

PLAN DE HUMANIZACIÓN 2022-2023 HOSPITAL UNIVERSITARIO "MIGUEL SERVET" DE ZARAGOZA

UNIDAD EMISORA	COMISIÓN CENTRAL DE GESTIÓN CLÍNICA Y CALIDAD ASISTENCIAL
E-mail contacto	mtvilla@salud.aragon.es
Responsable	avecino@salud.aragon.es
	csanchezro@salud.aragon.es

		FECHA (Mm/aaaa)
ELABORADO POR	Responsables de los Grupos de Trabajo interdisciplinares de Humanización de la Asistencia	abril-junio 2022
APROBADO POR	Comisión Central de Gestión Clínica y Calidad Asistencial	julio 2022
FECHA PRÓXIMA REVISIÓN		

REGISTRO DE REVISIONES			
ID REVISIÓN	FECHA (mm/aaaa)	ACTUALIZADO POR	PRÓXIMA REVISIÓN (mm/aaaa)
1ª	Septiembre 2022	Comisión Técnica Permanente Humanización.	4 de noviembre 2022

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	JUSTIFICACIÓN	4
3.	MISIÓN DEL PLAN DE HUMANIZACIÓN DEL HUMS. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS	4
4.	ESTRUCTURA DEL PLAN DE HUMANIZACIÓN DEL HUMS	6
5.	COMPOSICIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO MULTIDISCIPLINAR DE HUMANIZACIÓN DEL HUMS (GTMH) .	6
6.	COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN TÉCNICA PERMANENTE.....	7
7.	FUNCIONES DEL GRUPO MULTIDISCIPLINAR DE HUMANIZACIÓN DEL HUMS.....	7
8.	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL GRUPO DE HUMANIZACIÓN DEL HUMS	8
9.	LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE HUMANIZACIÓN	8
10.	CANALIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PROYECTOS DE ÁREAS DE MEJORA.....	9
11.	FORMACIÓN EN HUMANIZACIÓN	10
12.	COMUNICACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE HUMANIZACION POR DIRECCIÓN H.U.M.S.	10
13.	DIFUSIÓN DEL PLAN DE HUMANIZACIÓN.....	11
14.	ANEXOS	11
	ANEXO I: LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE HUMANIZACIÓN	12
	ANEXO IIA: COMPOSICIÓN NOMINAL GTMH	13
	ANEXO IIB: COMPOSICIÓN NOMINAL CTPH	14
	ANEXO IIIA: CUADRO ACCIONES HUMANIZACIÓN.....	15
	ANEXO IIIB: INFORMACIÓN DE LAS ACCIONES	16
	ANEXO IV: MEMORIA DE ACTIVIDAD ANUAL LÍNEA/GRUPO	17
	ANEXO V: SOLICITUD DE ACCIONES DE HUMANIZACIÓN.....	19
	ANEXO VI: TABLAS DE PRIORIZACIÓN PROPUESTA DE ACCIONES DE HUMANIZACIÓN	21

1. INTRODUCCIÓN

Humanizar la asistencia sanitaria es tratar de mejorar nuestra labor profesional haciéndola más agradable, personalizada, afable y centrada en cada paciente al que debemos atender de forma holística. Implica invitar a los profesionales de la salud a ejercer nuestra actividad con plena vocación, entusiasmo, madurez, creatividad, empatía y liderazgo, proporcionando los máximos cuidados al paciente, procurándole la mayor acogida y bienestar posible en el acto sanitario.

La humanización consiste en modificar la actitud de todos los profesionales sanitarios, así como los procedimientos asistenciales, para dar respuesta, no solo a su enfermedad, sino también a las implicaciones que ésta conlleva en su biografía y sus equilibrios familiares, laborales y sociales, y cómo va a cambiar sus expectativas y su proyecto vital.

La acción de humanizar es poner a la persona como centro de nuestra intervención. Individualizar la relación terapéutica y tratarle sabiendo que es un ser único e irrepetible, que precisa un abordaje bio-psico-social, al que hay que dispensar un trato amable, correcto, cortés y de calidad, con objeto de que tenga la percepción de que, en todo momento, se está respetando su dignidad como persona.

Ello se puede lograr con pequeñas intervenciones, como llamarle por su nombre, y reconocerle su singularidad, tal y como Samuel Hahnemann ya estableció a finales del siglo XVIII como principio: *"No hay enfermedades, sino enfermos"*. También mejorando la comunicación verbal, utilizando palabras amables, claras, comprensibles y la *"comunicación no verbal"*, mostrando interés genuino, calidez, sensibilidad y comprensión por su situación como persona enferma, realizando una escucha activa y poniéndonos en el lugar del paciente, fomentando la empatía y poniendo al paciente en el centro del Sistema sanitario.

Para lograr nuestro objetivo debemos aplicar todo nuestro conocimiento técnico, personal e institucional y ponerlo a disposición de los enfermos y sus acompañantes para responder a sus verdaderas necesidades. Ello nos obliga a una posición de cierta humildad para aceptar que lo podemos hacer mejor y para identificar oportunidades de mejora y cambio de nuestros comportamientos, en un proceso continuo de calidad asistencial, con criterios de excelencia técnica y humana.

