

Presentación

PROYECTO HORIZONTE HUMANIZACIÓN - H2H

Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria de CLM



Castilla-La Mancha



el valor de las personas
**HUMANIZACIÓN Y
ATENCIÓN SOCIO SANITARIA**
DIRECCIÓN GENERAL



El **Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria de Castilla-La Mancha Horizonte 25** es la hoja de ruta que guiará el desarrollo de las Estrategias de Humanización en el Servicio Público de Salud regional. Su objetivo es desarrollar un marco y enfoque común para orientar y asegurar la prestación de servicios sanitarios más cercanos, respetuosos y efectivos y aumentar la corresponsabilidad de todos los agentes implicados en el sistema.

¿Qué implica su puesta en marcha para el sistema sanitario y la ciudadanía de CLM?

- Es un paso más en el **compromiso** de la Consejería de Sanidad para asegurar que las personas tengan garantizada una atención personalizada en base a sus necesidades y expectativas, en el marco de un proceso de toma de decisiones compartidas.
- Supone una **oportunidad** para reflexionar e identificar respuestas a los desafíos a los que nos enfrentamos en los próximos años para conseguir unos servicios sanitarios más cercanos, respetuosos y efectivos.
- Recoge la contribución de todos los agentes implicados que forman parte del sistema: pacientes, familiares, profesionales, trabajadores y empleados, agentes sociales y ciudadanía en su conjunto.

Estamos afianzando los cimientos para vivir la salud y la sanidad de una forma integradora, más cercana y positiva para todos



¿EN FAVOR DE QUÉ Y DE QUIÉNES?

- De la dignidad de las personas y sus derechos.
- Del cuidado de los profesionales.
- Del fomento del respeto, la escucha y la participación activa en un entorno confortable y en un marco ético, de equidad y de excelencia en la atención.

¿Qué es la humanización de la asistencia sanitaria?

La Humanización de la Asistencia Sanitaria consiste en:

- **Poner en valor la dignidad e individualidad de cada persona** prestando una asistencia personalizada.
- **Atender a las personas desde su concepción holística** para dar respuesta, no solo a sus necesidades físicas, sino a sus necesidades en la esfera emocional, social y espiritual.
- **Hacer partícipes a los ciudadanos**, proporcionándoles la información y formación precisa para que puedan participar de forma proactiva en la toma de decisiones sobre su salud o la de sus familiares.
- Tener en cuenta no solo a los pacientes, sino prestar especial atención a las **necesidades de los familiares** que los acompañan y a sus **cuidadores principales**.

Para poder **humanizar la atención sanitaria de forma real y efectiva** es necesario incluirla en el centro de la gestión sanitaria. Por eso, nuestra visión de la humanización incluye aspectos relacionales, organizacionales y estructurales del sistema.

Un pilar esencial de la humanización son los profesionales sanitarios, a quienes consideramos **agentes de humanización**, a los que es preciso cuidar, escuchar y hacer partícipes. Para ello es fundamental favorecer una comunicación adecuada, fomentar su participación, reconocer sus esfuerzos y logros, promocionar la formación y capacitación y, en definitiva, poner en valor la profesionalización y la vocación.



Proyecto Horizonte Humanización - H2H

La Consejería de Sanidad, a través de la Dirección General de Humanización y Atención Sociosanitaria (DGHASS), ha puesto en marcha el **Proyecto Horizonte Humanización**, al que también llamamos Proyecto H2H, para avanzar en el diseño y elaboración del próximo **Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria de Castilla-La Mancha Horizonte 2025**.

Se trata de un proceso de escucha y participación en tres direcciones:

1. Hacia la ciudadanía

2. A los profesionales sanitarios

3. A la iniciativa social

..... para recabar sus aportaciones y sugerencias a fin de reflexionar e identificar las respuestas a los desafíos y retos a los que nos enfrentamos en los próximos años con la finalidad de conseguir unos servicios sanitarios más cercanos, respetuosos y efectivos.



