

# PROYECTO DE HUMANIZACIÓN

## Área Temática 5. Investigación e innovación humanizada

¿Te gusta lo que ves? ... ¿Pictogramas y Colores, un mundo de emociones?.

### ÍNDICE:

I. Justificación .....	Pág. 2
II. Planificación y/o Cronograma, Enfoque.....	Pág. 4
III. Desarrollo y Ejecución .....	Pág. 4
IV. Despliegue.....	Pág. 5
V. Resultados.....	Pág. 8
VI. Evaluación y Revisión .....	Pág. 9
VII. Carácter innovador .....	Pág. 9
VIII. Divulgación .....	Pág.10
IX. Nivel de aplicabilidad .....	Pág.10

## **I.- Justificación**

Históricamente los uniformes de los/as profesionales sanitarios se han elaborado de un único color y sin ningún distintivo que diferencie las diversas categorías profesionales existentes en nuestra sanidad, donde el/a paciente no sabe cual de ellos está interaccionando, provocando en éstos cierta incertidumbre y descontento.

Es un hecho innegable que nuestros Hospitales y Centros de Salud tiene algunas asignaturas pendientes que han de ser afrontadas desde una ética asistencial que se fundamente en la dignidad personal, tal y como recogen todos los códigos deontológicos de los profesionales de la salud, de ahí, la importancia de la Humanización de la Asistencia Sanitaria, porque, sin duda alguna, con ello no solo favorecerá al paciente, sino, asimismo, al profesional sanitario.

En el día a día de la atención hospitalaria, nos dirigimos y se nos dirigen a nosotros, tanto a profesionales sanitarios que comparten jornada laboral como usuarios que acceden a consulta, pruebas o ingreso para intervención quirúrgica. Muchas veces se plantean preguntas al personal sanitario, que desconocen por su ámbito profesional, las respuestas requeridas, veraces y que faciliten los procesos por los que acuden los usuarios o entre los propios profesionales en la realización de sus tareas.

La Humanización de la asistencia sanitaria consiste en llenarla de valores propiamente humanos, yendo más allá del uso exclusivo de la ciencia y la técnica, incrementando la sensibilidad de los/as profesionales sanitarios hacia lo que necesitan los/as pacientes y familiares, pretendiendo producir un cambio profundo en su actividad profesional. Así los destaca el “Plan Dignifica” de la Consejería de Sanidad de Castilla la Mancha, y, **en la**

**actualidad recogida en la línea estratégica de Humanización de la Asistencia Sanitaria del Plan de Salud de Castilla la Mancha horizonte 2.025.**

Se ha demostrado que los centros bien diseñados que siguen **estrategias de humanización** en servicios de salud cuentan, entre otros, con los siguientes beneficios: Reducción de la ansiedad de los/as pacientes; Minimización del estrés de las personas y Aceleración de la recuperación.

La humanización en la salud no es una ideología ni una estrategia de marketing consciente: debe ser vista como una alianza con la persona y su forma de vida.

Todos estos principios básicos son los que nos llevaron a la realización del presente Proyecto por cuanto creíamos y seguimos creyendo, que para humanizar nuestro sistema sanitario, deben establecerse relaciones afectivas interpersonales, basadas en la confianza, donde se propicie **un clima agradable, una buena comunicación, escucha y empatía, propiciando así el desarrollo de una relación auténtica y humana. Las tarjetas identificativas de colores y pictogramas**, contribuirían a este fin. Para ello, a través de este Proyecto, se busca que dichas tarjetas puedan ser identificadas y entendidas por personas con problemas visuales, auditivos, personas mayores, personas con algún tipo de discapacidad intelectual/autismo, así como personas que no sepan leer.

