salas de confort”.

Finalmente, Sobrino ha destacado la necesidad de contar con “**profesionales felices**, ya que hay que cuidarles a ellos porque son los encargados de cuidar a los demás”. Por este motivo, tal y como ha explicado, desde su hospital han puesto en marcha un programa para “que los profesionales trabajen de forma cómoda y puedan ser conscientes de lo que hacen y disfrutar de ello”.

LA IMPORTANCIA DE LOS PACIENTES

A continuación, ha tenido lugar un diálogo en el que la presidenta de la Plataforma de Organizaciones de Pacientes, **Carina Escobar**, y la paciente del Programa Pacient Actiu de les Illes Balears, **Rosa Vives**, han puesto voz a los pacientes y han indicado qué es lo que necesitan y qué debería mejorar en el sistema sanitario para que este sea capaz de cubrir todas sus necesidades. El participante del Programa Pacient Actiu de les Illes Balears, **Máximo Tomás Hurtado** ha moderado este diálogo.

Escobar ha apuntado que “es fundamental apostar por la investigación y la innovación, abordar la cronicidad de manera urgente, disponer de una buena coordinación entre el sistema sanitario y los servicios sociales, apostar por una atención multidisciplinar y contar con la participación de los pacientes”. “Humanizar es que los pacientes participen en aquellas cosas que tienen que ver con nuestra salud, con nuestra vida en general. Sabemos que ya se nos está incorporando en distintas áreas y contando con nuestra opinión, pero nos gustaría que se hiciera antes, desde el primer momento en el que se va a tomar una decisión o se va a hacer algo cuyo objetivo sea mejorar nuestra salud”, ha afirmado.

Vives ha puesto en valor la necesidad de contar con “**pacientes activos**”, una figura que asegura que le hubiese ayudado mucho en el momento en el que le diagnosticaron su enfermedad porque “tener a alguien que te hable de igual a igual hubiese sido fundamental para enfrentarme a ella y para hablar con los profesionales sanitarios”. “Tenemos que colaborar entre profesionales y pacientes, tener tiempo para hablar y solucionar dudas, así el paciente tendrá más conocimiento de su enfermedad y se autogestionará mejor”, ha zanjado.

Tras las ponencias ha tenido lugar una conferencia a cargo del director del Instituto Universitario de Pacientes de la UIC y vicepresidente de la Fundación Humans, **Boi Ruiz**, quien ha hablado sobre un modelo afectivo y efectivo de atención a las personas. Según Ruiz, “no existe una atención sanitaria de calidad si esta no es afectiva y efectiva” y ha dedicado su ponencia a poner en valor la participación de los pacientes. “Es necesario empoderar al paciente, pero no hay que situarle en el centro del sistema sanitario, hay que darle herramientas y dejarle los espacios suficientes para que él mismo se ponga en el centro”, ha asegurado.

El director del Sector Sanitario y Sociosanitario de ILUNION, **Eusebio Azorín**, y la coordinadora d’Atenció a l’Usuari i Humanització del Servei de Salut de les Illes Balears, **Juana Prieto**, han hecho un resumen de la jornada destacando “el gran número de proyectos e iniciativas que se están llevando a cabo en las Islas Baleares en materia de humanización”. Finalmente, el director general del Servei de Salut de les Illes Balears, **Juli Fuster**, ha sido el encargado de concluir esta jornada, la primera de esta índole que se celebra en Islas Baleares.

**FORO SOBRE HUMANIZACIÓN DE LA SANIDAD
EN BALEARES, ORGANIZADO POR ILUNION**

**INTERVENCIÓN INAUGURAL DE EUSEBIO AZORIN, DIRECTOR DEL
SECTOR SANITARIO Y SOCIOSANITARIO DEL GRUPO ILUNION**



“Autoritats, señora Patricia Gómez, consellera de Salut i Consum del Govern de las Illes Balears. Señor Honorio Bando, vicepresidente de FUNDAESP. Presidents de los Colegios de Medicina y Enfermería, directores sanitarios, companys del Grupo Social ONCE, asociaciones de patients y amits, bon día a todos y benvinguts. En primer lugar, agradecer a la gente de la Consejería de Sanidad y Consumo de las Illes Balears, y especialmente a Rosa Duro y Susana Fernández y también a Gracia Caballero y Gema Verbo del Grupo ILUNION. (...)

Quiero agradecer también a los patrocinadores Olga Espallardo y Eduardo Bueno y Francisco González de Novo Nordisk, José Parejo y Salvador Campos de Fresenius. María Benito y María Fernández de AMGEN, Beatriz Rapallo, César Vicente y Óscar Pérez de Roche.

Agradecer también a los ponentes que nos acompañan. A Joaquín Esteve, presidente de SEDISA. Y a Jesús Sanz, presidente de ANDE que avalan este evento y que lamentablemente por cuestiones de agenda no pueden acompañarnos. Y también un agradecimiento especial al Club de la Excelencia en Gestión y a la Asociación Española de Fundaciones. Hemos realizado esta jornada en la Comunidad de Madrid, Castilla-La Mancha, Andalucía y Extremadura con un resultado más que satisfactorio. Por lo tanto, aquí en las Islas Baleares vamos a celebrar esta quinta sesión. Allí donde abordamos el binomio de excelencia y humanización, surgen debates y conclusiones muy interesantes que nos enriquecen a todos. Seguro que hoy no nos vamos a quedar atrás y saldremos con ganas de seguir tratando esa cuestión por toda España con las coincidencias y las diferencias que existen en cada comunidad.