Debemos ser conscientes, de que lo que pensamos que es mejor para los pacientes, no siempre coincide con lo que ellos esperan de nosotros. Este cambio de paradigma nos obliga a flexibilizar y optimizar nuestros modos de relación terapéutica y a escuchar las propuestas de mejora y racionalización de prácticas y protocolos de los propios profesionales frente a las rutinas de funcionamiento asistencial. Tenemos mucho que aportar para *"engrasar"* la maquinaria asistencial y volverla más humana y acogedora.

Nuestros pacientes necesitan que los centros sanitarios aseguren la calidad, seguridad, eficacia, eficiencia y la ética asistencial. Ello nos obliga a dar una respuesta a los problemas de salud de nuestra población mediante una atención rápida y eficaz. Tenemos que garantizar la continuidad de los cuidados y la coordinación eficiente entre los distintos niveles asistenciales.

También nosotros los profesionales, como clientes internos de la organización, necesitamos sentirnos bien tratados por nuestros iguales, nuestros superiores y nuestros inferiores jerárquicos.

En suma, el sistema sanitario, además de optimizar la aplicación del conocimiento científico sanitario, debe de desarrollar el arte de la curación con cada paciente. También tiene que contribuir a que toda la infraestructura sanitaria se ponga al servicio genuino de las personas, pacientes y familias, y de todos los que intervienen en la sanidad, profesionales, gestores y resto de trabajadores del SALUD.

2. JUSTIFICACIÓN

El Hospital Universitario “Miguel Servet” está trabajando en el **Proyecto de la Dirección General de Transformación Digital y de Derechos y Garantías de los usuarios del Departamento de Sanidad**, para impulsar las iniciativas y experiencias de humanización de la asistencia en nuestro Sistema Sanitario.

Sin embargo, entendemos que la herramienta para humanizar la asistencia sanitaria en nuestro Hospital pasa por la definición de un **Plan de Humanización propio**, que describa los principios, objetivos y áreas de actuación que conlleven a una asistencia más humana y de calidad, en la que el paciente sea el centro y que dé respuesta a sus necesidades clínicas, valores, deseos, expectativas y preferencias.

Esta filosofía de trabajo pretende que la humanización en nuestro Hospital logre una asistencia sanitaria digna a través de las acciones de todos los profesionales.

3. MISIÓN DEL PLAN DE HUMANIZACIÓN DEL HUMS. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS

Nuestra misión para la Humanización en nuestro Hospital se asienta en los siguientes pilares básicos:

- ✓ Prestar una atención integral desde el punto de vista bio-psico-social.
- ✓ Reorientar el sistema sanitario hacia la atención a la persona.
- ✓ Mejorar la satisfacción de las personas usuarias del sistema sanitario público con el trato humano que reciben.
- ✓ Fomentar la cultura de la humanización dentro del Hospital.
- ✓ Mejorar la información y la comunicación con el paciente.
- ✓ Promover la adecuación y la humanización de los espacios.
- ✓ Potenciar la humanización y la participación conjunta de los profesionales, pacientes y usuarios.
- ✓ Fomentar la formación de los profesionales.

Para la consecución de los objetivos estratégicos se hace necesaria la definición de unos **objetivos operativos** que desarrollen la estrategia y que se concretan en los siguientes:

- ✓ Proceder al despliegue y ejecución de las acciones programadas y propuestas, a través de la estructura organizativa creada en el Plan.
- ✓ Informar y difundir el Plan entre todos los trabajadores y usuarios del HUMS.
- ✓ Elaborar un Decálogo de Humanización para el HUMS.
- ✓ Facilitar el acercamiento del sistema sanitario a los ciudadanos recogiendo sus sugerencias de Humanización a través del Servicio de Información y Atención al Usuario.
- ✓ Canalizar y poner en marcha acciones propuestas en las Mesas de experiencias de pacientes.

- ✓ Canalizar y poner en valor el papel de los voluntarios, colaboradores y alianzas.
- ✓ Replicar en otras áreas las experiencias de éxito de humanización de la asistencia en nuestro Hospital.
- ✓ Estudiar iniciativas de humanización de otras Instituciones Sanitarias internacionales, nacionales, autonómicas y locales. Estudiar su grado de aplicabilidad en nuestra organización.
- ✓ Realizar una memoria de todas las actividades realizadas en el HUMS.
- ✓ Realizar un seguimiento y evaluación del Plan.

Con todo ello se pretende modificar nuestras propias actitudes y sensibilidades para cultivar esta **cultura de humanización como criterio de excelencia profesional**.

