

## *Primer Certamen Humans. Mejores proyectos de Humanización*

- Organización: Gerencia de atención integrada de Almansa. Avenida Adolfo Suarez s/n Almansa
- Persona de contacto: Daniel Rubio López, 647866120 [drubiol@sescam.jccm.es](mailto:drubiol@sescam.jccm.es) Almansa (Castilla La-Mancha)
- Título del proyecto: Tu hospital 360° Visión humanizada
- Autores:
  - Daniel Rubio López
  - Faustino Martínez Morales
- Área temática 5. Investigación e innovación humanizada
- Resumen ejecutivo del proyecto:

Tu hospital en una visión 360°, de forma virtual en tu smartphone, tablet u ordenador personal. Puedes pasear, verlo por dentro, entrar en diferentes unidades, y ver los recursos y las posibilidades que te ofrece desde cualquier dispositivo con internet.

Este proyecto se divide en tres enfoques de desarrollo con tres objetivos definidos.

### 1. El usuario del sistema sanitario.

El usuario normalmente no conoce su hospital, no sabe los recursos que ofrece, ni conoce su cartera de servicios. ¿Sabe usted que existe una unidad de Humanización en el Hospital de Almansa? Según la encuesta regional llevada a cabo durante la pasada primavera de 2022 develo que casi la mitad de la población encuestada de Castilla La-Mancha no sabía en qué consistía la humanización en sanidad y por tanto eran desconocedores de los proyectos e iniciativas llevados a cabo por dichos servicios en las gerencias de nuestra región. Del mismo modo, existe un desconocimiento general sobre actividades realizadas por otras unidades así como de los recursos propios del Hospital. Este proyecto permite realizar una visita inmersiva con imágenes, videos y documentación, por lo tanto facilita el acceso a recursos básicos: horario de servicios, información sobre diferentes unidades, actividades programadas a nivel hospitalario y un largo etcétera.

### 2. El profesional de la salud.

El profesional que viene a trabajar, seguramente se encuentre en la misma situación. Los primeros días en una unidad nueva, en un centro sanitario distinto, puede generar una sensación de ansiedad, nerviosismo o estrés ante los cambios que se suceden, tanto de aprendizaje como de funcionamiento de su servicio.

¿Y si pudieras acceder desde casa a tu nueva unidad y así ver documentación básica de funcionamiento e incluso navegar virtualmente por las diferentes estancias del que va a ser tu próximo trabajo? Ayudar al profesional en el proceso de adaptación facilitando su aprendizaje y mejorando su información y conocimientos.

### 3. La empatía.

¿Y si fuéramos conscientes del alcance de la humanización tecnológica? ¿Qué te parece ver con los ojos del paciente? Poniendo la cámara en una camilla o en una silla de ruedas nos imaginamos como el paciente puede vivir una situación en su proceso de salud. Desde la entrada en urgencias, hasta su hospitalización, habiendo pasado por una batería de pruebas diagnosticas. El profesional puede anticiparse al sufrimiento del paciente, ver de lleno donde radica la humanización y empatizar con el paciente. Todo ello a través de una situación

virtual simulada de un proceso cotidiano de relación del usuario con el sistema de salud. Es un aprendizaje emocional. Es entender que es la humanización desde la mirada del otro.

Conclusión:

Este proyecto consiste, en acercar el hospital a las personas, y que el usuario desde casa, pueda ver y acceder de forma virtual a todas las posibilidades que le ofrece el sistema sanitario de su referencia. Todo gracias a la toma de fotografías de una cámara 360°. La tecnología nos brinda la posibilidad de hacer un tour por tu hospital, acceder a videos con audio, descargar documentos, ver imágenes reales del recinto y sentir en primera persona lo que los usuarios viven al entrar en el sistema de salud.

- Propuesta para la descripción y desarrollo de la candidatura presentada
  - Justificación:

Debido al cambio constante del sistema sanitario, del personal y la reordenación de estructuras, se hace necesaria una gestión rápida y precisa de la información, y tenemos la posibilidad de ir un paso por delante gracias a la tecnología. La información no solo es poder, es cercanía y tranquilidad, y por lo tanto es humanización. El tener un sistema de salud accesible, visual y cercano, es ir un paso por delante en la relación de la persona con el sistema.

- Planificación y/o cronograma:

Primer trimestre de 2023.