Estamos todos reunidos para celebrar esta quinta jornada de la delegación de la ONCE en Palma de Mallorca. En las Islas Baleares la ONCE tiene 580 vendedores con discapacidad y ha repartido 29 millones de euros en premios. Dando cobertura y atención a 1300 personas ciegas. Aprovecho para decirles que en algunos lugares y **dentro también del ámbito sanitario, hay organizaciones ilegales como la OID que aprovechan los sorteos de la ONCE para vender productos de juego utilizando a personas con dificultades. Que en la mayoría de los casos no tienen discapacidad y que cobran algún tipo de subsidio y venden estos productos como un complemento a sus ingresos.**

Entre todos, tenemos que erradicar estas organizaciones y dar a conocer que todas las personas con discapacidad tienen oportunidades laborales dentro del entorno de la ONCE. Quiero aprovechar para presentarles al vendedor de cupón que nos ha reservado, Quini, que está en la primera fila. Nos ha reservado tres números que les comentará luego para los aquí presentes. Con lo cual, si quieren, por concretamente 1,50 euros, tenemos oportunidad de ganar 35.000 euros. O sea, a ver si hay suerte y se queda aquí el premio. Quini, inténtelo en la medida que pueda. Quini, es un vendedor que además es jugador de fútbol, ahí donde le tienen y un compañero extraordinario. Muchas gracias. Estará luego en el café y a la hora del cóctel estará también con nosotros acompañándonos.

Quiero agradecer a mi compañero delegado territorial de la ONCE en Baleares, Josep Vilaseca y a Maricarmen Soler, presidenta del Consejo Territorial y al vicepresidente que nos acompañan, la cesión de estas instalaciones y las facilidades que nos ha dado para que esta jornada se lleve a cabo. La ONCE nace en 1978 con el objetivo de generar empleo y mejorar las condiciones de vida de los ciegos españoles a través de la venta del cupón.

Actualmente, la ONCE cuenta con más de 70.000 afiliados a los que ofrece servicios de educación, formación, empleo, deporte y de ocio. Con más de 23.000 vendedores con discapacidad y canales complementarios ofrece al día y durante todo el año 8 millones de productos de juego representando en el mercado de juego solamente el 5%.

Esto es posible gracias a la labor que hacen nuestros vendedores todos los días dándonos ilusión y también, cómo no, gracias a ustedes por comprar sus productos.

Con estos recursos se mantienen todos los servicios sociales que la ONCE presta a sus afiliados. Y ayuda con el 3% de la recaudación de sus juegos a otras discapacidades a través de la fundación ONCE. Desde la ONCE proponemos un modelo social, participativo e inclusivo, donde las personas con discapacidad tengan un papel activo en la sociedad, sean dueños de su futuro, participen y tengan un empleo.

“NUESTRO OBJETIVO ES QUE LOS DISCAPACITADOS NO SEAN UNA CARGA PARA EL ESTADO”

Nuestro objetivo es que las personas con discapacidad no sean una carga para el estado sino todo lo contrario. Que contribuyan con sus impuestos para hacer una sociedad mejor y un buen estado del bienestar. La ONCE crea en 1988 la Fundación ONCE en solidaridad con el resto de las personas con discapacidad. Con el objetivo de conseguir su plena inserción laboral, fundamentalmente a través del empleo, la formación y la accesibilidad.

“LA FUNDACIÓN ONCE ES UN PROYECTO ÚNICO EN EL MUNDO”

En el año 2018, la Fundación ONCE celebró el 30 aniversario de la creación de este magnífico proyecto que se ha convertido en referente mundial en materia de discapacidad. **En este tiempo se han creado 100.000 empleos para personas con discapacidad, 125.000 acciones formativas y más de 35.000 proyectos de accesibilidad universal.** Por eso, desde la ONCE y su Fundación nos hemos propuesto hacer partícipe a toda la ciudadanía de nuestro espíritu de ilusión y convertirnos en un referente de solidaridad y gestión responsable. Esta organización es un modelo único en el mundo y referente en integración social en todos los ámbitos y es patrimonio todos los españoles. En esta organización no hay reparto de dividendos ni cotizaciones en Bolsa. Lo que nos proponemos día a día con la venta de nuestros productos en la calle y nuestro grupo social empresarial, es repartir solidaridad e ilusión. Hemos evolucionado desde nuestros iniciales grupos empresariales FUNDOSA y CEOSA al actual grupo empresarial ILUNION. Esta nueva marca nació en el año 2015 de la fusión de dos palabras muy importantes para nosotros: ilusión y unión. Sumamos capacidad, experiencia y talento y unimos competitividad, innovación, eficacia y diversidad. Y nuestro gran objetivo es que las personas con discapacidad que forman este grupo social trabajen con ilusión y unidos en un único proyecto.

En la actualidad desde nuestra diversificada estructura empresarial ofrecemos soluciones globales al mercado. En estas tres décadas hemos sumado una experiencia que confirma que el empleo de las personas con discapacidad resulta económica y socialmente rentable y sostenible habiéndonos convertido en referente en la mayoría de nuestros sectores de actividad.

“ILUNION CUENTA CON 40.000 TRABAJADORES. LA MITAD SON MUJERES”

Contamos con más de 500 centros de trabajo de los cuales 267 son centros especiales de empleo. Una plantilla de 40.000 trabajadores de la cual el 50% son mujeres y con un 48% de personas con discapacidad. Y una cifra de negocio que ronda los 925 millones de euros. En las Islas Baleares ILUNION cuenta con 10 centros de trabajo, una plantilla de 150 trabajadores. De los cuales la mitad son personas con discapacidad. Tenemos tres tiendas en hospitales, Manacor, Ibiza (...). Y una lavandería industrial además de un hotel en Menorca.

Somos la única cadena hotelera en el mundo que tiene un 50% de sus hoteles centros especiales de empleo, un hito importante también. La solidaridad, el esfuerzo, el compromiso, la humildad, la profesionalidad, la innovación, la responsabilidad social, la transparencia, la excelencia y el espíritu de superación son nuestros valores más importantes. Hechas ya todas las presentaciones vamos a hablar del motivo por el que hoy nos hemos dado cita aquí en Palma. Y es celebrar esta quinta Jornada sobre Humanización y Excelencia incluyendo la visibilización de buenas prácticas.

Humanización y excelencia son dos palabras muy importantes para aquellos que sentimos vocación por el ámbito sanitario en nuestro país. Porque tienen mucha importancia y no se pueden separar. No puede haber humanización sin excelencia ni mucho menos excelencia sin humanización. No desvelamos hoy ningún secreto si ponemos en valor una vez más la enorme calidad del Sistema Nacional de Salud en España. Una sanidad que funciona de manera satisfactoria sobre todo por el esfuerzo y entrega de sus profesionales.