Objetivos del Proyecto H2H

El proyecto Horizonte Humanización H2H tiene como finalidad ayudar a transformar la organización sanitaria y la sociedad para hacerla más humana. ¿Cómo?

- Avanzando hacia una nueva forma de hacer las cosas para que pacientes y familiares, profesionales y la ciudadanía en general tengan una experiencia cercana y personalizada, que dé respuesta a sus necesidades sanitarias. De esta forma, se vivirá la salud y la sanidad de una forma más integradora y positiva.

- Queremos implantar la cultura de humanización en todos los ámbitos de la organización sanitaria, desde la propia Consejería hasta los hospitales y la Atención Primaria en los centros de salud y que se plasme en realidades concretas a corto-medio plazo dentro de una visión transformadora a largo plazo.

¿Qué metodología se ha empleado?

- El proyecto H2H conlleva una metodología de **participación y escucha** que permite a través del uso de herramientas de consulta y la generación de espacios colectivos, la reconexión y relación entre las partes implicadas (pacientes, familiares, profesionales sanitarios, ciudadanía en general e iniciativa social), desde los que surgen una conciencia más profunda de las principales dificultades y la confianza e implicación para actuar conjuntamente para la humanización de la asistencia sanitaria.

- Estos procesos de dialogo-encuentro y aprendizaje en acción proporcionan formas de ver colectivamente los desafíos y retos que presenta la humanización de la sanidad regional y el espacio necesario para que los agentes clave traduzcan en realidades las ideas, sugerencias e iniciativas aportadas para la humanización de la atención sanitaria.



¿Qué fases tiene el proyecto?

Fase 0

Exploración y Sensibilización para buscar el enfoque, consenso y, especialmente, la implicación en el reto de la Humanización de la Asistencia Sanitaria en CLM.

En esta fase se han llevado en paralelo dos actuaciones fundamentales:

- Puesta en marcha de las estructuras organizativas vinculadas al Decreto 72/2021. Diario Oficial de Castilla La-Mancha, de 25-06-2021
- La generación de espacios de reflexión colectiva dirigidos a activar a los agentes fundamentales para la puesta en marcha de los procesos de cambio y transformación de la cultura organizacional. Se han desarrollado en formato de Talleres de Sensibilización y Alineamiento de equipos.



Mas de 80 personas participantes involucradas en el proceso de lanzar ideas y fijar el enfoque de trabajo para la **co-creación del Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria.**



Fase 1

Entender qué significa humanizar la asistencia sanitaria para fijar el foco de acción tras la escucha de todos los agentes implicados: pacientes, cuidadores, familiares, profesionales e iniciativa social.

En esta fase de diagnóstico se lanzó un proceso de escucha a través del Portal de Participación de la Junta de Comunidades.

- Encuesta Ciudadana.
- Grupos Focales
- Participación de Profesionales del Sescam
- Participación de Entidades Sociales y Colectivos



Un total de 5.500 personas han participado en el proceso de consulta desde sus distintas perspectivas

Para aportar objetividad y transparencia en el proceso de análisis e interpretación de los datos recogidos en todas las acciones que caracterizan esta fase, se ha contado con la participación de un equipo de profesores-investigadores de la **Universidad de Castilla-La Mancha**.

Fase 1.1 - Encuesta Ciudadana

En el proceso de escucha y participación se han interesado un total de 4.106 personas, siendo finalmente 2.240 personas las que han participado en el proceso completo de participación.

- El 77,9 por ciento de las 2.240 personas que han enviado completa la encuesta son mujeres. El intervalo de edad con más número de participantes es el de 35 a 54 años, en concreto representa al 67,3 por ciento de la población. En cuanto a nivel de estudios, la mayoría tiene formación universitaria (58,1 por ciento) o Formación Profesional (20,8 por ciento).
- Por provincias, el 31,4 por ciento de los participantes vive a Toledo; el 26,5 por ciento en la provincia de Ciudad Real; el 21,7 por ciento en Albacete; el 12,5 por ciento en Guadalajara y el 7,9 por ciento en Cuenca.
- Las mujeres consideran prioritaria la atención a grupos específicos de mayor vulnerabilidad como las personas con discapacidad, refugiadas e inmigrantes, con enfermedades raras y/o en situación de dependencia.
- Los hombres han considerado prioritarios los servicios de Urgencias y Emergencias; Cirugía y Hospitalización; Cuidados Intensivos; final de la vida y Atención Primaria, las mujeres han priorizado la asistencia en las primeras etapas de la vida: nacimiento, infancia y adolescencia, salud mental y oncología.