Por último: La identificación personalizable para el personal sanitario y no sanitario de Hospitales y Centros de Atención Primaria es objetivo básico para garantizar el derecho de los/as usuarios al saber quien los atiende y para mejorar la seguridad en los Centros sanitarios no solo de la Gerencia de Atención Integrada donde la autora del presente trabajo presta servicio, (Hospital “Santa Bárbara” de Puertollano), sino de toda Castilla la Mancha. Todos los/as trabajadores/as deben ir convenientemente identificados en todo momento, no solo para los pacientes, familiares y otros usuarios, sino, asimismo, ante el personal de seguridad y resto de trabajadores de cualquier Centro sanitario.

## II.- Planificación y/o Cronograma. Enfoque



## III.- Desarrollo y Ejecución

En el proceso de identificación de todos los/as profesionales que realizan su trabajo en este Hospital, se relacionó a todos y cada uno, **incluyendo** en las tarjetas identificativas de colores, **pictogramas** que, al lado del nombre y apellido, clarifica cual es su trabajo, siendo estos pictogramas explicativos de las distintas categorías profesionales con las que el usuario y el propio trabajador/a pueda interactuar; así tenemos pictogramas propios de Gerencia y dirección médica, médicos con sus distintas especialidades, enfermeros/as, TCAES, celadores/as, personal de gestión, personal de mantenimiento, cocina, etc. Las tarjetas se presentan en soportes plásticos que son fácilmente integrados en los distintos uniformes.

Los colores elegidos para dichas tarjetas identificativas, han sido, con carácter general, los que corresponden a las orlas de las carreras o trabajos de los respectivos profesionales y trabajadores que prestan servicio en Hospitales y Centros de Atención Primaria.

**Los pictogramas** incluidos en las tarjetas están validados por Arasaac, (**Sistema Aumentativo y Alternativo de Comunicación**), y además, previamente, se ha puesto en conocimiento de la Fundación “Fuente Agria”, (Centro/Colegio de Educación Especial en el que se desarrolla la Educación en todos sus niveles y etapas con alumnos y alumnas con diversidad funcional; único Centro de estas características ubicado en Puertollano), para que, en su caso, diesen el **“visto bueno” a las mismas**. Por otra parte, la Responsable de Humanización del Hospital “Santa Bárbara” de Puertollano, aleatoriamente, ha elegido a personas, (hombres y mujeres), con algún tipo de patología visual, auditiva, personas mayores, autistas y personas que no supieran leer, para ver y/o comprobar si las tarjetas identificativas eran efectivas. No solo se dio el “visto bueno” por la Fundación “Fuente Agria”, sino que la respuesta dada por los usuarios a la implantación de dicha tarjetas con el formato elegido y como estaban estructuradas, fue totalmente positiva.

Asimismo y con carácter previo a la implantación de dichas tarjetas, se dio a conocer esta iniciativa, - 12 de Junio del 2022 -, en las IV Jornadas de Humanización que se celebraron en Puertollano, haciendo participe a profesionales, Asociaciones y ciudadanía, los cuales, posteriormente, hicieron llegar sus aportaciones para mejorar dicha iniciativa.

Por último: Los/as profesionales sanitarios y no sanitarios, antes de la entrega de las tarjetas correspondientes a cada uno de ellos, fueron informados no solo de la realización y confección de este proyecto, sino, asimismo, del significado de cómo estaban confeccionadas dichas tarjetas de colores con pictogramas en las mismas, con el fin de conseguir un mayor éxito de la iniciativa y una mayor implicación por parte de todos ellos.

#### IV.- Despliegue

Una vez realizada la impresión y colocada cada tarjeta en su soporte, se hizo llegar a cada profesional en su servicio o unidad de trabajo, procediéndose por todos ellos a colocar dicha tarjeta en lugar visible de su uniforme. Antes de hacer llegar la tarjeta identificativa al interesado/a se creó un protocolo/circuito de entrega de las mismas; dicho protocolo contempla que la tarjetas identificativa se les hará entrega a todos/as y cada uno de los/as profesionales en el momento de la firma de su contrato de trabajo en el Servicio, de Atención al Profesional.