Pero tampoco podemos olvidarnos que tenemos retos por delante muy importantes que nos obligan cada día a seguir trabajando para hacer una sanidad mejor. Porque de ello dependerá que las próximas generaciones puedan seguir disfrutando de un sistema como el que hemos podido tener nosotros.

Pero además de trabajar para mantener la calidad actual, la excelencia tiene mucho de buscar constante mejora. Por lo que tratar de progresar en todo lo posible es una obligación moral y social que tenemos. Y esto se irá poniendo hoy aquí sobre la mesa. Y debemos abordarlo entre todos, representantes políticos, gestores públicos y privados, empresas proveedoras de servicios y por supuesto lo más importante, los profesionales y los pacientes.

“LA HUMANIZACIÓN ES MUCHO MÁS QUE UNA MODA. HA LLEGADO PARA QUEDARSE”

La humanización es un término que empezó a utilizarse hace ya algunos años. Estarán de acuerdo conmigo en que es mucho más que una moda. Ha llegado para quedarse y no solo hay que saber pronunciarlas sino mucho más importante, ser capaz de ponerla en práctica.

El paciente es la verdadera razón del sistema de salud en España. Un sistema que es único y de calidad, que construimos todos en estrecha colaboración, operadores públicos y privados. Se ha avanzado mucho para que el paciente esté en el centro del sistema. Pero desde luego siempre hay puntos de mejora. Debemos detectar bien cuáles son los cambios que se están produciendo para poder seguir siendo capaces de satisfacer las nuevas necesidades.

Por ejemplo, poner al paciente en el centro del sistema no pasa ya solamente por ser capaces de atenderlo adecuadamente en un centro de salud o en un hospital, sino también llegar a su entorno en determinados casos en la que ya no es necesario que visite reiteradamente el hospital. En esto además, las nuevas tecnologías son un gran aliado. Tenemos que buscar la excelencia y para ello tenemos también que afrontar retos como el progresivo envejecimiento de la población. Un éxito del sistema que conlleva un lógico aumento de la demanda asistencial.

Pero este y otros retos no se pueden asumir sin tener en cuenta también la sostenibilidad del sistema. **Por desgracia, los recursos económicos no son infinitos así que tenemos que ser valientes y creativos. Para ser capaces de atender todas las necesidades garantizando la viabilidad del sistema sanitario en el futuro, al menos con la misma calidad que tenemos actualmente.** En esta visión nos necesitamos todos, los sectores implicados en la sanidad creando fórmulas con una mayor coordinación entre los servicios sanitarios y sociales, la colaboración público privada. O eliminando duplicidades y burocracias innecesarias que complican el día a día de los profesionales y de los pacientes.

No quiero extenderme más. Pero sí quiero hacer alusión también a otro reto que tenemos por delante. Y que a buen seguro, en las Islas Baleares conocido muy bien, cómo es la necesidad y la obligación de llevar la atención sanitaria a todos los rincones. Vivir en las islas y en pueblos pequeños no puede ser un castigo que te esfuerce a abandonar tu entorno por falta de servicios.

En este asunto, sabemos que en Baleares como en otras zonas de España, se hace un esfuerzo muy importante y se seguirá haciendo para no dejar a nadie atrás. Por estas y otras muchas razones nos parece más que acertado estar hoy aquí en Palma de Mallorca. Entre todos tenemos que sentar los cimientos sólidos para que la sanidad del mañana sea robusta.

Entre los contenidos que tenemos esta mañana, además de la mesa inaugural tenemos una incubadora de ideas, conceptos, experiencias y soluciones. Una mesa redonda de experiencias en humanización. Una mesa para dar voz a los pacientes. Y una conferencia que nos dará el doctor Boi Ruíz, cuyo título es “Un modelo activo y efectivo de atención a las personas”. La clausura será a cargo del director general del Servicio de Salud de las Islas Baleares, don Juli Fuster. Y verán que ha habido algún cambio en el programa. Finalmente no han podido acudir Julio Zarco y estará con nosotros y estamos encantados, el doctor Boi Ruíz.

Sin más, iremos viendo un poquito toda la mañana cómo va evolucionando. Sí les pido que sean lo más participativos posible. También les pido a los moderadores de las mesas que se ajusten en lo máximo posible al tiempo para poder cumplir el programa. Sin más, muchas gracias doy la palabra Honorio Bando.”

**FORO SOBRE HUMANIZACIÓN DE LA SANIDAD
EN BALEARES, ORGANIZADO POR ILUNION**

**INTERVENCIÓN DE PATRICIA GÓMEZ, CONSEJERA DE
SANIDAD DE LAS ISLAS BALEARES**

“Gracias, Eusebio, por ponerse frente al timón de esta jornada y también animarnos a participar. Gracias Honorio también, por el apoyo a todos los patrocinadores de la industria. Y a las personas organizadoras del Servicio de Salud, a Rosa Duro, subdirectora de Atención al Usuario, también de Humanización, que luego querré hacer también un breve comentario al respecto. Para que sepamos todo de la importancia que tienen estos proyectos para la Consellería de Salud pero también para todo el gobierno de Baleares. Gracias Johana.



Gracias, Susana, a todos los que han participado para que sea una realidad y para que sea posible.

Para mí es un honor y es un placer. Es un placer porque creo que por fin nos hemos dado cuenta de que **los profesionales sanitarios no podemos ir solos decidiendo qué necesitan los ciudadanos. Necesitamos escuchar a los pacientes, necesitamos la voz de los ciudadanos y que formen parte de todas las políticas.**

Y también decirle, Honorio, que se va a oír hablar de Baleares porque estamos trabajando mucho en la agenda 2030, en estos 17 objetivos de desarrollo sostenible de la ONU.

Hemos empezado ahora, todavía no han oído nada o no han oído las personas que están aquí o no han oído demasiado del gobierno. Pero sí que toda nuestra acción de gobierno va a estar enmarcada en estos 17 objetivos. Que nos parecen fundamentales y así poder transmitir que la política está totalmente alineada con los objetivos de desarrollo sostenible.

