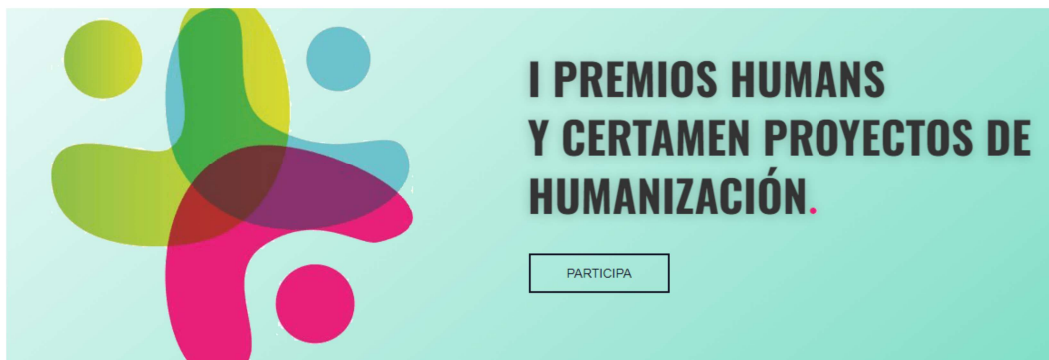


PLAN DE HUMANIZACIÓN DEL HOSPITAL DE GUADIX



PRESENTACIÓN DE CANDIDATURA A LOS



PROYECTO: *Construyendo Guadix Contigo, semillas de humanización*

En el año **2019** comienzan las acciones en torno a la **Humanización de la asistencia sanitaria en el hospital de Guadix**, aunque había algunas experiencias previas muy interesante como el Proyecto para la Humanización de la Atención Perinatal en Andalucía y otros ámbitos. Pero el cambio fundamental del nuevo proyecto “Guadix Contigo” es la idea de que la Humanización debe ser un eje central y transversal de la actividad del hospital y que, como tal, también esté dotado de entidad y cuente con unos parámetros procedimentales y metodológicos propios. Es por eso que la Dirección del centro convoca a un pequeño pero representativo grupo de profesionales y se pone en marcha el Comité de Humanización poco antes de la pandemia por COVID y todo lo que ello supuso. En estos primeros momentos se plantean varias ideas, que surgen de los propios profesionales de distintas áreas del hospital. Todas estas iniciativas estuvieron encaminadas a mejorar diversos aspectos de la atención dispensada, desde un **punto de vista humano, empático y proactivo** y estaban centradas en incrementar la satisfacción percibida de pacientes, familiares y acompañantes en sus distintas experiencias en el centro.

A lo largo de estos tres años, el Comité de Humanización (transformado en **Comisión**, a partir de julio de 2021 en el marco del **I Plan Andaluz de Humanización de la Asistencia Sanitaria**) fue poniendo en marcha las primeras acciones previstas y construyendo una metodología que pudiera asegurar la mayor eficiencia posible en la consecución de los objetivos propuestos. Esta **metodología**, clave para la armonización de los diferentes proyectos, la búsqueda de resultados concretos y la impregnación progresiva en la **cultura organizacional** del centro del enfoque humano, ha pivotado sobre tres elementos: las microfichas, la estructura organizativa en tres niveles y un proceso basado principalmente en dar protagonismo y autonomía a los profesionales para el desarrollo de cada idea. Un resumen de todo ello es lo que se presenta a continuación, con la idea de que pudiera servir a otros centros a modo de inspiración colectiva.

PROYECTO de HUMANIZACIÓN

Construyendo Guadix Contigo, semillas de humanización (MICROFICHA)

El objetivo de esta microficha es describir, de manera clara, concisa y pragmática, las distintas ideas que los profesionales del Hospital de Guadix proponen desarrollar en el campo de la Humanización de la Asistencia. La idea es cumplimentarla en un máximo de dos páginas, con un lenguaje sencillo y lo más operativo posible.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS

Título: **Construyendo Guadix Contigo, semillas de humanización**

Unidad o Servicio: Dirección Asistencial

Coordinación: Raúl García Martín

Equipo: Servicio de Atención Ciudadana

Otros colaboradores y colaboradoras: equipo directivo, supervisoras, profesionales de base