Fase 1. 2 - Grupos Focales

Se han desarrollado cinco grupos focales, uno en cada una de las cinco provincias de Castilla-La Mancha (Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo), con el fin de profundizar en las opiniones que la población de Castilla-La Mancha tiene sobre la humanización sanitaria.

El diseño de los grupos ha tenido en cuenta tanto las variables planteadas en la encuesta de participación ciudadana previa como los resultados analizados de la misma.

- En los cinco grupos focales realizados ha participado un total de 48 personas de todas las provincias y de 17 localidades castellanomanchegas (68,8% mujeres y 31,3% hombres), con una edad media de 49 años.
- En cuanto a provincias se refiere, destaca Albacete con una participación del 25,0% sobre el total de participantes, seguido de Toledo y Ciudad Real, ambas con un 22,9%, y Cuenca y Guadalajara, también ambas con 14,6%. En total han representado a 17 localidades castellanomanchegas, además de las capitales de provincia.



Fase 1.3 - Participación de Profesionales del Sescam

En el proceso de participación se han interesado 965 profesionales del SESCAM, siendo finalmente 91 las medidas obtenidas que conforman el Mapa de Iniciativas Profesionales, una herramienta enmarcada en el Proyecto Horizonte Humanización que permite visibilizar el trabajo realizado en materia de humanización y detectar nuevas actuaciones a contemplar.

- De los 91 formularios completos, el 84,62 por ciento proceden de profesionales sanitarias mujeres y el 15,38 por ciento restante de hombres.

- Los participantes mayoritariamente tienen entre 45 y 54 años (40,66 por ciento), formación universitaria (82,42 por ciento) y Formación Profesional (17,58 por ciento).

- Atendiendo a la profesión, los participantes son mayoritariamente enfermeras, seguidos de médicos de distintas especialidades.

Las iniciativas propuestas:

- Beneficiarían la mejora de la prestación de una atención más personalizada e integral que considere aspectos físicos, sociales, emocionales y espirituales de pacientes y familiares.

- Implicarían la reducción de los niveles de angustia y estrés que produce la enfermedad.

- Mejoraría la experiencia del paciente - Facilitaría el incremento de la confianza en el sistema público de salud - Posibilitaría la participación activa y la corresponsabilidad en los procesos de salud.



Fase 1.4 - Participación de entidades sociales y colectivos

Se han recogido un total de 51 propuestas, 29 iniciativas proceden de entidades sociales de ámbito provincial (principalmente de la provincia de Ciudad Real) y 21 de particulares, la mayoría con estudios universitarios o FP.

- Entre las entidades que han presentado una o varias iniciativas se encuentran la Federación Autismo de Castilla-La Mancha, ASPACE, Fundación CERES, la Asociación Guerreros Púrpura, Médicos del Mundo, ASEM-CLM, COCEMFE Toledo, ASMICRIO o la Asociación Española Contra el Cáncer.

- Las iniciativas/proyectos se centran principalmente en objetivos vinculados a:

1. La promoción de la atención centrada en la persona.
2. La coordinación en las organizaciones para ofrecer una asistencia integral.
3. Priorizar proyectos de humanización dirigidos a colectivos específicos y de mayor vulnerabilidad.
4. La mejora de la capacidad de la organización mediante la creación de las herramientas organizativas y de gestión integrada, descentralizada, interdisciplinar y eficiente que permitan impulsar las políticas de humanización.
5. El desarrollo de las habilidades y competencias de los profesionales.