- Aprobación del proyecto en la Comisión de Dirección del centro y comunicación y autorización por parte de Servicios Centrales.
- Designación de tareas y funciones al personal seleccionado:
  - Definir responsable del proyecto, personal de informática, personal de apoyo y logística.
- Elaboración del plan de acción y la elaboración de una ruta de actuación.
  - Reuniones semanales para consecución de los objetivos marcados.
- Compra de recursos materiales para su ejecución:
  - Cámara 360°, programa informático.
- Perfilar y definir la estructura del hospital virtual, las estancias principales que van a ser grabadas y fotografiadas con cámara 360°.
  - Sótano: Informática. Prevención de riesgos laborales. Vestuarios. Almacén. Mantenimiento.
  - Planta Baja: Paritorio. Salud Mental. Urgencias. Cafetería. Admisión. Humanización. Información y Atención al Paciente. Traumatología. Rehabilitación. Gimnasio. Psicología. Hospital de día. Laboratorio. Farmacia. Salud Laboral. Lencería. Cocina. Cuidados Intensivos.
  - Primera planta: Unidades de gestión. Servicio de personal y atención al profesional.
  - Segunda planta: Consultas externas y hospitalización.
  - Tercera planta: Consultas externas y hospitalización.
- Toma de fotografías de las estancias definidas por parte del personal seleccionado.

- Creación del hospital virtual. Solicitar a los diferentes servicios y unidades la documentación actualizada que se va a subir a la red de “Tu hospital 360° Visión humanizada”
- Creación de contenido. Grabación de videos explicativos en las unidades en las que no hubiera documentación.

Segundo trimestre de 2023.

- Perfilar y definir el hospital 360°, cartera de servicio, guías de acogida e información básica para el usuario y el profesional. Videos de empatía y formación en humanización para el profesional.
- Difusión en gabinete de prensa del SESCAM, televisión local, radio, prensa, redes sociales, mediante enlace web o código QR.
- Formación al usuario y al profesional en el uso de la herramienta.
- Talleres formativos en el salón de actos del hospital.

Tercer trimestre de 2023.

- Evaluación de la actividad mediante cuestionarios de satisfacción al usuario y al profesional.
- Continuación con la difusión y crecimiento, añadir unidades y servicios no incluidos en la primera grabación.

- Enfoque:

La capacidad de dirigir el proyecto a tres grandes focos de atención y la versatilidad con la que se pueden desarrollar iniciativas y líneas de acción desde esta propuesta. Esa es la piedra angular del proyecto, el enfoque desde el cual podemos desarrollar la humanización y las diferentes propuestas que pueden cohabitar en el mismo espacio virtual.

El acceso al hospital desde casa tanto a profesionales como a usuarios, para poder dar información y formación en humanización a través del material gráfico. Un enfoque centrado en la persona.

- Objetivos:

- Crear nuestro hospital de forma virtual, una estructura que permita introducir al visitante en sus diferentes estancias, pudiendo pasear por las mismas recabando información.
- Posibilitar al internauta el acceso rápido y preciso a toda la información desde cualquier lugar, en cualquier momento.
- Información para profesionales. Una forma de conocer el hospital, las unidades y el funcionamiento de los servicios.
- Formación en humanización para profesionales mediante la descarga de documentos y videos explicativos.

- Evaluación y revisión:

- Evaluación del impacto del proyecto. Revisión anual mediante indicadores para reevaluación del proyecto.
  - Número de visitas al Hospital virtual desde la implantación.
  - Número de descargas de documentación entre profesionales.

- Número de descargas de contenidos por los usuarios y profesionales.
- Evaluación mediante cuestionarios de satisfacción dirigidos tanto al profesional como al usuario.
- Sugerencias y plan de mejora.

- **Carácter innovador:**

La puesta en marcha de este proyecto tiene carácter innovador al introducir el aspecto humanizador en la visión 360° del hospital. Al centrar el enfoque en el usuario y al facilitar la formación tanto en guías de acogida como en humanización al personal de la salud.

- **Divulgación:**

Establecer un plan de divulgación del proyecto:

- **Fase 1. Lanzamiento**
  - Creación de infografía específica. Presentación en distintos formatos con enlace web y código QR.
  - Publicidad y difusión a través del Gabinete de prensa del Sescam
  - Inserción en web corporativa e intranet del profesional.
  - Nota de prensa dirigida a los profesionales.
  - Taller informativo del uso de la herramienta dirigido a profesionales.
- **Fase 2. Desarrollo**
  - Presentación del proyecto en televisión local, radio y prensa.
  - Difusión en medios de comunicación y redes sociales para todos los usuarios.
- **Fase 3. Revisión**
  - Talleres formativos para usuarios y profesionales.
  - Programación de la divulgación de forma anual.
  - Evaluación de las medidas divulgativas.
  - Revisión de contenidos.

- **Nivel de aplicabilidad:**

Diseño de aplicabilidad según impacto social y detección de problemas de ámbitos legales, culturales, sociales y tecnológicos. Debemos tener en cuenta la responsabilidad sobre la protección de la información sin importar dónde, cómo y quién acceda a esta información por lo tanto una vez definida la estructura del hospital se delimitará el uso mediante clave o contraseña para el profesional de la salud y acceso libre para la información no protegida por parte del usuario.

El acceso es mediante enlace en alojamiento web asociado a la intranet de la GAI de Almansa. Los usos anteriormente mencionados son informativos a nivel usuario; de gestión y formación para el profesional de la salud.