Además, previamente a dicha entrega, se realizó una impresión de tarjetas de personal fijo e interino, y, posteriormente se llevó a cabo otra impresión de tarjetas para personal con contrato de larga y corta duración

Una tarjeta identificativa basada en una escala de colores, - con un color específico -, y con pictogramas personalizados para personal sanitario y no sanitario garantiza una identificación visual sencilla, eficaz y de confianza para los pacientes y sus familias. Es importante, por ello, que lo/as pacientes, familiares y usuarios en general que acudan a cualquier Centro Hospitalario y Centros de Atención Primaria, puedan identificar, al instante, el profesional de salud al que se dirige o que, en su caso, se encargue de cuidarle. (Imágenes nº 1 y 2)

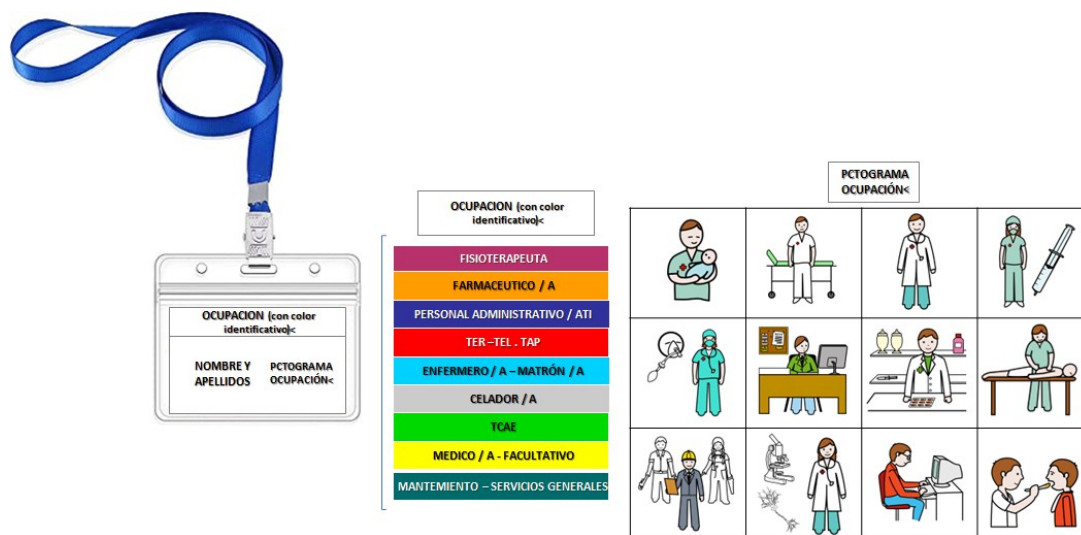


Imagen 1. Formato tarjeta

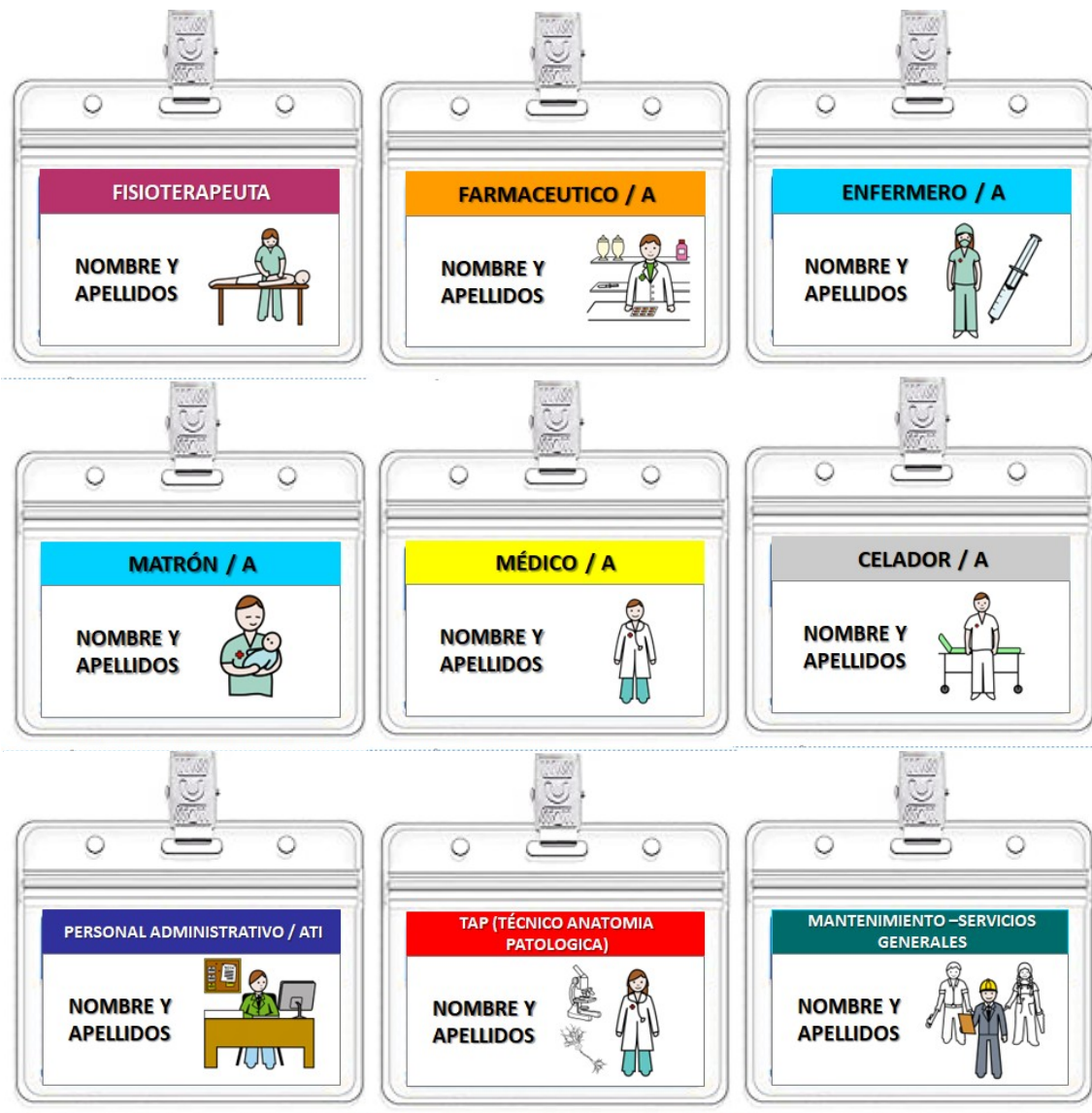


Imagen 2. Algunos ejemplos

## V.- Resultados

Humanizar, - como dice Sonia Arribas Alcaide, paciente y enfermera -, “es algo mas que una palabra, es una meta a alcanzar. Da igual el progreso, los avances tecnológicos o la falta de personal en épocas de crisis”. **“Debemos luchar por volver a tener relación en aspectos afectivos con nuestros pacientes”**.

A la hora de valorar cualquier resultado, debemos tener en cuenta que la **humanización** hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales. Se encuentran asociadas con las relaciones que se establecen en el interior de una institución de salud, entre el paciente, usuario y el personal de la salud, administrativo y directivo.

La implantación de esta tarjeta de identificación de profesionales sanitarios, **por colores y con pictogramas**, que personaliza con un **color específico** a cada uno de ellas y cada **pictograma con una profesión**, supone, a nuestro juicio, una importante información visual al paciente, información que le facilita que, de un simple vistazo, conozca con que tipo de profesional está interaccionando, evitando con ello, desinformación, incertidumbre y descontento por parte del mismo.

Los resultados obtenidos tras la implantación de la tarjeta identificativa, después de una primera consulta llevada a efecto por la Responsable de Humanización de la G.A.I., (como consta en el enunciado III, párrafo tercero, del presente Proyecto), puede ser considerado como muy positivos.