El Plan de Humanización del HUMS para el periodo 2022-2023 impulsará el desarrollo de acciones prioritariamente en las siguientes **áreas de actuación**:

- **Mejora de la comunicación.** En esta área se incluyen:
 - Diseño de guías, folletos, normas.
 - Relación con las asociaciones de pacientes.
 - Contacto con pacientes.
 - Información en pantallas en salas de espera.
 - Información en la Web del Sector para pacientes y profesionales.
 - Medidas para mejorar la identificación del personal.
 - Medidas de extensión.
- **Formación y divulgación.** En esta área se incluyen:
 - Cursos específicos.
 - Sesiones en servicios.
 - Sesiones hospitalarias.
 - Jornadas y cursos.
- **Medición de la satisfacción.** En esta área se incluyen:
 - Sugerencias del Servicio de Atención al Paciente.
 - Encuestas en los Servicios.
- **Entorno físico y medios materiales.** En esta área se incluyen:
 - Accesibilidad.
 - Confidencialidad y privacidad.
 - Adecuación de espacios.
- **Mejora del confort.** En esta área se incluyen:
 - Musicoterapia.
 - Adecuación de técnicas.
 - Ocio terapéutico en salud mental.
 - Programas específicos.
 - Acompañamiento de familiares.
 - Medidas para facilitar la integración a nuevas situaciones.

4. ESTRUCTURA DEL PLAN DE HUMANIZACIÓN DEL HUMS

El **Plan de Humanización del HUMS** impulsará la cultura de la **mejora continua en humanización** en todos los Servicios del Hospital para alcanzar los objetivos propuestos, con el apoyo de la Gerencia y las diferentes Direcciones del Hospital.

Para llevar a cabo estos objetivos se hace fundamental la creación de una estructura organizativa que los impulse y ayude a su implementación en las diferentes áreas. Para ello se crea el **Grupo de trabajo multidisciplinar de humanización del HUMS (GTMH)**, que contará con la participación de todos los profesionales a través de los **Grupos de mejora de la calidad de los Servicios**, que llevarán a cabo sus acciones de humanización de la asistencia mediante **Líneas estratégicas de actuación**.

El Plan de Humanización del HUMS se impulsará a través de una **Comisión Técnica Permanente** que coordinará todas las acciones que se realicen en las diferentes Líneas estratégicas y Servicios.

En cada una de las líneas se designará un **Responsable/s de Línea estratégica de Humanización** que se encargará de impulsar las acciones a llevar a cabo en la misma.

A su vez las Líneas estratégicas **estarán coordinadas por las Subdirecciones Médicas y de Enfermería correspondientes**.

Dada la especificidad y características diferenciales de los pacientes se podrán distinguir entre las Líneas Estratégicas desarrolladas en el Hospital Materno-infantil y en los Hospitales General y Quirúrgico.

Las líneas estratégicas que se desarrollarán durante el periodo 2022-2023 figuran en el **Anexo I**.

La Comisión Técnica Permanente estudiará las propuestas que se efectúen por los diferentes Servicios y las que se generen en las Mesas de experiencia de los pacientes y podrá poner en marchas otras Líneas estratégicas de humanización.

5. COMPOSICIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO MULTIDISCIPLINAR DE HUMANIZACIÓN DEL HUMS (GTMH)

El Grupo de trabajo de humanización del HUMS tendrá la siguiente composición:

- ✓ Subdirección Médica de Calidad, Docencia, Gestión Clínica e Innovación del HUMS.
- ✓ Subdirección de Enfermería de Gestión de los cuidados, Investigación e Innovación
- ✓ Subdirección Médica del Hospital Materno-infantil.
- ✓ Subdirección de Enfermería del Hospital Materno-infantil.
- ✓ Responsable del Servicio de Información y Atención al usuario.
- ✓ Representante del Servicio de la Unidad de Calidad Asistencial.
- ✓ Representante de Trabajo Social.
- ✓ Jefe de personal subalterno.
- ✓ Responsables de las Líneas estratégicas priorizadas.
- ✓ Representantes de diferentes organizaciones y asociaciones de pacientes (Asociación Española Contra el Cáncer, Asociación Aragonesa Pro Salud Mental, Asociación de Prematuros de Aragón,

- Alcer Ebro, Foro Aragonés de Pacientes y Asociación Ictus de Aragón).
- ✓ Secretaría.
- ✓ Apoyo técnico: Subdirección de Gestión de Participación y Ciudadanía del HUMS.

La composición nominal del Grupo de Trabajo de Humanización del HUMS se encuentra en el **Anexo IIA**.

6. COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN TÉCNICA PERMANENTE

La Comisión Técnica Permanente tendrá la siguiente composición:

- ✓ Subdirección Médica de Calidad, Docencia, Gestión Clínica e Innovación del HUMS.
- ✓ Subdirección de Enfermería de Gestión de los cuidados, Investigación e Innovación
- ✓ Subdirección Médica del Hospital Materno-infantil.
- ✓ Subdirección de Enfermería del Hospital Materno-infantil.
- ✓ Dos Representantes de las Líneas estratégicas de humanización del HMI.
- ✓ Dos Representantes de las Líneas estratégicas de humanización del H. General y H. Quirúrgico.
- ✓ Representante del Servicio de la Unidad de Calidad Asistencial.
- ✓ Responsable del Servicio de Información y Atención al usuario.
- ✓ Representante de Trabajo Social HUMS.
- ✓ Secretaría.
- ✓ Apoyo técnico: Subdirección de Gestión de Participación y Ciudadanía del HUMS.

La composición nominal de la Comisión Técnica Permanente se encuentra en el **Anexo IIB**.

7. FUNCIONES DEL GRUPO MULTIDISCIPLINAR DE HUMANIZACIÓN DEL HUMS

El Grupo de Trabajo multidisciplinar de humanización del HUMS tiene como **objetivo principal** promover la mejora de la humanización de la asistencia sanitaria en los centros, servicios y unidades del HUMS.

