

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,  
INTERIOR Y JUSTICIA

RELACIONES CIUDADANAS E  
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

**SALUD**

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO  
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## Navarra apuesta por orientar más la atención sanitaria hacia las personas mediante la Estrategia de Humanización del Sistema Público

*Habitaciones individuales para pacientes terminales, el nuevo Observatorio de Muerte Digna o facilitar información sobre tiempos de espera en Urgencias, actuaciones destacadas de la nueva Estrategia*

Martes, 07 de noviembre de 2017

La Estrategia de Humanización del Sistema Sanitario Público de Navarra busca mejorar la satisfacción de las personas usuarias con el trato humano que reciben. Se trata de un proyecto prioritario para el Departamento de Salud, que incluye cinco grandes líneas de actuación (cultura de la humanización, calidez de trato, información-comunicación, adecuación del entorno y directrices para la gestión), y numerosas acciones como garantizar habitaciones individuales para pacientes terminales, la puesta en marcha del Observatorio de Muerte Digna o facilitar información sobre los tiempos de espera en los Servicios de Urgencias, entre otras.

Cabe recordar que cada año se producen más de 55.800 ingresos en los Centros Hospitalarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con una estancia media de 5,9 días, así como más de 5,4 millones de consultas en Atención Primaria, más de 1,1 millones en Atención Especializada, más de 39.000 intervenciones quirúrgicas o más de 725.000 atenciones en urgencias. Son infinidad de momentos y procesos personales, interacciones humanas que aprovechar para ir más allá de la técnica y tecnología sanitaria y centrarse en las personas.



La Presidenta Barkos y el consejero Domínguez presentan la Estrategia de Humanización del Sistema Sanitario Público de Navarra.

Actualmente el grado de satisfacción de la población con sus profesionales es muy alto, y se trata de apostar por la excelencia que redunde en una aún mayor satisfacción de ciudadanía y profesionales.



Público asistente.

La Estrategia de Humanización ha sido presentada hoy por la Presidenta del Gobierno de Navarra, Uxue Barkos, por el Consejero de Salud, Fernando Domínguez, por el director del Servicio de Ciudadanía Sanitaria, Aseguramiento y Garantías del Departamento de Salud, Lázaro Elizalde, por la jefa de Servicio de Atención a Ciudadanos y Pacientes del SNS-O, Isabel Ansa, y por la directora de Cuidados Sanitarios del Complejo Hospitalario de Navarra, Maite Soria. En su intervención Barkos ha destacado que “humanizar la asistencia es conseguir armonizar el desarrollo de las funciones profesionales y las necesidades de pacientes, la orientación hacia una atención que contemple a cada paciente o persona como centro de la atención y no la enfermedad o el proceso por el que es atendida”.

De igual forma, la Presidenta ha expresado que lo que más le satisface “es comprobar que esta Estrategia ya está siendo una realidad. En esta legislatura se han dado ya muchos pequeños pasos en esta línea, en particular, en la humanización de la atención a la infancia con medidas tan importantes como garantizar el acompañamiento de padres y madres las 24 horas del día en la nueva UCI pediátrica o en el antequirófano infantil, la adaptación lúdica de los espacios del Área de Hospitalización Infantil para niños/as y familiares en el CHN, la elaboración de una guía-cuento para menores que van a ser intervenidos, facilitar servicio de comida a acompañantes de menores ingresados en observación de Urgencias de Pediatría del CHN o la adecuación de espacios en la atención a las urgencias pediátricas en el Hospital Reina Sofía de Tudela”.

A continuación, Barkos ha incidido en las medidas comprometidas para dar una respuesta más humana a las situaciones más dolorosas: el compromiso de garantizar habitación individual a los y las pacientes terminales, facilitar las voluntades anticipadas, poner en marcha el observatorio de muerte digna, y asumir un enfoque paliativo y el apoyo emocional desde fases más tempranas del proceso.

Cabe destacar que la Estrategia de Humanización es un documento abierto a las aportaciones de profesionales, pacientes, ciudadanía etc. Se han constituido Comités en los diferentes ámbitos de atención con la participación de más de 150 personas, entre las que se encuentran voluntarios/as, pacientes y familiares que aportan su visión como personas usuarias del sistema.