Se busca con todo ello, el acercamiento tanto entre los propios profesionales como entre los/as pacientes y usuarios, identificando nombre y categoría profesional, facilitando, de este modo, el conocer a quien se dirigen y en qué les puede ser de utilidad.



## **VI.- Evaluación y Revisión**

Tras el poco tiempo en funcionamiento de esta iniciativa, su evaluación se llevará a cabo tras pasar 3 meses de su puesta en marcha.

Para la evaluación de dicho proyecto se utilizarán los siguientes indicadores:

- \* ¿ se ha divulgado la campaña?
- \* ¿Se han realizado encuestas a pacientes y personas usuarios para valorar la eficacia de dicho proyecto?
- \* Resultados de las encuestas a pacientes, usuarios y familiares en la identificación de los profesionales con el uso de este tipo de tarjetas así como se evaluarán los niveles de satisfacción.

Dicho proyecto se revisará cada 6 meses en la Comisión de Humanización de la Gerencia de Atención Integrada de Puertollano, para ver resultados y posibles mejoras.

## **VII.- Carácter innovador**

Entendemos que es difícil, sobre todo para los usuarios, que la mayoría de la veces se encuentran perdidos, dirigirse a la persona o personas que realmente le pueden ayudar en su consulta. La utilización de las tarjetas identificativas de colores y con pictogramas facilita el hecho de que, además que se dirigen al/a interpelado/a por su nombre, que les da mucha más confianza, y, a través del pictograma que figuran en todas y cada una de las tarjetas, saben con que clase de profesional están hablando y si su consulta puede ser solucionada o este profesional le derivará a otro que si que le atenderá y resolverá sus dudas.

Obligatoriamente, debemos de ir identificados, pero lo innovador de este proyecto es que se utilizan una serie de elementos que hacen que el/a profesional pueda ser identificado por

cualquier usuario/paciente/acompañante que posea algún tipo de patología o déficit intelectual.

### **VIII.- Divulgación**

Motivos por los cuales se realiza el presente Proyecto o Protocolo.

Con este Proyecto y con el apoyo de Dirección de Gestión de Recursos, se realiza un concurso público entre las diferentes empresas de serigrafía de la localidad, eligiendo la oferta mas ventajosa y que se adapte y/o ajuste al proyecto.

Se hacen partícipes del Proyecto no solo a Asociaciones y diferentes profesionales sanitarios y no sanitarios que prestan servicio en el Hospital “Santa Bárbara” de Puertollano y Centros de Atención Primaria de la Gerencia de Atención Integrada y de su Área Sanitaria, dando suficiente información y formación continuada relacionada con el mismo.

Del mismo modo, la Gerencia de Atención Integrada complementará esta actividad, publicándola en su página web, así como con la colocación de carteles informativos no solo en dicho Hospital, sino, asimismo en todos los Centros de Atención Primaria de su Área Sanitaria, en los que se explique y/o informe sobre la escala de colores y profesionales a los que pertenecen los mismos. De igual forma, serán informados de los pictogramas que figuran en todas y cada una de las tarjetas identificativas.

Se realizan encuestas a pacientes y profesionales donde se valore una serie de temas en los que se mida el índice de satisfacción con esta medida y futuras mejoras, evaluación que será llevada a la práctica por el Servicio de Atención al Usuario.

### **IX.- Nivel de aplicabilidad**

- El presente Proyecto se realiza a través de un Protocolo en el cual se establece el ámbito de aplicación, ámbito de difusión, documentación relacionada, funciones de los diferentes profesionales implicados y operatividad.

- Los/as profesionales conocerán de antemano este Proyecto para una mayor implicación con el mismo para el éxito de esta actividad.
- La actividad será ilimitada en el tiempo y dada a conocer mediante cartelería y web institucional.
- Se establecerán indicadores para monitorizar problemas detectados, nivel de satisfacción y número de reclamaciones interpuestas.