Para ello llevarán a cabo las siguientes **funciones**:

- ✓ Canalizar todas las iniciativas recibidas de los pacientes, sus familiares y ciudadanos que puedan mejorar la asistencia desde el punto de vista de la Humanización.
- ✓ Vehicular cuantas propuestas se efectúen desde los propios trabajadores y profesionales del Hospital, así como de los clientes internos, en la mejora de la totalidad del proceso asistencial.
- ✓ Colaborar activamente en la promoción y despliegue de cuantas actuaciones institucionales se realicen en la mejora de la humanización de la asistencia sanitaria.
- ✓ Propiciar el desarrollo de programas del ámbito social y de coordinación socio-sanitaria con entidades y asociaciones de voluntariado.
- ✓ Contribuir al desarrollo de programas de formación en Humanización para todos los profesionales y personal sanitario.
- ✓ Ofrecer apoyo al conjunto de profesionales en aspectos formativos, organizativos u otros para facilitar su trabajo en la mejora de la humanización de la atención.
- ✓ Fomentar la cultura de la humanización dentro del sistema sanitario.
- ✓ Realizar acciones de humanización de la asistencia dirigidas a los pacientes, familiares y a los propios profesionales.

- ✓ Integrar la humanización en toda la organización a través de la comunicación y el estímulo a todos los profesionales del Hospital.

8. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL GRUPO DE HUMANIZACIÓN DEL HUMS

El Grupo de Trabajo Multidisciplinar de Humanización del HUMS, dependerá de **la Comisión Central de Gestión Clínica y Calidad Asistencial** y estará **presidido por las dos** Subdirecciones de calidad que actuarán de **Responsable designado de entre sus componentes**.

El **pleno del Grupo** se reunirá **al menos dos veces al año** para el seguimiento y evaluación de las acciones realizadas y la preparación de la memoria anual.

La **Comisión Técnica Permanente** se reunirá **mensualmente** para el seguimiento de las acciones de humanización realizadas en las Líneas estratégicas priorizadas, el análisis de nuevas propuestas y el estudio de los recursos necesarios para llevar a cabo los proyectos de humanización.

A las reuniones de la Comisión Técnica Permanente asistirán los Responsables de las Líneas estratégicas que en cada momento se entiendan necesarios.

De cada reunión se levantará el **acta** correspondiente y se incluirán como anexos los documentos e informes elaborados relativos a las actuaciones realizadas.

La **Comisión Central de Gestión Clínica y Calidad Asistencial** revisará el resultado de las acciones planificadas y realizadas en las diferentes Líneas estratégicas, las dificultades que hayan surgido en su funcionamiento y las posibles soluciones y apoyos necesarios y aprobará la Memoria de acciones de Humanización del HUMS.

9. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE HUMANIZACIÓN

Como se ha expresado anteriormente, el Plan de Humanización del HUMS llevará a cabo su cometido a través de **Líneas estratégicas de humanización**.

Cada Línea estratégica estará **coordinada por un Responsable de Línea estratégica**, quién se encargará de contactar y trabajar con las **personas claves** de los Servicios y Unidades seleccionadas que lleven a cabo las acciones de humanización.

Para el desarrollo de estas Líneas estratégicas se contará especialmente con todos los profesionales que conforman los **Grupos de mejora de la calidad** de las áreas afines con los objetivos propuestos. Esta función de los Grupos de mejora de la calidad viene establecida en el **Plan de gestión de la calidad del Sector Zaragoza II**, que recoge entre sus actividades el desarrollo de líneas de actuación comunes establecidas por la Dirección.

Los Responsables de los Grupos de mejora de la calidad serán los encargados de coordinarse con el **Responsable de la Línea estratégica** de humanización correspondiente.

Los profesionales implicados en el desarrollo de las líneas de humanización, **se incorporarán a los Grupos**

de mejora de la calidad de los Servicios/Unidades y serán certificados como miembros del mismo.

En caso de que se estime necesario, se crearán **Grupos de trabajo específicos** dependientes del Grupo de Trabajo de Humanización del HUMS.

Los Grupos de trabajo que desarrollen las Líneas estratégicas de humanización se reunirán con **periodicidad mensual** y sus Responsables podrán ser citados a las reuniones a la Comisión Técnica Permanente o del Pleno del Grupo de Humanización del HUMS, con objeto de que informen sobre el estado de su situación y actuaciones concretas realizadas. En todo caso, darán cuenta de su actuación **una vez al trimestre**.

Para cada Línea estratégica de humanización se definirán los **objetivos que se persigan y las acciones necesarias** para conseguirlos, los indicadores para su seguimiento y evaluación, el responsable de cada acción y el cronograma de realización, según el modelo del **Anexo III A**. El **Anexo III B** se utilizará para explicar las acciones a realizar.

Las acciones estarán basadas en la Gestión Basada en Valor, con el diseño de **indicadores de resultados** en su dimensión humanística.

Al finalizar cada ejercicio cada Línea estratégica deberá elaborar una Memoria que contendrá (**ANEXO IV**).

