

# PLAN DE HUMANIZACIÓN 2024-2026



## REUNIÓN DE COMITÉ OPERATIVO DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL PADRE HURTADO



29 OCTUBRE 2024



# ANTECEDENTES GENERALES

# La persona como usuario de servicio

La humanización de los servicios de salud se centra en el enfoque en la persona, **considerando no sólo al paciente, sino también a su familia y entorno significativo.**

Se reconoce que cada individuo presenta emociones, miedos y expectativas que deben ser atendidos, evitando tratar al enfermo como un objeto o reducirlo a sus síntomas.

Este enfoque busca mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario, promoviendo una atención más empática y centrada en las necesidades humanas.

# El personal como agente de humanización

**Se ha reconocido al personal de salud como usuario interno del sistema, integrándolo en las estrategias para desarrollar sistemas de salud más humanizados.**

Esto ofrece una oportunidad para fomentar una cultura de calidad que valore su papel en los procesos.

En un contexto donde la atención médica está cada vez más influenciada por la tecnología y la especialización, es crucial abordar la deshumanización en la práctica asistencial.

# Principios éticos fundamentales

Desde su inicio, el Hospital Padre Alberto Hurtado ha adoptado **un modelo de gestión centrado en el usuario**, destacando la “**Calidad y excelencia en el cuidado de la salud**” como uno de sus principios éticos fundamentales.

Su política de calidad se enfoca en proporcionar atención personalizada y humanizada. Además, busca ser reconocido por su atención de salud cercana y por contar con un equipo humano capacitado y motivado, fundamentándose en valores esenciales para lograr estos objetivos.

# Cultura de Humanización

Estructura para la Cultura de Humanización:

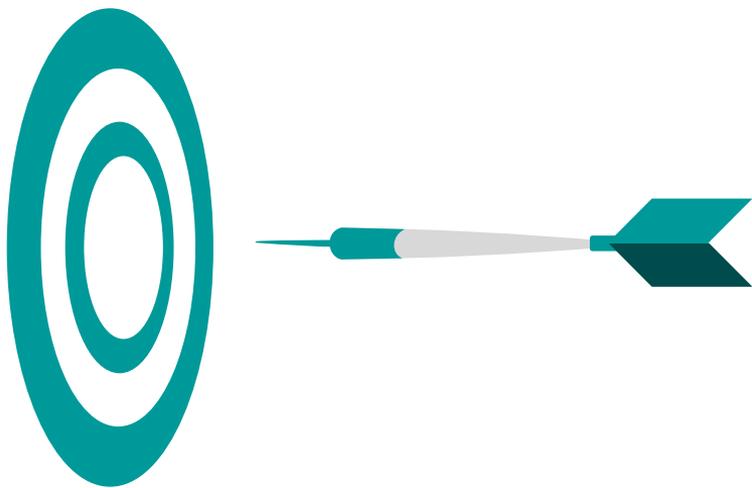
-Comité Estratégico: Directivos y equipo

- Comité Operativo: jefaturas, representantes de los usuarios y de los funcionarios

-Metodología para elaboración del Plan y sus respectivos Programas anuales de Humanización:  
Modelo de la Junta de Andalucía, que define cuatro áreas estratégicas:

**Organizacional - Estructural - Asistencial - Relacional**

# Objetivo | Plan de Humanización

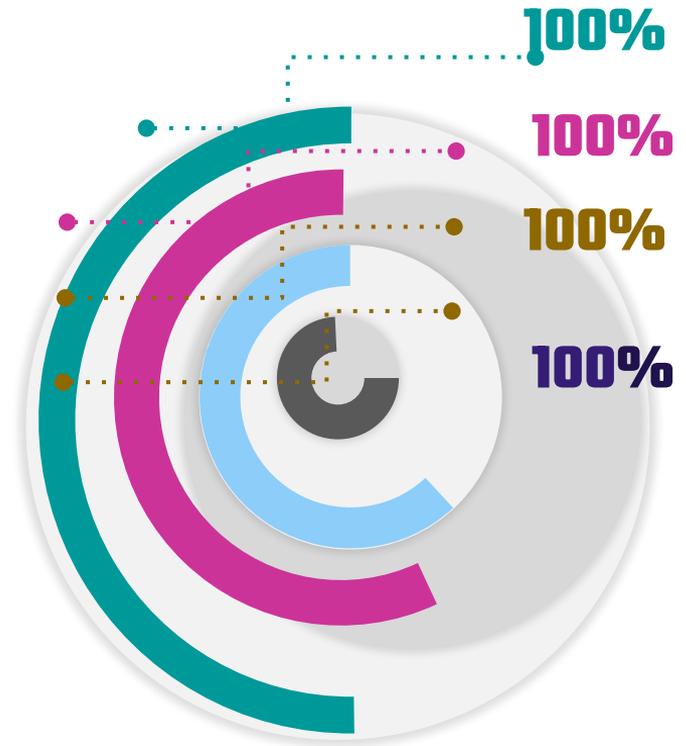


## Cultura de Humanización

Implementar una cultura de humanización de la atención en salud para mejorar la satisfacción de las personas usuarias externas e internas del hospital.