Creo que todos somos muy conscientes, ahora miraba entre el público y decía me voy a ir y no me quiero ir. Me parece que la humanización tiene género. Porque mayoritariamente hay mujeres en esta sala, bienvenidos a los hombres y muchas por estar aquí. También a las mujeres, por supuesto, pero tiene género.

Y tenemos que pensar la enorme responsabilidad que tenemos los profesionales sanitarios cuando los ciudadanos depositan en nosotros aquello que habitualmente más les preocupa que es su salud.

Y creo que jornadas como esta y cada vez que tenemos estos puntos de encuentro entre pacientes y profesionales nos permite parar y reflexionar. Reflexionar la importancia.

“HAY QUE DECIDIR CON LOS CIUDADANOS, NO POR LOS CIUDADANOS”

Es que los ciudadanos nos confían su salud. Por lo tanto, por eso creo que es tan importante el decidir con ellos, no decidir por ellos. El escuchar que formen parte de todas nuestras estrategias, de todas las políticas de salud. Porque es la única manera de ir en una dirección adecuada.

Yo si hay un proyecto que me enorgullezco y lo saben los que me escuchan habitualmente es el Paciente Activo, que pusimos en marcha la pasada legislatura. Ahora tenemos ya 142 pacientes activos.

Aquí hay una pequeña representación de ellos. Pero siempre dispuestos, siempre colaborando, siempre desde la entrega, desde el compromiso, desde la generosidad de compartir su tiempo con otras personas a las que pueden ayudar y ayudan de una manera muy eficaz y muy eficiente.

Por lo tanto, gracias a los pacientes activos. Pero que es un proyecto que si por algo me siento orgullosa de poder continuar una legislatura más, porque les aseguro que a nivel personal duro es, aunque también es un orgullo el poder seguir con estos proyectos. Que no sufran parón y que podamos seguir adelante.

Hay muchísimos proyectos y a mí me gusta mucho. Y la subdirección y Rosa Duro y su equipo están ahora también recogiendo todos estos proyectos que los profesionales, muchos de ustedes que están aquí implicados, han puesto en marcha en los diferentes centros, recogerlos y tenerlos estructurados. Para poderles dar más forma, más visibilidad, sobre todo más visibilidad.

Pero en realidad hay mucho. Se ha trabajado mucho con los niños en esta legislatura pasada. Las visitas a centros sanitarios, certificados de valentía cuando tras la realización de nuevas y tratamientos que pueda resultarles dolorosos. Visitas a los quirófanos en el hospital de Manacor antes de ser operados, los pulpos solidarios a los neonatos.

Y la remodelación de toda la zona de Oncología de Son Espases. Gracias también que no han podido venir pero hay asociaciones que nos están ayudando muchísimo a decorar los espacios. Recientemente la Fundación Joyron ha hecho un cine en el hospital de Son Espases, precioso, un auténtico cine para los niños.

El flexibilizar los horarios en las unidades de cuidados intensivos, las puertas abiertas en Psiquiatría. Jornadas de humanización, el contacto piel con piel. Implicación de los centros de salud como Santa Catalina o Son Gotleu en proyectos o en el trabajo comunitario, Benvinguts Animalons del hospital Joan March. Todos los centros están desarrollando proyectos importantes, proyectos de humanización con el objetivo de mejorar la calidad de la asistencia sanitaria.

Yo quiero destacar y sé que participa la labor también de la Unidad de Seguridad del Paciente de Ibiza que también ha sido un ejemplo durante muchos años. No solo en esta comunidad sino a nivel nacional, que también es un orgullo y que tienen proyectos como la Enfermera Lalala, o la Cesárea Contacto. Un montón de proyectos con jóvenes que mejoran la calidad de vida.

Al final lo importante creo es detectar la necesidad. Saber que tenemos que tener unos entornos más amables. Favorecer el tiempo. Yo siempre digo que los profesionales lo que más piden no son más incentivos, no más redistribuciones, los sindicatos sí porque es su papel.

“EN GENERAL, LOS PROFESIONALES PIDEN MÁS TIEMPO”

Pero los profesionales cuando hablo con ellos, no. Lo que en general piden y algunos de ellos están aquí, es tiempo para trabajar bien. Para poder hacer todo aquello que saber hacerlo y hacerlo con las máximas garantías para mejorar la calidad de atención al usuario. Por tanto, tenemos muchísimas responsabilidades de las administraciones. En esta comunidad la salud es una inversión. Dejó de ser un gasto asociado al déficit. Es una inversión. Seguimos apostando.

La inversión ha sido muy elevada en estos últimos años. El incremento en inversión económica pero creo que la excelencia en el sistema sanitario en las Islas Baleares es gracias a profesionales, sobre todo como los que están hoy aquí. Muchísimas gracias y a seguir adelante.”

FORO SOBRE HUMANIZACIÓN DE LA SANIDAD
EN BALEARES, ORGANIZADO POR ILUNION

**INTERVENCIÓN DE HONORIO BANDO,
VICEPRESIDENTE DE FUNDADEPS**

“Gracias Eusebio. Excelentísima señora doña Patricia Gómez, consellera de Salud y Consumo del Govern de las Islas Baleares, autoridades, patrocinadores, queridos amigos, queridas amidas. Buenos días a todos.



En primer lugar un saludo muy cordial de bienvenida y darles las gracias por su amable y grata presencia en esta encantadora ciudad mediterránea de Palma. Y gracias también por compartir esta jornada de Humanización y Excelencia en la Gestión Sanitaria.

Pretendemos que esta jornada, como ha señalado Eusebio Azorín, sea itinerante y en todas las comunidades autónomas de España. Continuidad de las celebradas ya en Madrid, Toledo, Sevilla y Mérida últimamente. Tuvieron un gran éxito y una gran repercusión social que es lo importante, por la temática abordada y por la forma disruptiva de su planteamiento.

Quiero dar unas breves palabras para no quitar tiempo a los ponentes de reconocido prestigio que nos acompañan esta mañana. Y como director del grupo sectorial de Salud, Investigación y Bienestar de la Asociación Española de Fundaciones y miembro de la junta directiva, quiero excusar la presencia de su presidente, Javier Nadal, que no ha podido acompañarnos por motivos de agenda. Pero que le hubiese encantado estar con nosotros.