- ✓ El resumen de las acciones realizadas.
- ✓ El estado de situación actual de las acciones programadas y no finalizadas.
- ✓ La identificación de las áreas de mejora y, en su caso, la propuesta al GTMH de nuevos proyectos, según el modelo establecido en el ANEXO V.

Con las acciones de todas la Líneas estratégicas se elaborará la **Memoria anual de acciones de humanización del HUMS**.

La Memoria deberá contener el resultado de la **evaluación de los objetivos** establecidos, según el **cuadro de mandos** que se defina para cada GTIH/Línea estratégica que incluirá:

- ✓ Resultado de indicadores de humanización por Línea estratégica.
- ✓ Resultado de indicadores de humanización de los Grupos de trabajo específicos.
- ✓ Resultado de indicadores de objetivos de la D. Médica y de Enfermería, C. Programa y ACGs.

Además, esta Memoria anual deberá recoger la siguiente información:

- ✓ Composición actualizada de miembros y propuesta de renovación de miembros si procede.
- ✓ Número de reuniones realizadas, fechas y actas.
- ✓ Relación de asistencias.
- ✓ Registro altas y bajas de miembros.
- ✓ Informe del grado de consecución de objetivos y propuesta de objetivos para el siguiente año.

10. CANALIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PROYECTOS DE ÁREAS DE MEJORA.

La **Comisión Técnica Permanente** estudiará líneas de trabajo que comprendan temas generales que afecten a todos los Servicios y Unidades de cuidados del Hospital, protocolos generales de actuación, mejora de los procesos asistenciales, humanización de espacios comunes, etc., que representen un

mínimo común a todas las Unidades a las que sea de aplicación.

La Comisión Técnica Permanente **recogerá, analizará y canalizará**, en su caso, a la línea o líneas correspondientes:

- ✓ Las propuestas y necesidades recogidas de las Mesas de experiencias de pacientes desde una visión integral de paciente (físico, psicológico, emocional y social).
- ✓ Las iniciativas de los Grupos de Mejora de Calidad de los diferentes Servicios del HUMS.
- ✓ Las reclamaciones y sugerencias recibidas en el S. de Información y Atención al Usuario.
- ✓ Las sugerencias de las Asociaciones de pacientes.
- ✓ Las aportaciones de los proyectos de voluntariado.

Las propuestas de nuevos proyectos/acciones de humanización se dirigirán a la Secretaría del Grupo de Humanización del HUMS según el modelo establecido en el **ANEXO V**:

- ✓ Enviando un mail a la Secretaría del GTMH: humanizacion.hums@salud.aragon.es
- ✓ A través de la UCA.

Las propuestas se analizarán por la Comisión Técnica Permanente y se enviarán, en su caso, al Responsable de la Línea estratégica correspondiente.

Para el desarrollo de propuestas que no puedan ser canalizadas a ninguna de las Líneas estratégicas priorizadas se crearán **Grupos de Trabajo específicos** con los profesionales que se consideren necesarios.

El funcionamiento de estos grupos se registrará por las mismas normas que el resto.

La priorización de las acciones propuestas en las Mesas de pacientes, o las de cualquier otro origen, se realizará según la matriz establecida en el **ANEXO VI**.

Las decisiones de nuevas acciones se comunicarán al Pleno de Grupo de Humanización del HUMS.

11. FORMACIÓN EN HUMANIZACIÓN

Se diseñará un curso específico de formación inicial en proyectos de humanización.

Se diseñarán las acciones de formación que se detecten como necesarias a través de las propuestas de acciones de humanización y de las Mesas de experiencias de pacientes.

Todas las actividades de formación que se deriven del Plan de Humanización del HUMS se canalizarán a través de la Unidad de Formación y desarrollo profesional del Sector Zaragoza II.

12. COMUNICACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE HUMANIZACIÓN POR DIRECCIÓN H.U.M.S.

Elaborado el Plan de Humanización del HUMS será sometido a la consideración de la Comisión Central de

Gestión de la Calidad y aprobado por la Dirección-Gerencia del HUMS.

La Gerencia/Dirección del Hospital será responsable de:

- ✓ La aprobación, seguimiento y evaluación de la implantación del Plan de humanización.
- ✓ Supervisar la adecuación de los planes y objetivos de humanización aprobados.
- ✓ Desplegar los objetivos de humanización en los Acuerdos de gestión de los Servicios y Unidades y evaluar los indicadores de humanización de la asistencia incluidos en los mismos.
- ✓ Proveer los recursos para el correcto funcionamiento de la estructura de humanización.

13. DIFUSIÓN DEL PLAN DE HUMANIZACIÓN

Aprobado el Plan de Humanización por la Dirección-Gerencia del HUMS se difundirá a través:

- ✓ Difusión de la información a los Responsables de Servicios y Unidades.
- ✓ Web del Sector
- ✓ Blog de Humanización
- ✓ Intranet del Hospital HUMS.
- ✓ Sesión Hospitalaria – Humanización.
- ✓ Jornada anual de la Humanización del HUMS.
- ✓ Plataforma de Medicina responsable.

