

Bibliografía y enlaces web

- 1- Humanizar la sanidad para mejorar la calidad de sus servicios Humanizing health to improve healthcare quality J.C. March. Rev Calid Asist. 2017;32(5):245---247
- 2- Planchuelo, M^a Angeles. Con H de Humanización. Planes estratégicos de humanización ¿es necesario humanizar lo humano? Diario médico 2017. Disponible en <https://www.diariomedico.com/autores/maria-angeles-planchuelo/planes-estrategicos-de-humanizacion-de-la-asistencia-sanitaria-es-necesario-humanizar-lo-humanor.html>
- 3- Humanización en Salud Mental © 2020, Fundación HUMANS ISBN: 978-84-17372-95-8
- 4- Estrategia andaluza de Seguridad y Salud en el trabajo. 2017/2022
- 5- Una nueva guía de la OIT y la OMS insta a reforzar la protección de los trabajadores sanitarios 21 febrero2022 https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_837476/lang--es/index.htm
- 6- Observatorio de la atención al paciente. Informe 2021. Plataforma de organizaciones de pacientes. www.plataformadepacientes.org
- 7- Pinceladas de humanización en urgencias y emergencias. Foro de humanización en urgencias y emergencias. 2022. ISBN: 978-84-1137-486-6
- 8- G.D. Perkins, et al., European Resuscitation Council Guidelines 2021: Executive summary, Resuscitation (2021) Traducción oficial al castellano del Consejo Español de RCP (CERCP)
- 9- Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, Recomendaciones n°32 Humanización. Noviembre 2017
- 10- <http://www.epes.es/?publicacion=marco-conceptual-proceso-enfermero-en-epes>
- 11- Estrategia de cuidados de Andalucía. <https://www.picuida.es/manual-de-cuidados-de-enfermeria-en-la-atencion-extrahospitalaria/>
- 12- Es emocionante saber emocionarse. R. Aguado. 3^a edición 2017.
- 13- Plan de humanización del SSPA: estrategia de humanización compartida. Consejería de Salud y Familias.
- 14- Manual para el acompañamiento y presencia familiar para pacientes atendidos por urgencias y emergencias prehospitalarias: una propuesta desde la atención humanizada. ISBN: 978-84-09- 4057-9
- 15- <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/epes/estructura/transparencia/contratos-convenios/convenios/detalle/217189.html>.
- 16- www.alzheimerandalucia.es
- 17- <https://violenciagenero.org/web/certeza-voz-proyecto-detectar-violencia-genero-traves-voz/>