Contacto: 958699024 raul.garcia.sspa@juntadeandalucia.es

2. RESUMEN:

En el año 2019 se pone en marcha un proyecto para el impulso de la humanización, tanto de acciones y proyectos concretos como de la propia cultura organizacional en torno a este aspecto fundamental en la calidad de la asistencia sanitaria y en la mejora de la experiencia percibida por pacientes, familiares y acompañantes en su visita o estancia en el hospital. Los primeros pasos fueron básicamente dos: generación de ideas y construcción de una metodología específica. La metodología implementada se basó en una herramienta de uso sencillo, casi intuitivo, y con un enfoque eminentemente práctico, para cada proyecto: la microficha (de la que este documento es un ejemplo). Una estructura de apoyo (Comisión, Comité Técnico y Grupos de Trabajo). Los proyectos en marcha son ya varios y en distintas unidades y áreas del hospital. Destacaremos aquí los seis más avanzados, entre ellos, este mismo y que consiste en la propia construcción del Plan Humanización del Hospital de Guadix.

3. PROBLEMA O SITUACIÓN DE PARTIDA:

El principal problema a abordar en este proyecto fue cómo conseguir que las ideas generadas por los profesionales en torno a la mejora de los aspectos humanos de la asistencia, más allá de la clínica, llegaran a convertirse en realidades tangibles. Cómo pasar de la idea al proyecto con resultados concretos suele tener una serie de elementos limitantes en cualquier ámbito de trabajo y, en especial, en un contexto como el hospitalario en el que la presión diaria (recordemos que los hospitales son centros abiertos 24 horas al día todos y cada uno de los 365 del año), la diversidad de espacios, perfiles profesionales, turnos, etc. y todo ello bajo la constante interacción con una ciudadanía también diversa. Entre los principales obstáculos los hay de tipo estructural (horarios, espacios, carga de trabajo), de tipo organizacional (resistencias habituales al cambio en todo proceso de transformación) y también los hay relacionados con la metodología, su comprensión y su adopción por parte de los profesionales. Es en este último punto en el que se centra el proyecto Guadix Contigo: diseñar una metodología también humana, amable, que sea fácil de comprender, fácil de compartir y fácil (y eficiente) en la consecución de los objetivos buscados.

4. ¿CÓMO PROPONEMOS DARLE SOLUCIÓN O MEJORARLO?

Teniendo en cuenta lo mencionado en el apartado anterior, la propuesta de Guadix Contigo desde el punto de vista del diseño metodológico parte del siguiente objetivo principal: Construir herramientas y procesos que faciliten impulsar las ideas de los profesionales del hospital en torno al concepto amplio de Humanización. Y partiendo de los siguientes principios: (i) disminuir todo lo posible la carga extra de trabajo que pueda suponer desarrollar los proyectos de humanización (ii) establecer hitos intermedios alcanzables y motivadores. En lugar de buscar únicamente un resultado final pero que requiere de una larga espera para ver frutos, se establecen estaciones de paso en las que se van consiguiendo objetivos y productos y animan a continuar. (iii) diseñar la metodología de la manera más clara y práctica posible (iv) compartir resultados y aprendizaje con otros profesionales, tanto del centro como de otros del ámbito andaluz y del sistema nacional de Salud.

5. ¿QUÉ ACCIONES HEMOS PENSADO?

1. Constituir un grupo promotor inicial del Plan de Humanización en el hospital
2. Diseñar la metodología del Plan
3. Construir las herramientas metodológicas
4. Incorporar profesionales al Plan e identificar ideas de proyectos
5. Poner en marcha los primeros proyectos
6. Evaluar los primeros resultados
7. Difusión interna y externa

6. ¿QUÉ PRODUCTOS QUEREMOS OBTENER?

1. Constitución de un grupo estable de trabajo.
2. Constitución de Comisión de Humanización del hospital
3. Documentos metodológicos
4. Puesta en marcha de proyectos de Humanización
5. Evaluación inicial
6. Difusión

7. ¿QUÉ PLAZOS NOS DAMOS?