También quiero dar las gracias a la estrecha colaboración para esta jornada a la Consejería de Salud y Consumo del Gobierno de las Islas Baleares. A la Fundación ILUNION, querido Eusebio, muchas gracias por su amable colaboración. También a la Cruz de la Excelencia, a la Asociación Española de Fundaciones y muy especial al comité organizador.

Porque he estado rodeado de amigos y profesionales de primera línea. Muchas gracias por su amabilidad, y su apoyo compromiso.

El grupo sectorial de Fundaciones de Salud, Investigación y Bienestar es una realidad. Lo integran alrededor de más de 60 fundaciones de gran prestigio. Entre las que se está ya produciendo las sinergias convenientes entre ellas. Vamos poco a poco haciéndonos visibles no solamente hacia el sector sanitario sino también hacia toda la sociedad. Siempre sin prisas, pero sin tregua.

La presente jornada trata, como ha señalado también Eusebio, de ser disruptiva y esperamos que sea un cambio de vida. Para reconstruir la sociedad de valores que los ciudadanos de este país nos vienen demandando. Este es un tema fundamental por lo que nos anima a seguir trabajando por la solidaridad.

Finalmente, quiero hacer hincapié en mi gratitud a las fundaciones que integran este grupo sectorial de salud. Porque están consiguiendo día a día la vertebración de la sociedad civil con sus esfuerzos, sus ilusiones, su dedicación y también su solidaridad.

Espero humildemente que estemos cumpliendo los objetivos de desarrollo sostenible en los ODS que nos marcamos.

Personalmente y humildemente me siento también muy satisfecho por este camino que estamos llevando a cabo haciendo camino al andar, como decía Antonio Machado y muy apasionante. Y también como decía el maestro Gregorio Marañón, el fin no es llegar sino hacer. Y este es nuestro horizonte, nuestra brújula y nuestro timón para un mejor servicio de transparencia y servicio para todos los ciudadanos.

Quiero anunciarles que el grupo sectorial de Salud, Investigación y Bienestar vamos a celebrar en Madrid en la Casa del Lector con la Fundación Germán Sánchez Ruipérez y la Fundación de Educación para la Salud, FUNDADEPS, sobre la lectura y la salud.

Son dos binomios muy importantes que ya lo planteamos en el Foro Demos de Fundaciones el pasado 3 de diciembre. Y fue ya un gran éxito porque es conectar todo el tema de la lectura con todos los problemas de los pacientes.

Hay varias experiencias ya realizadas. Por ejemplo el hospital Clínico de Madrid, en La Fe de Valencia. Donde se está llevando a cabo esta cultura de la salud a través de la lectura, que ayuda a los niños y a los mayores, personas que están ingresadas en estos establecimientos.

Y también vamos a incorporar toda la red de bibliotecas públicas del Estado. Con el fin de acercar a los mayores, a los niños que van a también a la biblioteca a leer cuentos para ir formando en esta cultura de promoción de la salud.

Esto va a ser el día 24 en la Casa del Lector en Madrid. A lo cual están todos invitados y espero la máxima difusión. Porque es una labor que tenemos que ir haciendo en toda la red hospitalaria española.

Nada más y muchas gracias por su amable atención.”

**FORO SOBRE HUMANIZACIÓN DE LA SANIDAD
EN BALEARES, ORGANIZADO POR ILUNION**

**INTERVENCIÓN DE EUSEBIO AZORÍN (ILUNION)
PRESENTANDO LAS CONCLUSIONES DE LA JORNADA**



“Haremos las conclusiones tras esta interesante y relevadora conferencia de Boi Ruiz y las diferentes mesas que han tenido lugar a lo largo de la mañana y lo vamos a hacer de la mejor manera posible.

Con la intervención del director general del Servicio de Salud de las Islas Baleares, don Juli Fuster, a quien quiero agradecer en nombre de todos los que hemos organizado esta jornada que haya podido tener un hueco en su agenda y acompañarnos hoy aquí.

Asimismo, también quiero mostrar mi agradecimiento tanto a las personas que han intervenido como a todas aquellas que han estado presentes durante toda la mañana.

**“NOS QUEDA MUCHO CAMINO POR RECORRER EN HUMANIZACIÓN,
PERO ES UN DESTINO QUE ESTÁ CADA VEZ MÁS CERCA”**

Aún nos queda mucho camino por recorrer en materia de humanización. Pero hoy hemos visto que ya estamos trabajando en ello y que gracias a los profesionales que han participado en esta jornada el camino se allana y la humanización es un destino que está cada vez más cerca.

A pesar de ello, somos conscientes de los desafíos que nos quedan por delante. Y que hoy se han puesto de manifiesto a lo largo de esta jornada, y sobre los que ya se está empezando a buscar una solución.

Honorio, no hemos podido haber empezado mejor la jornada con sus palabras. Que nos han servido para recordar la importancia del trabajo que hacen las fundaciones para mejorar la atención de todos los ciudadanos en nuestro país. Y que si queremos conseguir la excelencia en la atención sanitaria, debemos ponerle foco en el camino que nos marcan las ODS y mantenernos firmes.

En este sentido, Patricia Gómez nuestra consellera, a la que quiero agradecer sin duda, que haya estado toda la mañana aquí con nosotros. Y que haya hecho un hueco en su agenda, nos ha ofrecido un completo análisis del papel protagonista que tiene la humanización en la sanidad balear. La consejera ha insistido en la necesidad de dar voz a los pacientes, en la necesidad de que sean ellos quienes nos cuenten sus inquietudes y preocupaciones sobre su salud. Y ha incidido en la implicación del gobierno balear en llevar a cabo una política alineada con los objetivos de la agenda 2030 que alcance la excelencia en la asistencia sanitaria.

En este camino trabajan ya a través de programas como el paciente activo que ha contado con la participación de 142 personas. Que con su entrega y compromiso compartieron sus inquietudes y su tiempo en ayudar de manera eficaz y eficiente a otros pacientes. **Sin duda, la sanidad balear camina en la buena dirección. Y esto seguro de que va a ser pionera en muchas iniciativas de humanización.**

En la primera mesa hemos contado con distintas visiones y posibles vías para seguir un mismo camino en la humanización.