### **Cinco líneas estratégicas para humanizar la asistencia**

Como objetivos específicos la Estrategia persigue reorientar el sistema sanitario hacia la atención a la persona, dignificar el trato ofrecido, fomentar la cultura de la humanización dentro del sistema sanitario, crear las condiciones necesarias para desarrollarla y ofrecer apoyo al conjunto de profesionales. Incluye cinco líneas de actuación: cultura de la humanización, calidez de trato, información-comunicación, adecuación del entorno y directrices para la gestión.

La primera línea de actuación aboga por extender la cultura de la humanización en el conjunto del sistema. Se realizará o potenciará formación en ética, en relaciones interpersonales, en técnicas de comunicación, en manejo de conflictos y en manejo del duelo y malas noticias. Además, se llevará a cabo capacitación específica para puestos clave más relacionados con la cercanía de pacientes, tales como cuidados, admisión o información. De igual modo, se redactarán recomendaciones de estilo, destacando los decálogos de humanización en ámbitos concretos, acciones al recibir a cada paciente en la consulta o el protocolo al entrar en una habitación. Por último, se priorizará el desarrollo de espacios organizados para la incorporación de la participación en salud de pacientes, ciudadanía y personas voluntarias (Escuela de Pacientes, Escuela de Salud, ForoSalud...).

Una segunda línea es la relativa a la calidez de trato. Responde a la necesidad de dar el mismo trato que nos gustaría recibir, teniendo presente la vulnerabilidad de las personas en sus contactos con el sistema sanitario. Como objetivos específicos se plantean potenciar la cortesía y mejorar la calidez humana, minimizar el sufrimiento de pacientes, favorecer el entretenimiento, el ocio y la cultura de pacientes así como favorecer el acompañamiento.

Se han priorizado diferentes actuaciones como el despliegue del proyecto SUEÑON, para promover el respeto al sueño y favorecer el descanso nocturno de pacientes en hospitalización entre 00.00 h. y 06.30 horas; la mejora o habilitación de servicios de apoyo a acompañantes (baños, duchas...); la adquisición de tarjetas de identidad que permitan conocer a la persona que atiende; el impulso a iniciativas relacionadas con la humanización de la atención al nacimiento y la lactancia (IHAN); el desarrollo del Observatorio de la Muerte Digna como forma participativa de analizar y elaborar propuestas de mejora en los procesos del fin de la vida; o la potenciación del entretenimiento y el ocio de personas hospitalizadas (utilizar los salones de actos de los hospitales para la proyección de películas, actuaciones de teatro, debates, cuentacuentos etc., facilitar la compra de prensa para las personas ingresadas...).

La información y la comunicación centran la tercera línea estratégica. Con objeto de mejorar la calidad y utilidad de la información ofrecida a pacientes y familiares, se efectuarán actuaciones como la elaboración y difusión de la Carta de Compromisos con la humanización de la asistencia y un decálogo de humanización general y de cada ámbito de actuación; la revisión y elaboración de material escrito para la entrega en hospitalización, en consultas y en los diferentes servicios en cuanto a acogida, la enfermedad y sus cuidados, los recursos de apoyo etc.; y la readecuación de los procesos de consentimiento informado.

El desarrollo de una verdadera cultura de la humanización requiere que se den las condiciones en las que ésta pueda desarrollarse, por lo que es necesario construir entornos facilitadores. Entre estos entornos, enmarcados en la cuarta línea de actuación, se incluyen las eliminaciones de barreras arquitectónicas, las medidas para facilitar la accesibilidad a personas con dificultades especiales, mejoras en la señalización, identificación de profesionales o acciones de mejora del clima laboral y de confort.

Como acciones priorizadas destacan el compromiso de garantizar habitaciones individuales a los y las pacientes en fase terminal; la creación de grupos de trabajo y mejora con participaciones de profesionales, pacientes y personas cuidadoras sobre distintos aspectos de los servicios prestados a pacientes; facilitar información en Urgencias sobre tiempos de espera; el desarrollo de una oferta variada en los servicios de restauración, ajustada a las situaciones clínicas, con apertura a la capacidad de elección, a las características culturales, religiosas y las opciones personales; y la habilitación de espacios para visitas y/o acompañamiento de mascotas.

Finalmente, los cambios en la cultura de la humanización requieren la implicación y el protagonismo de los estamentos directivos. Con el fin de impulsar activa y sostenidamente esta cultura, se introduce la humanización como un valor de la organización del sistema de salud de Navarra, configurándose como la quinta línea estratégica. Se incorporarán indicadores de humanización en los pactos de gestión y se desarrollarán sistemas de información que integren dimensiones de humanización en los cuadros de mando.