Aunque así aparece el epígrafe en las microfichas originales, para esta convocatoria de los Premios HUMANS hemos de señalar, como ya se ha indicado en la introducción y en el informe ejecutivo, que el proyecto metodológico Guadix Contigo, que da pie al Plan de Humanización del hospital, lleva desarrollándose desde 2019, si bien con la interrupción del COVID y los cambios derivados de ello, es el año 2022 el momento en que se retoma de manera más activa todo el Plan de Humanización y los microproyectos que lo componen.

8. ¿HAN HECHO ALGO PARECIDO EN ALGÚN OTRO SITIO?

Es este un epígrafe muy importante de las microfichas y que al inicio del Plan se dejaba a menudo sin contestar, por lo que desde el equipo técnico se insistió en que los profesionales buscaran referencias parecidas a la idea que estuvieran planteando. Para impulsar su cumplimentación se les explica que no es necesario realizar una búsqueda sistemática en bases científicas pero que al menos intenten buscar por Internet si alguien en algún otro lugar, bien en Andalucía, en el resto de España o en el ámbito internacional, ha realizado algo parecido y así aprender de aciertos y errores. En el caso de la propia metodología de Guadix Contigo, el uso de microfichas es una adaptación de diferentes Bancos de Ideas y Buenas Prácticas preexistentes (como Salud Innova en Andalucía, por poner solo un ejemplo) y el enfoque de los procesos simplificados y orientados a resultados bebe también de distintas fuentes que van desde la metodología LEAN al Project Management Institute. Y, en lo que se refiere al marco conceptual y teórico de la Humanización en el ámbito sanitario, han sido también clave los aprendizajes obtenidos a través de Humans, con la participación en su Congreso y la consulta de sus materiales.

9. RECURSOS NECESARIOS

Para el desarrollo del Plan de Humanización del centro y la parte que nos ocupa en esta candidatura, estructura y metodología, se ha contado exclusivamente con recursos humanos propios de plantilla del hospital y no ha sido necesaria financiación extraordinaria.

10. RESULTADOS OBTENIDOS (enero 2023)

El Plan de Humanización de la asistencia sanitaria del Hospital de Guadix es un proyecto estructural, orgánico podría decirse, del centro, por lo que no presenta resultados estáticos o con una conclusión definitiva, sino que es más bien una experiencia dinámica a la que van sumándose a lo largo de los meses nuevos profesionales y proyectos, así como se van revisando, actualizando y ampliando los ya existentes.

Entre los distintos ejemplos que podríamos poner de proyectos activos, hemos seleccionado los siguientes, los cuales hemos además presentado individualmente a esta misma convocatoria, por lo que aquí los mencionamos únicamente de manera sintética, a modo de resultados obtenidos con la propuesta metodológica presentada.

<https://www.europapress.es/esandalucia/granada/noticia-hospital-guadix-granada-activa-plan-humanizacion-hacer-mas-agradable-asistencia-sanitaria-20230118132055.html>

<https://www.canalsur.es/noticias/andalucia/granada/el-hospital-de-guadix-pionero-en-tecnicas-para-humanizar-la-sanidad/1893740.html>



Quirófano amigo

Acompañamiento a menores en Bloque Quirúrgico: Se plantea que los niños y niñas que van a ser intervenidos quirúrgicamente puedan estar acompañados por alguno de sus progenitores o tutores hasta prequirófano y sedación, en lugar de tener que separarse al entrar al bloque quirúrgico, como ocurre en la actualidad. Es una medida innovadora que supondrá una importante reducción de la ansiedad, tanto en el menor como en sus padres y que puede tener también incidencia clínica positiva.

Herminia Poyatos Aguilar (izq). Gestora de Cuidados de Bloque Quirúrgico
Isabel Manzano Contreras (dcha). Enfermera de quirófano



Cuidando a quienes cuidan

Asignación de administrativo/a de referencia a personas cuidadoras: Las personas cuidadoras, portadoras de la tarjeta Cuida+, suelen tener necesidad de contactar a menudo con el hospital, debido a las propias características de los pacientes que cuidan (edad, pluripatología) y a los múltiples procesos en que están inmersas (asistenciales, administrativos, de transporte, etc.). Esta iniciativa, puesta en marcha por Atención a la Ciudadanía, busca asignar un administrativo o administrativa de referencia a cada persona cuidadora. Este profesional del hospital llamará personalmente a cada persona cuidadora, se presentará y presentará el proyecto y le facilitará un número de contacto telefónico directo y una atención personalizada.



