

Descripción y desarrollo de la candidatura presentada

El modelo de atención centrada en las personas dentro de una mutua laboral.

Nuestra entidad es una mutua colaboradora con la seguridad social. A nivel asistencial una de nuestras tareas es prestar atención médica en los procesos derivados de accidente de trabajo o enfermedad profesional que pueda sufrir un trabajador. Por tanto, nuestra población es joven y mayoritariamente sana de base. El modelo asistencial en el que el facultativo es quién toma las decisiones, de manera unilateral, con el amparo de la mayor evidencia científica parece cada vez más caduco. Desde el punto de vista clínico se está poniendo cada vez más el foco en las personas y menos en las patologías. Por lo que se debe encontrar la manera de lograr el mejor trato y la manera más individualizada posible. En esta línea, surge el interés por parte de nuestra entidad de avanzar en este modo de gestión clínica, pasando a un modelo de atención centrada en la persona. Este nuevo modelo debe centrarse tanto en la persona-paciente como en la persona-profesional sanitario, puesto que ambos actores son importantes por igual. Por tanto, se definirán objetivos y acciones a implementar para mejorar la atención tanto a pacientes como a profesionales desde un punto de vista multidisciplinar, integral y humanístico.

El proyecto se ha elaborado contando con el apoyo de una consultoría estratégica. Se ha estructurado diferentes fases:

- 1) Fase preliminar: iniciada con la creación de un comité de Personalización de la Asistencia Sanitaria formado por miembros de nuestra organización. Una vez creado el comité se inició el trabajo conjunto con la consultoría con reuniones preliminares para presentarles y darles a conocer la naturaleza y el funcionamiento de nuestra entidad.
- 2) Fase analítica y de elaboración del Plan: por parte de la consultoría se ha realizado un análisis de situación y una evaluación de los indicadores en los que trabajar teniendo en cuenta nuestra situación de partida. Se ha realizado análisis de los procesos asistenciales desde el punto de vista del paciente y de los profesionales de Mutualia. Tras esta fase se han definido 5 dimensiones en las que estructurar el plan:
 - Dimensión de atención e información al paciente y a su entorno
 - Dimensión de coordinación sanitaria, social y comunitaria
 - Dimensión de profesionales, como agentes activos de humanización
 - Dimensión de procesos, recursos y sistema de gestión
 - Dimensión de instalaciones

En resumen, se considera importante que exista una relación fluida entre el profesional sanitario y el paciente, en la que se trate a la persona, considerando sus necesidades y sus características particulares. Es importante que exista una buena coordinación entre nuestra entidad y otros centros asistenciales. Los procesos administrativos y asistenciales deben de ser ágiles y los espacios físicos amigables y cercanos.

Actualmente nos encontramos en la fase de definir y priorizar las acciones concretas del Plan de nuestra entidad.

- 3) Fase de certificación y jornadas específicas de formación: una vez definido e implantado el Plan de Personalización de la asistencia, será el momento de certificar a nuestra entidad en Humanización. Con el objetivo de favorecer la implicación de los profesionales en aspectos de atención centrada en la persona / humanización se organizaran sesiones de formación específicas en cada territorio.

Con este proyecto, nos fijamos como objetivos:

- Posicionarse y diferenciar a Mutualia como institución líder y ejemplar en el trato de la persona.
- Certificar, aportar metodología e involucrar a los profesionales de nuestra organización en el proceso de excelencia en humanización.
- Incrementar la calidad percibida tanto por pacientes como por profesionales
- Crear un modelo de referencia que facilite posteriores mejoras.

En resumen, queremos conseguir prestar una atención social y sanitaria guiada por los valores del humanismo, con los profesionales como agentes activos en la humanización de la asistencia sanitaria, buscando un empoderamiento de los pacientes, siguiendo un liderazgo afectivo/efectivo dentro de nuestra organización y sin olvidarnos de la humanización en la arquitectura de nuestras instalaciones.