Uno de esos ejemplos es la Comisión de Humanización del Hospital Universitario de Son Espases que nos ha detallado María Hernández.

Hablando de humanización, me ha parecido muy acertado cómo María ha introducido la palabra calidez. Ya que siempre mencionamos la calidad de la atención sanitaria pero no la calidez. Pues no podemos obviar que al hablar de pacientes hablamos de personas.

Asimismo, Paz Merino ha compartido con nosotros el original y exitoso proyecto “Dogs Hospital”. Que siendo un pequeño paso para el perro, es mucho más grande para los profesionales sanitarios y pacientes en el hospital de Can Misses.

Y es que gracias a la visita de estos animales se han encontrado múltiples beneficios. No solo en los propios pacientes sino también en el conjunto de la sociedad. Que ha recibido con un gran abrazo esta iniciativa. Espero que en breve nos podamos encontrar con muchos hospitales “Dogs Friendly”. También me parece una gran idea que jugando se les enseñe a los niños el quirófano para que pierdan el miedo a todo lo que conlleva a una operación. Aunque en ocasiones, como nos ha mostrado Manoli en ese increíble video, al principio les cueste un poco.

De esta manera y de esta forma tan original, niños y familiares entienden qué pasa antes y después de una operación y qué puede pasar durante ella. Y se convierten en dueños de todo este proceso y se sienten los protagonistas.

A lo largo de la mañana, se ha hablado mucho del concepto de atar espacios para conseguir una atención sanitaria más humana. Uno de esos ejemplos, nos lo ha dado Marita con el proyecto “Ambientando espacios a través de las palabras”. Aunque todos tengamos presentes la importancia de la humanización, me parece clave recordarlo a través de frases que ves cada día en los distintos servicios del hospital. De todas las frases que nos ha mostrado me quedo con la frase “Nada cambia, para mí sigue siendo la misma persona”. Porque sin duda humanizar es tratar a una persona y no una enfermedad.

“LA HUMANIZACIÓN NO SE DEBE ENFOCAR SOLO EN LOS PACIENTES. TAMBIÉN EN LOS PROFESIONALES, PARA QUE TRABAJEN DE FORMA CÓMODA Y ENTUSIASTA”

Por otro lado, **hoy ha quedado claro que humanizar no solo debe estar enfocado en los pacientes sino también en los profesionales sanitarios. En este sentido, Susana Sobrino ha puesto el acento en la importancia de su cuidado en conseguir que trabajen de forma cómoda y entusiasta.** Pues son los encargados de cuidar al paciente. A modo de resumen, nos trajo una frase de Richard Branson “Cuiden a sus profesionales porque serán ellos quien cuiden a sus pacientes”. No se me ocurre mejor mensaje para concienciar de la importancia de cuidar de los que cuidan de los que curan.

Tolo Villalonga se ha centrado en un tema muy recurrente en el día de hoy, la accesibilidad y la adecuación de los espacios. Estoy de acuerdo en la idea de trabajar la salud de las personas también a través de los entornos. Dejando que se impliquen en la decisión de cómo deben ser los espacios adoptando una aptitud empática, algo que no debemos olvidar al hablar de humanización.

Sin duda, la anécdota de la cesta ha definido muy bien esta situación. En esta misma, Concha nos ha hablado sobre una de las problemáticas que más sufre la sanidad, la saturación de las urgencias.



No puedo estar más de acuerdo con el título “Saturación de urgencias cero”. Y aunque como decían, parece ambicioso, ambición es lo que necesitamos para poder buscar una solución a este problema.

Me han demostrado que ambición y ganas sobran en esta jornada. En esta segunda mesa, la ha completado Carmen, hablando de formación para humanizar. En este caso, formación para eliminar la contención mecánica. Sin duda, para conseguir esa humanización necesitamos un cambio cultural entre los profesionales sanitarios. Para buscar alternativas a método que se utilizaban antes. Y que como nos decía Concha, no respetaban los derechos ni la dignidad de las personas.

No me gustaría terminar sin hacer hincapié en la suerte que hemos tenido de contar con Carina Escobar y con Rosa Vives, para mostrarnos qué esperan de los pacientes, qué esperan los profesionales sanitarios de la gestión sanitaria. Y hacer hincapié en la necesidad de escucharles.

Ya que ellos son los que mejor conocen sus necesidades, algo evidente, pero parece que a veces se nos olvida.

Carina nos ha recordado que humanizar es fundamental para aumentar la autonomía personal de las personas y mejorar su calidad de vida.

Y Rosa ha puesto de manifiesto algunas dificultades con las que se encuentran los pacientes como las listas de espera. O unas barreras que impiden mejorar su calidad de vida. Y que se podrían resolver si se apuesta más en humanización.

INTERVENCIÓN FINAL DE EUSEBIO AZORIN

Antes de dar la palabra para que clausure don Juli Fuster, momento de agradecimientos.

Quiero agradecer al Club de la Excelencia en Gestión. A la Asociación Española de Fundaciones, sin duda alguna, a la Consellería de Salut i Consum de aquí de Baleares. Por supuesto, a la consellera, a don Juli Fuster. A los patrocinadores Novo Nordisk, Roche, Amgen y Fresenius.

A mis compañeros de ONCE que nos han dejado estas magníficas instalaciones. A todos los ponentes por sus magníficas presentaciones y por trabajarlas y dedicarles tiempo a ello.

A todos ustedes por estar ahí y por la intensa participación que han tenido. Esta es la quinta jornada y a mí me ha parecido que ha sido la más interactiva que hemos tenido hasta ahora.

De manera especial a Gema y Gracia de ILUNION. A Vanesa y Juan de la Asociación Española de Fundaciones. A Rosa y Susana y sus equipos de la Consellería de Salud, los técnicos de sonido, fotógrafos, catering, periodistas, muchas gracias. Les invito a que suban, por favor.

Y por último, si algo de esto ha salido mal solo hay un responsable que se llama don Eusebio Azorín que está ante ustedes. Y si esto ha tenido cosas buenas, desde luego ha sido el éxito de las personas que me van a acompañar ahora aquí arriba. Y que me gustaría que ahora cuando termine les den un fuerte aplauso.

