

Certificación Humans de Servicios de Hematología

Estándares de Calidad en Humanización
en la Atención a la Persona con Mieloma
Múltiple



Patrocinado por:

sanofi



Fundación Humans

MISIÓN

Definir, estudiar, potenciar e investigar el campo de la “**homosfera sociosanitaria**”, entendida como el conjunto de **interrelaciones** mutuas entre los profesionales sociosanitarios, las organizaciones y los pacientes, que integra todos los elementos que **garantizan** una atención humana en sus campos **psicoafectivo y social** para que todas las personas se sientan **acogidas con la humanidad** necesaria por los sistemas de salud.

PATRONATO

- Julio Zarco. Presidente
- José Antonio Martín. Vicepresidente
- Almudena Santano. Tesorero
- Juan Manuel Ortiz. Patrono
- Daniel Gil. Patrono
- Pilar Martínez Gimeno Patrono
- Iñaki Lorente. Patrono.

PATRONATO INSTITUCIONAL

- Organización Médica Colegial (OMC)
- Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería
- Conferencia Nacional de Decanos de Facultades de Medicina
- Sociedad Española de Directivos de la Salud (SEDISA)



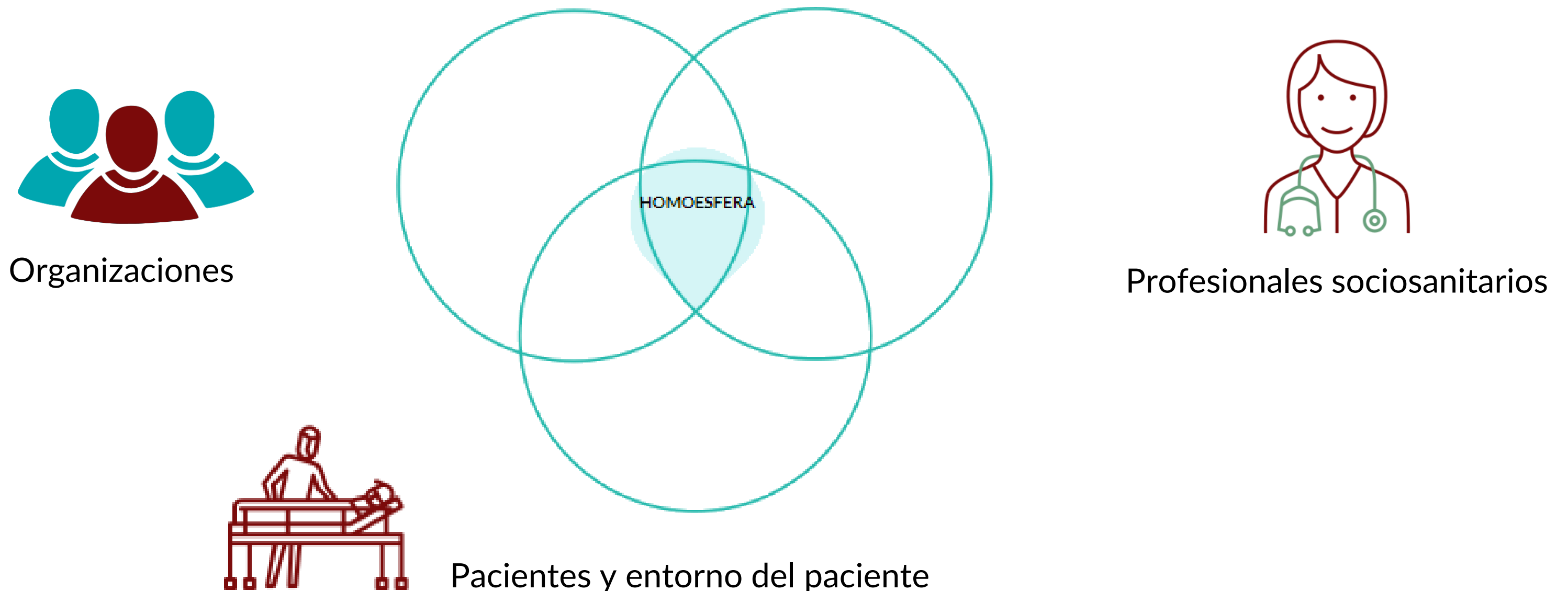
CONSEJO GENERAL DE ENFERMERÍA



Concepto de Humanización

¿CÓMO ENTENDEMOS LA HUMANIZACIÓN SANITARIA?