Fase 2

Formular una visión compartida sobre la Humanización Asistencia Sanitaria CLM, para planear un futuro deseable, claro y motivador para todos los agentes implicados en el que trabajar juntos.

Para ello, en el seno de la **Comisión Regional Técnica de Humanización (CRTH)**, como estructura encargada de la elaboración del Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria, se analiza toda la información obtenida en las diferentes actividades de la fase 1. De esta manera, con el conocimiento de los agentes implicados, estableceremos nuestra estrategia y plan de acción para la Humanización de la Asistencia Sanitaria Horizonte 25.

Más de 30 profesionales involucrados en la CRTH comparten un plan de trabajo compuesto por **Talleres Grupales de Co-creación**, en los que se combinan aprendizaje, acción y reflexión y en los que participan las principales áreas implicadas en la humanización de la atención del Servicio Público de Salud y la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha; junto a otros agentes expertos como elementos clave de consulta, tales como las Redes de Expertos y Profesionales, la Escuela de Salud y Cuidados, la Fundación Sociosanitaria de Castilla-La Mancha y la Unidad de Género de la Consejería de Sanidad.



Fase 3

Estructurar la acción: para ofrecer desde la humanización una respuesta armonizada en toda la región a las necesidades y expectativas de los agentes clave implicados.

Esta fase implica:

- La generación del **Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria. Horizonte 25, (PHAS-CLM)** como herramienta de ordenación y marco de trabajo compartido que ha de trasladarse a las Gerencias Asistenciales a través de Planes Operativos anuales.
- El PHAS- CLM se basa en el **proceso de trabajo generado para su co-creación** y que sirve como **elemento de transformación organizacional** desde el que se destilan elementos fundamentales que le dan forma y que irá evolucionando desde el aprendizaje en acción a medida que avanzamos en su diseño y desarrollo.
- La creación, consolidación y desarrollo de la estructura organizativa que garantice la base y el desarrollo de nuestro compromiso con la Humanización en el ámbito sanitario. Potenciando así desde dentro de la organización una Cultura de Humanización como elemento clave de la transformación del Servicio Publico de Salud de Castilla-La Mancha.



Las estructuras organizativas que están funcionando en todo este proceso son:

- **Consejo Regional de Humanización.** Se puso se puso en marcha el 11 de noviembre de 2021, como órgano de seguimiento y evaluación de las políticas del sistema sanitario público en la materia.

- **Comisiones de Humanización de las Gerencias del Sistema de Salud regional,** (17) que pondrán en práctica lo que el Plan de Humanización determine.

- **Comisión Regional Técnica de Humanización.** Constituida el 10 de junio de 2022 como órgano técnico de elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria.

- **Responsables de Humanización de las Gerencias Asistenciales:**

- Son una figura clave en la humanización de la asistencia sanitaria. Tienen la misión de servir como canalizador, impulsor y coordinador de las iniciativas relacionadas con la humanización de la sanidad a nivel de las Gerencias del Sescam.

- Forman parte del equipo directo del gerente y se encargan del diseño de planes anuales de humanización, en los que se involucre a las personas clave de su gerencia y al conjunto del ecosistema sanitario (pacientes, profesionales, proveedores, asociaciones y entidades locales).

El Proyecto H2H se traduce en:

- **La participación e implicación de más de 160 personas profesionales del ámbito sanitario involucradas normativamente en la Humanización de la Asistencia Sanitaria.**

- **Más de 30 Talleres Grupales de Trabajo colectivo realizados en torno a la materia.**

Todo para conseguir ofrecer a los ciudadanos unos servicios sanitarios cercanos que pongan en valor la dimensión humana de la atención sanitaria y la personalización de la asistencia como valor esencial y añadido a su calidad científico-técnica.



Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria de CLM

PROYECTO HORIZONTE HUMANIZACIÓN - H2H



Castilla-La Mancha



el valor de las personas
**HUMANIZACIÓN Y
ATENCIÓN SOCIO SANITARIA**
DIRECCIÓN GENERAL