14. ANEXOS

ANEXO I LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE HUMANIZACIÓN

Para el **periodo 2022-2023** se impulsarán las siguientes **Líneas estratégicas**:

a. Líneas estratégicas de humanización en el Hospital Materno-infantil.

- ✓ Línea estratégica de humanización en Pediatría. Incluye Áreas de:
 - Urgencias
 - UCI y Unidad Neonatal
 - UCI Pediátrica
 - Hospitalización
 - Consultas externas
- ✓ Línea estratégica de humanización en Obstetricia.
- ✓ Línea estratégica de humanización en Ginecología.
- ✓ Línea estratégica de humanización de Cirugía y Anestesia.

Estas Líneas estarán coordinadas por la Subdirecciones Médica y de Enfermería del Hospital Materno-infantil o en quién deleguen, que formarán parte de la Comisión Técnica Permanente.

b. Líneas estratégicas de humanización de pacientes adultos en el H. General y H. Quirúrgico.

- ✓ Línea estratégica de Humanización del Servicio de Farmacia.
- ✓ Línea estratégica de Humanización del Servicio de Medicina Intensiva.
- ✓ Línea estratégica de Humanización del Servicio de RHB/Unidad de Lesionados Medulares.
- ✓ Línea estratégica de Humanización de Pacientes Neurológicos.
- ✓ Línea estratégica de Humanización del Servicio de Oncología.
- ✓ Línea estratégica de Humanización de Salud Mental.
- ✓ Línea estratégica de Humanización del Servicio de Urgencias.
- ✓ Línea estratégica de Humanización del Servicio de Cardiología.
- ✓ Línea estratégica de Humanización del Servicio de Digestivo.
- ✓ Línea estratégica de Humanización del Servicio del Bloque quirúrgico.

Estas Líneas estratégicas estarán coordinadas por la Subdirección Médica de Calidad, Docencia, Gestión Clínica e Innovación y por la Subdirección de Enfermería de Gestión de los cuidados, Investigación e Innovación o en quién deleguen, que formarán parte de la Comisión Técnica Permanente.

ANEXO II A
COMPOSICIÓN NOMINAL GTMH

GRUPO DE TRABAJO MULTIDISCIPLINAR DE HUMANIZACIÓN DEL HUMS			
COMPOSICIÓN DEL GRUPO	NOMBRE Y APELLIDOS	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
SDM Calidad, Docencia, Gestión Clínica e Innovación	María Teresa Villa Gazulla	mtvilla@salud.aragon.es	14 2405
SDENF Gestión de cuidados, Investigación e Innovación	Ana María Vecino Soler	avecino@salud.aragon.es	14 2418
SDM HMI	M ^a Luisa Justa Roldán	mljusta@salud.aragon.es	14 3011
SD Enfermería HMI	Mar Bruna Martín	mbruna@salud.aragon.es	14 3013
Responsable SIAU	Andrea Ugencio Isarre	augencio@salud.aragon.es	14 1021
Representante del Servicio de la Unidad de Calidad Asistencial	María Luisa Trillo Martínez	mltrillom@salud.aragon.es	14 2422
Representante de Trabajo Social	Izaskun Fradejas de la Cuesta	ifradejas@salud.aragon.es	14 1025
Jefe de personal subalterno	Jesús Martín Pérez	jmartinp@salud.aragon.es	14 2651
Secretaría del Grupo	Beatriz Bolea Legua	mbbolea@salud.aragon.es	14 5292
Apoyo técnico: SD Gestión de Participación y Ciudadanía	Carmen Sánchez Roldán	csanchezro@salud.aragon.es	14 2304
RESPONSABLES DE LÍNEAS ESTRATÉGICAS			
LÍNEA ESTRATÉGICA DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA	Lucía Martínez Jiménez Mar López Villanueva	almartinezj@salud.aragon.es mmlopezv@salud.aragon.es	14 3463 14 3460
LÍNEA ESTRATÉGICA DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA	Pilar Andrés Oros	mpandresor@salud.aragon.es	14 3723
LÍNEA ESTRATÉGICA DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA	Yasmina José Gutiérrez	yjose@salud.aragon.es	14 3223
LÍNEA ESTRATÉGICA EN CIRUGÍA PEDIÁTRICA	Paolo Bragagnini Rodríguez	pbragagnini@salud.aragon.es	661 747 330
LÍNEA ESTRATÉGICA DEL SERVICIO DE FARMACIA	Reyes Abad Sazatornil	rabads@salud.aragon.es	14 2571
LÍNEA ESTRATÉGICA DEL SERVICIO DE M. INTENSIVA	Andrés Carrillo López Sara Esteban Escolano	acarrillo@salud.aragon.es smesteban@salud.aragon.es	14 5105 14 5121 – 711 362
LÍNEA ESTRATÉGICA DE PACIENTES NEUROLÓGICOS	Javier Marta Moreno	jmarta@salud.aragon.es	14 1740
LÍNEA ESTRATÉGICA DE ONCOLOGÍA	Belén Fernández Castro Reyes Ibañez Carreras	bfernandezc@salud.aragon.es ribannezca@salud.aragon.es	14 2550
LÍNEA ESTRATÉGICA DEL SERVICIO DE RHB/ULME	Isabel Terrer Pérez	iterrerp@salud.aragon.es	14 4036
LÍNEA ESTRATÉGICA DE SALUD MENTAL	Juan Carlos Marco Sanjuán	jcmarcos@salud.aragon.es	976 290 338
LÍNEA ESTRATÉGICA DEL SERVICIO DE URGENCIAS	Ana Herrero Castejón	aherrer@salud.aragon.es	14 5091
LÍNEA ESTRATÉGICA DEL SERVICIO DE CARDIOLOGÍA	María del Rosario Ortas Nadal	mdrortas@salud.aragon.es	14 1584
LÍNEA ESTRATÉGICA DEL SERVICIO DE DIGESTIVO	Javier Alcedo González	jalcondo@salud.aragon.es	14 1834
LÍNEA ESTRATÉGICA DEL BLOQUE QUIRÚRGICO	Carmen Casamayor Franco Supervisora Bloque Quirúrgico	ccasamayorf@salud.aragon.es	14 4338
REPRESENTANTES ORGANIZACIONES Y ASOCIACIONES DE PACIENTES			
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER	Patxi García Izuel	patxi.garcia@contraelcancer.es	976 295 556
ASOCIACIÓN ARAGONESA PRO SALUD MENTAL	Ana López Trencó	alopeztrenco@gmail.com	976 532 499
ASOCIACIÓN PREMATUROS ARAGÓN	Beatriz Albiac Guallart	prematurosdearagon@gmail.com	607 271 797
ASOCIACIÓN ICTUS DE ARAGÓN	Miguel Lierta Lario	miguellierta@yahoo.es	657 865 311
ALCER EBRO	Francisco Mohand Amar	alcerebro@alcerebro.org	976 359 001
FORO ARAGONÉS DE PACIENTES	Javier Arredondo Vázquez	foroaragonesdepacientes.fap@gmail.com	976 799 984