Rocío Sánchez Jiménez. Administrativa Atención Ciudadana

Manuel Gálvez Espinosa. Responsable Atención Ciudadana (en funciones)



Objetivo sedare dolorem

Abordaje holístico del dolor: Siendo uno de los aspectos que más influyen en la satisfacción, o insatisfacción, de los pacientes, el tratamiento del dolor es fundamental en la humanización de la asistencia. En este proyecto, liderado por la Unidad del Dolor y que tiene como objetivo a aquellas personas que sufren dolor crónico, en urgencias o el causado por algún procedimiento clínico, se plantea el abordaje de cuatro elementos clave: accesibilidad, atención holística, decisiones compartidas y continuidad asistencial.

Ignacio Velázquez Rivera. FE Anestesiología. Responsable Unidad del Dolor



Juan Miguel Soria Sánchez. Coordinador Tec. Diagnóstico por la Imagen
M.ª Victoria Molina Medina. Enfermera

Desayunos Solidarios

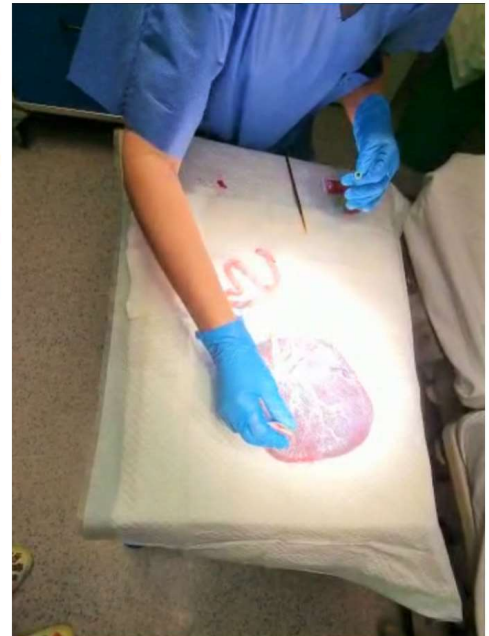
Desayunos pacientes TAC por contraste: En esta prueba es necesario que el paciente pase un tiempo en el centro, al que tiene que haber llegado en ayunas. Con el objeto de que aquellos pacientes más vulnerables (por edad, diabetes, creatinina desajustada, etc.) no tengan que esperar en una sala de espera normal en ayunas, se pone en marcha esta iniciativa que consiste en habilitar un espacio con intimidad, con un sillón reclinable y con un desayuno ofrecido por el propio centro, mientras esperan la continuación de la prueba.



Inmaculada Hernández Herrerías. Matrona

Imprimación de placenta

En línea con los objetivos de humanización se sitúa la iniciativa de impresión de placenta mediante la técnica de imprimación. Se considera un detalle "extra" a la atención al parto que aporta calidez a la atención y proporciona un entrañable recuerdo a las familias atendidas durante el parto.





CuidaTEA

Accesibilidad pacientes TEA y deterioro cognitivo: Las dos medidas principales son la cartelería con pictogramas en las puertas de las consultas, de pruebas funcionales, extracciones, urgencias, etc. Estos pictogramas, van dirigidos a personas, sobre todo menores, con TEA, y su objetivo es ayudar a reducir su ansiedad, miedo, intranquilidad. Es una cartelería diseñada por la asociación ARASAAC, homologada a nivel nacional y adaptada a Guadix. Por otro lado, esos mismos carteles y pictogramas son también útiles para personas con deterioro cognitivo en general. Por último, se plantea el pintado de líneas de colores en el suelo del centro para facilitar la orientación hacia las distintas zonas de atención.



M.ª Trinidad Pérez López. Gestora de Cuidados de Consultas Externas y Hospitalización Materno Infantil
Eva M.ª García Fernández. Enfermera de Consultas Externas

Equipo Directivo del hospital y coordinación técnica del proyecto Guadix Contigo



Ignacio Velázquez Rivera. Director del Hospital de Guadix



Pilar García Velasco. Subdirectora de Enfermería HUVN.
Hospital de Guadix.



Francisca López Robles. U. de Apoyo a la Dirección



Raúl García Martín. Metodología y Secretario Comisión