(Aplausos). Muchas gracias por estos aplausos más que merecidos.

Termino diciendo que seguiremos con estas jornadas por las diferentes comunidades autónomas. Y el objetivo de estas jornadas es volver dentro de un año o año y medio. Y volver a ver qué hemos hecho, cómo hemos avanzado durante este tiempo.”

FORO SOBRE HUMANIZACIÓN DE LA SANIDAD
EN BALEARES, ORGANIZADO POR ILUNION

**INTERVENCIÓN DE JUANA PRIETO VALLE, COORDINADORA
DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO BALEAR DE SALUD**

“Muchas gracias. La verdad es que Eusebio y yo teníamos que repartirnos las conclusiones. Y me lo ha puesto muy difícil, porque casi que lo ha dicho todo. Pero como soy enfermera y matrona y siempre nos gusta decir la última palabra, voy a intentar aportar una palabra, una frase que para mí ha resultado relevante y significativo de estas jornadas.

En primer lugar, no puedo menos que dar las gracias a todos los presentes por estar aquí. Por haber invertido una mañana de su vida para compartir sus experiencias.

Agradecer muchísimo a todas las ponentes y a sus equipos por el trabajo que hacen. Por presentárnoslo de una manera tan sencilla. Aunque todos los aquí presentes sabemos que llegar a estas conclusiones no siempre es fácil, es laborioso. Son muchas horas de tiempo laboral, pero también muchas horas de tiempo personal.

Agradecer muchísimo la voz de los pacientes. Porque les agradecemos tanto que sean tan críticos con nuestro sistema porque nos ayudan a ver lo que a veces los profesionales no vemos.

Y muchas gracias por construir este sistema y por darle la forma que en cierta manera debería tener para ser el que todos necesitamos.

Todos y cada uno de nosotros, desde nuestra humildad, aportamos un granito de arena para mejorar nuestro sistema sanitario. Y por qué no, mejorar los resultados de salud. Es un reto muy difícil pero muy interesante.

Todas estas personas nos han contado acciones que parecen muy sencillas. Pero que tienen un impacto en la calidad de atención muy grande, ya lo hemos visto cómo los pacientes agradecen ese “Buenos días, princesa”.

Porque esas acciones tan sencillas en el fondo personalizan y cuidan los detalles que dan valor a este trabajo.

Empezaba la mesa hablando, decía Eusebio, de llegar a los rincones. En eso estamos y creo que cada vez estamos llegando más lejos.

La importancia de contar con los ODS como un impulso porque le ha dado como alas a todos los proyectos de humanización. Es que ya queríamos, ya teníamos un sistema humanizado. Pero es que además la ODS nos está permitiendo visibilizarlo.

La consellera nos hablaba de lo importante que es la participación ciudadana. Y me quedo con la frase de dar tiempo a los profesionales. Es importante de manifestar el tiempo que muchas veces reivindicamos para poder hacer esa escucha activa que nos pedían los pacientes.

Pasemos a la incubadora de ideas. Aunque estarán de acuerdo conmigo que estas ideas están fuera de la incubadora. Ya están en crecimiento. Muchas gracias a María por contarnos la experiencia de la Comisión. Todos hemos tomado notas como locos para crear una Comisión con todas las pautas que nos ha dado. Felicito a Paz por la valentía pero debió ser difícil en su momento hacer esta propuesta.



Y sobre todo, por hacer estas familias extensivas inclusivas. A veces las mascotas son la única familia que tienen las personas a nuestro cuidado. Muchísimas gracias por la valentía.

Comentar de la ponencia de Manoli, lo difícil que es hacer fácil la separación y cómo lo ha conseguido. No solo la separación de los niños de sus padres sino que los padres confíen en nosotros los profesionales y dejen a sus hijos en nuestras manos con tranquilidad sin grandes ataques de ansiedad.

Felicitar a los de Menorca por las palabras. Sobre todo porque me quedo con la frase de Marita “Es algo muy sencillo” decía ella. Pero qué tranquilizador ir a una Unidad donde ves una frase que refleja tan claramente la filosofía con la que te van a cuidar esos profesionales. Sí, sí, sencillo y barato pero muy, muy impactante.

“Lo esencial es invisible a los ojos”. Y creo que la humanización está haciendo visible todo esto que es tan esencial de cuidado, la escucha, la sensibilidad, todos estos aspectos.

Agradecer al SAMU y al 061 esa capacidad que tienen de en situaciones de urgencias, que ya tiene mérito, darnos tranquilidad y confianza. No es fácil y lo hacen de una manera natural.

En la mesa de las experiencias Tolo nos ha hablado de la actitud empática y sobre todo de que utilicemos los espacios para facilitar el aprendizaje. Tomamos nota. Tenemos muchos espacios mal aprovechados.

Concha ha descrito con mucha sencillez las causas de la saturación de urgencias. Cómo anticiparnos y además nos ha dado estrategias para de qué manera podemos manejar esa saturación.

Carmen nos ha explicado la manera de controlar o de manejar la agitación sin contención. Les felicito por cambiar el concepto de sala de contención a sala de confort. Ya me imagino que no ha sido fácil. Habrá que hacerlo extensivo, no solo a los pacientes de salud de mental sino a otro tipo de personas que necesitan contención y que se pueden manejar de otra manera.

Susana nos habló de la psicología positiva porque los profesionales hablamos mucho del manejo de la psicología positiva para el trato de las personas enfermas. Pero es que los profesionales también necesitamos esa psicología positiva.

Destacar todos y cada uno de los valores del video de los pacientes. Son también sencillos al mismo tiempo y tan evidente: ser amable, que me hablan sin tecnicismos, que sean sensibles, que me sienta apoyada, que me miren a los ojos. Cuántas veces lo han repetido. Sensibilidad, calidad, que me escuchen. Toma de decisiones informadas, compartidas. Hacer sencillo lo complicado, un reto. Que me traten de tú a tú, respetar mi opinión, tener paciencia, sentirme acogido.