LINEA ESTRATEGICA	OBJETIVO ESPECIFICO	PROPUESTA DE ACCIONES	
AREA ORGANIZACIONAL: CULTURA DE HUMANIZACIÓN	1.1 Potenciar la capacitación y sensibilización de profesionales, gestores y ciudadanía en humanización a través de la formación	Realización de la II edición del curso "Aprende a gestionar tus emociones". Pilotaje de la I edición del curso: "Cuidados basados en una asistencia humanizada, de la teoría a la práctica clínica". Realización de Jornadas de Puertas abiertas a la ciudadanía, en cada una de las 8 provincias andaluzas, mostrando como se activa el servicio de emergencias 061 y la comunicación "efectiva y afectiva".	
	1.2 Promover prácticas administrativas y organizativas de los servicios sanitarios que favorezcan la accesibilidad, la equidad y la continuidad asistencial	ACOMPANAMIENTO EFECTIVO: Consolidación de protocolo para pacientes con criterios de vulnerabilidad, o con alta dependencia funcional, déficit sensorial/cognitivo. Tanto si el paciente es derivado en ambulancia convencional de traslado, como si éste es trasladado por UVI móvil, se identificará al paciente con una pulsera naranja y al familiar/cuidador, para facilitar la presencia familiar del acompañante e identificar al paciente con "riesgo de lesión" (NANDA 00035) Seguimiento de Altas Hospitalarias los fines de semana a pacientes de especial riesgo a través del servicio Salud Responde (SR) DERIVACIÓN DE PACIENTES VULNERABLES A EGC: Seguimiento de pacientes derivados a Enfermera Gestora de Casos (EGC), desde los equipos de emergencias, asegurándonos la integralidad en la atención y la continuidad asistencial.	
	1.3 Favorecer condiciones de trabajo adecuadas para profesionales	Nuestro servicio de prevención de riesgos, a través de sus delegados, visitará las bases asistenciales de los equipos de emergencias cerciorándose de que los entornos de trabajo son confortables, seguros y adecuados. Facilitación a los profesionales de la conciliación familiar, con los mecanismos oportunos y efectivos para ello	
	1.4 Transparencia y responsabilidad social del CES 061 de Andalucía con los profesionales/SAS/ciudadanos	La comisión de humanización, se reunirá como mínimo trimestralmente con la gerencia para presentar la consecución de las acciones propuestas y reconducir posibles desviaciones. La/el secretaria/o de la comisión de humanización, emitirá informes a la dirección del plan de humanización del SAS semestralmente, de la consecución de las acciones propuestas en el año en curso.	
	AREA ESTRUCTURAL: INFRAESTRUCTURA, RECURSOS Y TECNOLOGÍA	2.1. Impulsar entornos/arquitectura con diseños basados en la evidencia, donde se favorezca la accesibilidad física y cognitiva, atendiendo a la intimidad del paciente y familia	En todas las provincias andaluzas se contará como mínimo, con una UVI móvil dotada con bancada eléctrica para confortabilidad del paciente/profesional. En las cabinas asistenciales de las UVIS se contará con luces de "CONFORT" para disminuir los estímulos externos y favorecer la comodidad tanto del paciente como de los profesionales.
		2.2 Planificar recursos humanos y materiales ajustados a las necesidades reales en urgencias/emergencias	Identificación de las buenas prácticas profesionales, en cada proceso asistencial
		2.3. Incorporar los valores de humanización a los avances e innovaciones científico/técnicos	El CES 061 de Andalucía, fomentará su participación en Jornadas a nivel provincial/nacional/internacional sobre humanización/gestión emocional. Se incluirán criterios de humanización en todos aquellos avances científico/técnicos en urgencias/emergencias, respetando la dignidad de los pacientes/profesionales.
	AREA ASISTENCIAL: PROCESO DE ATENCIÓN CENTRADO EN LAS PERSONAS	3.1 Dar una respuesta personalizada a las necesidades y expectativas de las/os pacientes y profesionales	Cumplimentación del registro de enfermería en la HCDM, de todos los ítems referidos a necesidades de cuidados, o asociados a creencias, cultura y valoración familiar/social. Actualización del plan de acogida en la incorporación de nuevos profesionales o alumnos de las diferentes categorías sanitarias en las diferentes provincias andaluzas del CES 061. Identificación y presentación de profesionales que atienden a pacientes/familiares. Garantizar el acompañamiento y la presencia familiar, valorando los entornos y estado emocional en que se encuentre. (Anexo 1 manual de acompañamiento)
	AREA RELACIONAL: ESCUCHA, COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD	4.1 Garantizar el respeto a la dignidad de las personas, mediante instrumentos y habilidades en comunicación, escucha activa y comunicación.	Actualización del plan telefónico de comunicación de SR, con los pacientes en situación fin de vida y dados de alta en fines de semana, para asegurar la continuidad asistencial. Actualización en formación a profesionales sanitarios en cuanto a comunicación de malas noticias, situaciones conflictivas o entornos agresivos. Potenciación del servicio de teletraducción para pacientes/familias que no hablen el idioma español. Desarrollo y difusión, afianzamiento de app para personas sordas
		4.2 Mejorar el funcionamiento democrático y la gobernanza en el CES 061 y la coordinación con el resto de comités de humanización provinciales y el SAS, que aseguren la colaboración y la toma de decisiones compartida, así como el desarrollo de acciones realistas.	Consolidación de la comisión de humanización en el CES 061 de Andalucía. Constitución de un responsable del CES 061 en todas las comisiones provinciales de humanización de Andalucía, con el objetivo de mejorar la coordinación y las acciones tanto a pacientes/familias como a profesionales en todos los niveles asistenciales Impulsar y visibilizar la participación de la CIUDADANIA en colaboración con el Plan Estratégico de la Consejería de Salud y Familia de Andalucía