

CENTRADO EN LAS NUEVAS ESTRATEGIAS DE HUMANIZACIÓN

El Clínico San Carlos organiza el primer encuentro sobre personalización de los sistemas sanitarios

- **El Hospital Clínico San Carlos es el primer centro que ha creado un departamento funcional, que integra y propulsa una orientación de sus procesos a la personalización**
- **La jornada ha contado con la participación de Julio Zarzo, ex director general de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria de la Comunidad de Madrid**

Madrid, 12 de febrero 2018. Con el objetivo de analizar el Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019 y puesto que el Hospital Clínico San Carlos está desarrollando varias líneas estratégicas desde el primer día de su presentación en junio de 2015, se ha celebrado el I Encuentro “Avanzando en la personalización de la sanidad”. Organizado por el propio Hospital con la colaboración de la Plataforma de Organizaciones de Pacientes y la compañía biofarmacéutica AbbVie. El evento ha girado en torno a tres mesas de debate donde se ha puesto en valor las estrategias de humanización de la sanidad madrileña y las iniciativas formativas que la Escuela Madrileña de Salud ha puesto al alcance de los pacientes para fomentar su participación y formación.

La humanización es un concepto que las administraciones han puesto de moda, pese a que el primer plan estratégico de humanización se lanzó en el INSALUD en 1984. Pese a ello, no es hasta el año 2014 cuando la Comunidad de Madrid lanza su plan estratégico de humanización, que define cuales son las áreas prioritarias de actuación con respecto a la atención personalizada, que garantiza la dignidad y el buen trato a los pacientes y sus familias.

De este plan, el Clínico San Carlos está desarrollando varias líneas estratégicas desde su presentación en junio de 2015. Además, para potenciar esta área, el centro ha creado recientemente un área de personalización de la atención sociosanitaria y RSC, que está coordinada por el doctor Julio Zarco, convirtiéndose en el primer centro que ha creado un departamento funcional, que integra y propulsa una orientación de sus procesos a la personalización.

Alejandro Toledo, Vicepresidente de la Plataforma de Organizaciones de Pacientes, POP, ha destacado durante el encuentro que “la humanización es uno de los grandes retos de la sanidad. Conseguir que la persona esté en el centro del sistema y que toda la asistencia gire en torno a sus necesidades supondría un gran cambio en el modelo de atención. Desde la POP nos alegra

constatar que se están poniendo en marcha diferentes iniciativas en este sentido, y que desde los profesionales sanitarios se está tomando conciencia de la necesidad de trabajar en este ámbito”, concluye.

Tres ejemplos prácticos

La última mesa, analiza tres modelos de buenas prácticas de personalización, puestas en marcha en el Clínico San Carlos. En la primera ponencia, la doctora María José Devesa, de la Unidad de Hepatología, explica como “la formación e información al paciente y su ponderación como pieza clave en el proceso asistencial de la hepatitis, genera una mayor fidelización a los tratamientos, imprescindible para un mejor resultado terapéutico”, explica esta especialista.

A continuación Mercedes Cañas, enfermera especializada en enfermedad inflamatoria intestinal (EII), trata sobre la importancia de cubrir las necesidades tanto físicas como emocionales, sociales y laborales de estos pacientes. Una atención necesaria y completa. “Ofrecemos información a pacientes y familiares que puedan comprender y utilizar para poder tomar decisiones de manera libre e informada, además de ayudarles a manejar su propia enfermedad, evitando complicaciones y mejorando su calidad de vida”, añade Mercedes.

Desde el Servicio de Farmacia, el doctor Alejandro Santiago en la tercera ponencia, habla de la importancia de los programas de soporte a pacientes, cuyo objetivo es proporcionar educación al enfermo, para apoyar el comportamiento de autogestión. “Incluyendo actividades de asesoramiento sobre medicación, entrenamiento en el uso, soporte y recordatorios en la toma de medicamentos”, finaliza el doctor Santiago.

10 líneas estratégicas

El área de Personalización de la Asistencia Sanitaria y Responsabilidad Social Corporativa, del Clínico integra la atención al paciente, humanización, RSC, la labor sociosanitaria de trabajo social, voluntarios y asociaciones de pacientes. Es un área transversal que va a crear una innovación organizacional en el hospital, para garantizar una atención más personalizada del paciente y su familia, para convertirles en voces activas dentro de los procesos organizativos del centro.

Los objetivos de esta macro área son los de convertir el servicio de atención al paciente en un elemento proactivo del hospital, para que participe en el diseño de nuevos procedimientos que garanticen la humanización y la participación activa de pacientes y familiares en la resolución de los problemas de salud. “Intentamos mejorar y potenciar el trato humano de los profesionales hacia los ciudadanos y entre los profesionales, y crear un comité de pacientes consultivo para marcar líneas estratégicas de desarrollo y acción en la gestión de la organización”, explica Julio Zarco.

Además, procura desplegar una escuela de salud que garantice la cultura de la salud de los ciudadanos con especial énfasis en la prevención, promoción y

educación para la salud, e instaurar un estilo directivo transformacional en la gestión de los procesos, priorizando elementos de personalización en áreas críticas del hospital, como son UCI, pediatría, oncología, final de la vida, salud mental, urgencias, etc., y reorientar los espacios hospitalarios para facilitar el acceso y la participación de los ciudadanos en sus procesos y generar un clima amable, digno y humano.