ANEXO II B
COMPOSICIÓN NOMINAL CTPH

COMISIÓN TÉCNICA PERMANENTE HUMANIZACIÓN HUMS			
COMPOSICIÓN COMISIÓN TÉCNICA PERMANENTE	NOMBRE Y APELLIDOS	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
Apoyo técnico: SD Gestión de Participación y Ciudadanía	Mamen Sánchez Roldán Inés García Herrer	csanchezro@salud.aragon.es ines.garcia@iisaragon.es	14 2304
SDM Calidad, Docencia, Gestión Clínica e Innovación	Mayte Villa Gazulla	mtvilla@salud.aragon.es	14 2405
SDM Hospital Materno-infantil	María Luisa Justa Roldán	mljusta@salud.aragon.es	14 3011
SDENF Hospital Materno-infantil	Mar Bruna Martín	mmbruna@salud.aragon.es	14 3013
SDENF Gestión de cuidados, Investigación e Innovación	Ana María Vecino Soler	avecino@salud.aragon.es	14 2418
Representante del Servicio de la Unidad Calidad Asistencial	María Luisa Trillo Martínez	mltrillom@salud.aragon.es	14 2422
Responsable SIAU	Andrea Ugencio Isarre	augencio@salud.aragon.es	14 1021
Trabajadora social	Izaskun Fradejas de la Cuesta	ifradejas@salud.aragon.es	14 1025
Representantes Línea estratégica de humanización del H. General y H. Traumatología	Reyes Ibáñez Carreras	ribannezca@salud.aragon.es	14 2550
	Juan Carlos Marco Sanjuán	jcmarcos@salud.aragon.es	976 290 338
Representantes Líneas estratégicas de la humanización del Hospital Materno-infantil	Lucía Martínez Jiménez	almartinezj@salud.aragon.es	14 3463
	Mar López Villanueva	mmlopezv@salud.aragon.es	14 3460
Secretaría del Grupo	Beatriz Bolea Legua	mbbolea@salud.aragon.es	14 5292

ANEXO III A
CUADRO ACCIONES HUMANIZACIÓN

LÍNEA ESTRATÉGICA:					
	ACTIVIDADES	INDICADOR	ESTÁNDAR	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
OBJETIVO 1	Ej. Personalizar la información a los pacientes del Servicio				
Línea actuación 1	Elaboración de una Guía de acogida				
Línea actuación 2	Elaboración de folletos informativos				
Línea actuación 3					
OBJETIVO 2					
Línea actuación 1					
Línea actuación 2					
Línea actuación 3					
OBJETIVO 3					
Línea actuación 1					
Línea actuación 2					
Línea actuación 3					
OBJETIVO 4					
Línea actuación 1					
Línea actuación 2					
Línea actuación 3					
OBJETIVO 5					
Línea actuación 1					
Línea actuación 2					
Línea actuación 3					

ANEXO III B
INFORMACIÓN DE LAS ACCIONES

DENOMINACIÓN	
OBJETIVO (S)	
DESCRIPCIÓN GENERAL:	
NOVEDAD / VENTAJAS QUE APORTA:	
¿EN QUÉ ÁMBITO O ÁREA DE HUMANIZACIÓN DEL SISTEMA SANITARIO CONSIDERA QUE SE ENMARCA EL PROYECTO?	<ul style="list-style-type: none"> ● Protocolos de atención a personas usuarias y/o acompañantes. ● Información y comunicación. ● Sensibilización y/o cultura de humanización. ● Formación y/o mejora de competencias profesionales en humanización. ● Participación, asociacionismo y/o voluntariado. ● Atención al final de la vida / Voluntades anticipadas. ● Mejora y adecuación de espacios/instalaciones. Accesibilidad. ● Otro ámbito. (Por favor, especifique):