# Objetivos Específicos | Plan de Humanización

- ✓ Alinear la planificación estratégica con acciones para mejorar la humanización
- ✓ Adoptar una línea metodológica de desarrollo del plan de humanización
- ✓ Fomentar la cultura de la humanización dentro del hospital
- ✓ Reorientar el sistema de atención del hospital hacia la atención a la persona.
- ✓ Proveer de las condiciones necesarias para que esta cultura pueda desarrollarse
- ✓ Brindar apoyo al conjunto de equipos y funcionarios en aspectos formativos, organizativos u otros para facilitar su trabajo en la mejora de la humanización de la atención.





# PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

2024-2025





Para la construcción del programa y plasmar la relación de los objetivos y actividades con las 4 áreas estratégicas que conforman la metodología, se estructuró el siguiente cuadro, donde destacaremos algunos hitos

# Área Estratégica - 2024

1.-Creación de Comité Estratégico y Operativo del HPH a través de Res. Exenta

2.-Definición de la metodología para la implementación del Plan de Humanización en el hospital

3.-Distribución de tareas entre integrantes del Comité Estratégico de Humanización por cada área estratégica

4.-Planificación y ejecución de jornada de trabajo con los líderes de equipos, representantes del personal y de la comunidad para la difusión de las orientaciones y lineamientos en Humanización. Identificar brechas y situaciones de fácil abordaje para la mejora de los aspectos relacionados con la Humanización

5.- Elaboración del Plan y programa de Humanización en base al análisis y diagnóstico obtenido del trabajo de la jornada

# Área Estratégica - 2024

6.-Presentación a la Dirección de propuesta de Plan y programa de Humanización del Hospital Padre A. Hurtado

7.- Presentación del Plan de Humanización y Programa 2024-2025 al Comité Operativo  
HOY ...

8.- Planificación de actividades comunicacionales que consideren:

- Creación de Imagen Corporativa (logo, slogan, piezas gráficas, etc.)
- Difusión interna y externa de Buenas Prácticas desarrolladas por las unidades que sean replicables.
- Campaña de Buen Trato entre toda la comunidad hospitalaria: usuarios, colaboradores y funcionarios.
- Capacitación con énfasis en la Humanización, utilizando las técnicas más efectivas como simulación, role playing, etc.

# Área Estratégica - 2025



9.- Planificación de actividades de difusión y orientación para el acceso a los protocolos, manuales, normas y procedimientos existentes.

10.- Disponer de alternativas de repositorios de protocolos, manuales, normas y procedimientos existentes con amplio acceso a las personas que requieren su revisión y estudio.

11.- Colaborar en el desarrollo de herramientas informáticas que diversifiquen los canales de comunicación, facilitando el acceso a los datos de los pacientes y mejorando las interacciones entre los usuarios y el equipo de salud.

12.- Planificación y ejecución de jornada de trabajo con los líderes de equipos, representantes del personal y de la comunidad para la difusión de las orientaciones y lineamientos en Humanización. Identificar brechas y situaciones de fácil abordaje para la mejora de los aspectos relacionados con la Humanización.

# Área Estratégica - año 2025

Fortalecer los programas y actividades de apoyo al personal de salud que consideren:

- Inducción a los funcionarios ingresados.
- Orientación a los funcionarios en los puestos de trabajo.
- Acceso a las acciones preventivas de enfermedades laborales establecidas por el nivel central (ej. Vacunaciones, campañas, etc.).
- Disponer de alternativas de repositorios de protocolos, manuales, normas y procedimientos existentes con amplio acceso a las personas que requieren su revisión y estudio.



# Área Estructural – 2025

Mejoramiento de espacios y lugares de esparcimiento para el personal y colaboradores como: jardines, pérgolas, sala multiuso, casino

Actualización y mejoramiento de señalética

Mejoramiento de los baños del personal

Mejoramiento sala de espera Urgencias Adultos

Habilitación de espacio para descanso de cuidadores/tutores de pacientes hospitalizados

Mejoramiento de condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad

Habilitación de salas para entrega de información médica a familiares de pacientes

# Área Relacional – 2025



Avanzar en la construcción de un marco de relación basado en el respeto a la dignidad de las personas, mediante instrumentos y habilidades de escucha activa y comunicación que aumenten la capacidad de colaboración y de corresponsabilidad.

Revisión de áreas de acceso restringido que dificultan el acceso al personal para evaluación de su pertinencia y beneficios.

Generación de canal de escucha interna para la estrategia de Humanización, ej: Intranet; conversatorios, utilización de espacios de uso del personal como casino, empleo de técnicas probadamente exitosas que producen un quiebre en la rutina funcionaria, etc.

# Área Asistencial año 2025



Contribuir a reforzar derechos fundamentales de los y las pacientes (intimidad, autonomía, confidencialidad, acompañamiento, participación, etc.) mediante la estrategia de Humanización.

Protocolización de la asistencia espiritual, religiosa y con pertinencia cultural.

Protocolización de entrega de Cuidados de Fin de Vida.

Mejoramiento de procedimientos asociados a entrega de fallecidos (desde lugar de muerte, traslado y Anatomía Patológica).

# Humanizar



Humanizar significa: "Hacer humano, familiar y afable a alguien o algo. Es ablandarse, desenojarse, hacerse benigno".

Este concepto en concreto incluye la relación con el otro, compartir una comunidad y el contacto empático y amable.

En salud, representa una transformación en la prestación de servicios médicos y asistencia sanitaria, desde un abordaje basado en valores humanos y centrado en la dignidad de las personas.



# Opiniones