Todas aquellas actividades que persiguen la mejora de la homoesfera sociosanitaria y la calidad percibida de los diferentes agentes que interrelacionan en ella.



Experiencia Humans



Planes de humanización y Certificación Humans impulsados para sistemas regionales de salud, grupos asistenciales, hospitales y más de 180 servicios hospitalarios y clínicas especializadas.



MUTUAS



HOSPITALES



+183 SERVICIOS CLÍNICOS

- Farmacia
- Urgencias
- Oftalmología
- Enf. Infecciosas
- UCI
- Etc.

Objetivos del proyecto

Fomentar la excelencia en el trato a las personas desde un punto de vista holístico y humanizado, mejorando la **experiencia de los pacientes** y su grado de satisfacción, aspectos clave para mejorar los **resultados en salud** y el prestigio de los centros que les atienden.

- **Potenciar la humanización** a través de una certificación de referencia de los Servicios de Hematología.
- **Trasladar la experiencia y las mejores prácticas** entre servicios clínicos.
- Aportar valor a los hospitales participantes mediante la identificación de **necesidades reales existentes para la mejora de la atención a las personas con mieloma múltiple.**

Visión del proyecto



El objetivo principal de la Certificación Humans es **acreditar y promover una atención más personalizada**, no únicamente teniendo en cuenta las necesidades de los **pacientes** y su entorno, sino considerando de igual forma a todos los **profesionales sanitarios**.

Actualmente, se impulsa un **programa piloto en 4 servicios** de hematología para el **testeo de indicadores** de humanización en mieloma múltiple y la **implementación de procesos de mejora**.

En una **segunda fase** se podría ampliar la certificación a **decenas de hospitales** de forma ágil y dinámica.

Áreas de trabajo

**DIMENSIONES
DE LA
HUMANIZACIÓN**

1. Atención al paciente
2. Atención clínica y asistencial
3. Acceso a la información
4. Apoyo y acompañamiento al paciente y su entorno
5. Coordinación sanitaria, social y comunitaria
6. Atención y formación al profesional
7. Recursos y procesos
8. Instalaciones
9. Soluciones tecnológicas y digitales



Grado	Puntuación final
A +	90% - 100%
A	80% - 89%
B +	75% - 79%
B	65% - 74%
C+	60% - 64%
C	50% - 59%

Muestra plan de humanización: índice

ÍNDICE

1. Introducción del proyecto	5	4. Análisis de situación de humanización y propuestas de plan de mejora	18
1.1. Concepto de humanización	5	4.1. Atención e información al paciente y a su entorno	18
1.2. Objetivos del proyecto	5	4.1.1. Formación a la persona atendida	18
1.3. Contextualización: Mutualia	5	4.1.2. Comunicación e información al paciente	21
1.3.1. Cultura corporativa	6	4.1.3. Apoyo a la persona	25
1.3.2. Red de hospitales y centros sanitarios	7	4.1.4. Atención y bienestar del paciente	27
2. Metodología de trabajo del proyecto	11	4.2. Coordinación sanitaria, social y comunitaria	30
2.1. Fase preliminar	11	4.2.1. Estructura profesional por centro	30
2.2. Análisis de situación	11	4.2.2. Coordinación entre centros Mutualia	32
2.3. Desarrollo del plan de personalización de la asistencia sanitaria	13	4.2.3. Relación con centros externos	35
2.4. Certificación Humans	13	4.2.4. Contacto con organizaciones sociales externas	36
3. Presentación de resultados	15	4.2.5. Coordinación con empresas aseguradas	37
3.1. Resultados	15	4.3. Profesionales, agentes activos de la humanización	39
3.2. Estadísticas según eje de humanización	16	4.3.1. Formación a los profesionales	39
3.3. Perfil de Mutualia en función de los ejes de humanización evaluados	17	4.3.2. Atención a los profesionales	41
		4.3.3. Toma de decisiones	43
		4.4. Procesos, recursos y sistemas de gestión	44
		4.4.1. Procesos administrativos	44
		4.4.2. Recursos y procesos	47
		4.5. Instalaciones	49
		4.5.1. Espacios para paciente hospitalizado	49
		4.5.2. Espacios de consultas	50
		4.5.3. Espacios de rehabilitación	52
		4.5.4. Espacios para profesionales	53
		5. Metodología para la implementación	
		del plan de personalización de la asistencia sanitaria	55
		6. Próximas acciones en humanización	58

Certificación Humans de Servicios de Hematología

Estándares de Calidad en Humanización
en la Atención a la Persona con Mieloma
Múltiple



Patrocinado por:

sanofi