Imprescindible la participación de Carina y Rosa por muchos aspectos. Porque son nuestro termómetro de salud, cómo están viviendo los pacientes, las personas, nuestros usuarios. Qué producto estamos ofreciendo. Carina ha transmitido con una claridad sorprendente las necesidades de los pacientes, la importancia a la atención a la cronicidad. Y agradecer a Rosa que destaque que la sanidad es buena. Porque a veces cuando hablamos de tantas cosas tenemos que pararnos los profesionales y decir “Bueno, pero en el fondo somos muy buenos y vamos a mejorar mucho porque somos mejorables”. Pero está bien ser conscientes de ellos.

Me quedo con el modelo que han definido muy bien de cómo debería ser lo que necesitan. Que en definitiva que es lo que vamos a necesitar todos. Porque como decía Boi, todos vamos a estar enfermos en algún momento de nuestra vida. Un modelo cooperativo centrado en la persona, preventivo, flexible, que utiliza las asociaciones como recursos terapéuticos. Ya están dentro ahora ya no pueden salir de ninguna manera.

Y agradecer a Boi y ya termino, hacer comprensible y sencillo el modelo afectivo-efectivo. Integrando todos los que estamos, las organizaciones, los usuarios, las universidades. Muchísimas gracias.”



FORO SOBRE HUMANIZACIÓN DE LA SANIDAD EN BALEARES

JULI FUSTER (D. G. SERVICIO BALEAR DE SALUD): “TENEMOS UNA SANIDAD EXCELENTE, PERO TENEMOS LÍNEA DE MEJORA EN LA HUMANIZACIÓN”

JULI FUSTER, DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO DE SALUD BALEAR, FUE EL ENCARGADO DE CLAUSURAR EL FORO, CON UNAS PALABRAS QUE LES OFRECEMOS A CONTINUACIÓN.

“Buenos días o casi buenas tardes más bien. Siempre que se nos plantea el organizar jornadas, congresos, siempre estamos predispuestos y siempre estamos a favor.

Porque consideramos que es una manera de avanzar. Que los profesionales, en este caso los pacientes, puedan compartir ideas, experiencias, eso nos enriquece y nos ayuda a continuar avanzando.

Pero en este caso que se nos planteó, esta jornada en concreto, y en este ámbito, la verdad es que nos entusiasmó la idea.

Nos entusiasmó la idea por cuanto hace referencia a uno de los puntos en el cual la Consejería de Salud está apostando más fuerte. Y la cual queremos desarrollar en este periodo.

Por tanto, primer agradecimiento, gracias a ILUNION, a la Fundación de Fundaciones, a todos los que han intervenido. Por supuesto, me sumo a todos estos agradecimientos por cuanto entendemos que es uno de los retos más importantes que tenemos en estos momentos sobre la mesa.



¿Por qué estos retos? Se ha dicho aquí, tenemos un Sistema Nacional de Salud excelente. Yo lo comparto y lo defiendo y estoy totalmente convencido, segurísimo. Pero seguramente donde tiene un poco más de línea de mejora es precisamente en estos aspectos que entre todos hemos llamado Humanización. Aunque tampoco a mí me acaba de gustar mucho esta palabra, porque parece que antes no fuéramos humanos.

No, no es eso. Pero bueno, creo que si decimos eso todos nos entendemos. Que tiene que ver con calidad, que tienen que ver con empatía, que tiene que ver con circuitos, que tiene que ver con múltiples factores. Que tiene que ver con aquello que nos hemos llenado la boca de decir, el ciudadano en el centro, el ciudadano en el centro. Pero al final el ciudadano, alguno duda si realmente ha estado en el centro y, desde luego, con mucho camino de mejora.

Por tanto, estas son un poco las líneas estratégicas que nos marcó la Consejería de Salud. Las cuales en el Servei están plenamente identificadas. De ahí el tener una Subdirección específica de estos temas. De ahí que estamos dando soporte a múltiples proyectos que se están desarrollando en todos los hospitales, y más que saldrán. Y de ahí que creemos que tenemos que tener un avance muy importante y que sin duda se va a conocer.

Dentro de los agradecimientos, por supuesto, a todos los que han asistido, a todos los que han participado, a todos los ponentes. Creo que es importantísimo transmitir. El Conseller Boi Ruíz, creo que nos ha transmitido también una faceta un poco diferente de la que conocíamos, pero importantísima y muy interesante. Y en definitiva decirles a ustedes, a Eusebio, que mi colaboración es total. Que seguimos en esta línea y que hay que apostar fuerte por ello. Porque realmente es la línea de mejora.

Esta mañana se han hablado de problemas de nuestra sanidad. Se ha hablado de listas de espera, de demoras y es cierto y ahí están.

Creo que el primer mecanismo para intentar mejorar es conocer lo que está sucediendo, afrontar el problema, no esconderlo. Por tanto, esta es nuestra línea de trabajo y en esto vamos a estar en los próximos años. Muchas gracias a todos.”

**JORNADA SOBRE HUMANIZACIÓN DE LA SANIDAD EN
BALEARES DEL GRUPO ONCE, ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
FUNDACIONES Y CLUB DE EXCELENCIA EN GESTIÓN (1)**

Gran Jornada el jueves en el auditorio de la ONCE de Palma de Mallorca sobre Humanización de la Asistencia Sanitaria, dentro del ciclo ya impulsado antes de Navidad por el Grupo Social ONCE, la Asociación Española de Fundaciones y el Club de Excelencia en Gestión. El primero fue en Extremadura y Baleares ha sido su segunda parada, con una asistencia cercana a las 200 personas y un debate cálido y amable, que hizo que la Consellera Patricia Gómez, que en principio acudía sólo para inaugurar, se quedara toda la mañana. También intervinieron Eusebio Azorín, Honorio Bando, Boi Ruiz (con una buena ponencia), Juana Prieto (Coordinadora Atención al Usuario y Humanización del Servicio de Salud de Baleares) y Juli Fuster, que clausuró. Hoy recogemos la mayoría de intervenciones de ellos. Y en esta página y las siguientes, un pequeño reportaje gráfico.

**JORNADA SOBRE HUMANIZACIÓN DE LA SANIDAD EN
BALEARES DEL GRUPO ONCE, ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
FUNDACIONES Y CLUB DE EXCELENCIA EN GESTIÓN (2)**