OTRA INFORMACIÓN DEL PROYECTO

¿Considera que este proyecto podría ser aplicado a otros usos/ servicios hospitalarios/ procesos/ centros sanitarios?	
<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Depende (del tipo de centro, del contexto, del apoyo que reciba el proyecto, etc.)	Por favor, escriba la justificación de su respuesta aquí:

ANEXO IV
MEMORIA DE ACTIVIDAD ANUAL LÍNEA/GRUPO

1.- ÁMBITO DEL GRUPO (Servicio hospitalario, Unidad...etc.):

2.- COORDINADOR/RESPONSABLE DE LA LÍNEA/GRUPO

3.- MIEMBROS DEL GRUPO
Incluir nombre completo con dos apellidos de participantes durante el año con el número de reuniones a las que ha acudido, fecha de inicio y fecha de fin en su caso en el equipo.
Especificar al miembro responsable de seguridad.

4.- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN EN DICIEMBRE DE 2022:		
¿Se dispone de Reglamento de funcionamiento del grupo de mejora?.....	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿Se han analizado y priorizado los problemas de calidad y situaciones mejorables?.....	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Periodicidad de reuniones de grupo de mejora preestablecida.....	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Número de reuniones, total en el año.....		
Número de actas elaboradas.....		

Evaluación:

Incluir:

a) los resultados de los objetivos de calidad planteados para 2022 (propios del grupo) y su valoración: adjuntar la línea de mejora desarrollada, si existe

b) Otras actividades realizadas relacionadas con la mejora (ej.: seguridad)

5.- PROPUESTA DE TRABAJO PARA 2023

Proyectos o líneas de mejora sobre los que se va a trabajar durante el año, puede ser continuación de proyecto comenzado.

ANEXO V
SOLICITUD DE ACCIONES DE HUMANIZACIÓN

DATOS PERSONALES Y PROFESIONALES DE CONTACTO

Nombre y apellidos:	
Centro / Lugar de trabajo:	
Servicio / Unidad:	
Correo electrónico:	
Teléfono:	

ACTORES QUE IMPULSAN LA INICIATIVA

Actores que impulsan el proyecto:	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Responsables del centro / personal directivo <input type="radio"/> Profesionales sanitarios <input type="radio"/> Asociaciones de pacientes / entidades sociales <input type="radio"/> Pacientes / personas usuarias <input type="radio"/> Familiares / personas cuidadoras <input type="radio"/> Entidades de voluntariado <input type="radio"/> Entidades
Otros actores (Por favor, especifique): _____ _____	
Por favor, señale a continuación los nombres de los/las principales profesionales involucrados/as en el proyecto:	
Nombre y apellidos	
Nombre y apellidos	
Nombre y apellidos	
Nombre y apellidos	
Nombre y apellidos	
Nombre y apellidos	
Si existen más entidades (asociaciones, voluntariado, empresas, etc.) involucradas en el proyecto, indíquelas a continuación...	

INFORMACIÓN DEL PROYECTO

DENOMINACIÓN	
OBJETIVO (S)	
DESCRIPCIÓN GENERAL:	
NOVEDAD / VENTAJAS QUE APORTA:	
¿EN QUÉ ÁMBITO O ÁREA DE HUMANIZACIÓN DEL SISTEMA SANITARIO CONSIDERA QUE SE ENMARCA EL PROYECTO?	<ul style="list-style-type: none"> ● Protocolos de atención a personas usuarias y/o acompañantes. ● Información y comunicación. ● Sensibilización y/o cultura de humanización. ● Formación y/o mejora de competencias profesionales en humanización. ● Participación, asociacionismo y/o voluntariado. ● Atención al final de la vida / Voluntades anticipadas. ● Mejora y adecuación de espacios/instalaciones. Accesibilidad. ● Otro ámbito. (Por favor, especifique):

OTRA INFORMACIÓN DEL PROYECTO

¿Considera que este proyecto podría ser aplicado a otros usos/ servicios hospitalarios/ procesos/ centros sanitarios?	
<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Depende (del tipo de centro, del contexto, del apoyo que reciba el proyecto, etc.)	Por favor, escriba la justificación de su respuesta aquí:

ANEXO VI
TABLAS DE PRIORIZACIÓN PROPUESTA DE ACCIONES DE HUMANIZACIÓN

PROPUESTA DE ACCIONES DE HUMANIZACIÓN	VOLUMEN DE PERSONAS A LAS QUE BENEFICIA	COSTE ECONOMICO	COSTE DE TIEMPO	GRADO DE PRIORIDAD*

* PUNTUAR VALORACIÓN DE MENOR A MAYOR DEL 1 AL 5

ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN DE LAS ACCIONES			
ACCIÓN	FECHA PUESTA EN MARCHA	COSTE	LÍNEA/RESPONSABLE SEGUIMIENTO

