



Sánchez Martos ha presentado hoy, en el Hospital Ramón y Cajal, las líneas maestras de este proyecto para los próximos cuatro años

---

## La Consejería de Sanidad pone en marcha el I Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria

- Se potenciará en los centros sanitarios la creación de espacios “amables” y adaptados al paciente
- El “Coordinador” de información centralizará la información de pacientes con varias patologías
- Las UCI tendrán las “puertas abiertas” para facilitar el acompañamiento del paciente por sus familiares

**30 de junio de 2016.-** El consejero de Sanidad, Jesús Sánchez Martos, acompañado por el director general de Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria, Julio Zarco, ha presentado hoy en el Hospital Universitario Ramón y Cajal, el I Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019. El Plan se estructura en 10 líneas estratégicas que incluyen 27 programas de actuación, cuya realización se prevé efectuar a lo largo de los cuatro años de duración del mismo.

En el diseño y elaboración han colaborado más de 200 personas, entre pacientes, cuidadores, asociaciones de pacientes, asociaciones vecinales, federaciones y ciudadanos en general, así como profesionales y directivos de la Consejería de Sanidad.

Esta participación ciudadana y de profesionales constituye una de las fortalezas de este Plan, ya que ha permitido definir e incorporar estrategias y actuaciones, a partir de sus opiniones y propuestas, sobre las necesidades, demandas y expectativas en relación con la humanización de la asistencia sanitaria.

Una de las estrategias del Plan es la creación de la Escuela Madrileña de Salud de la Comunidad de Madrid para potenciar el papel activo del ciudadano en el cuidado de su salud, autogestión de su enfermedad y propiciar la toma de decisiones informadas y compartidas respecto a su salud.

La Escuela, a modo de espacio de participación ciudadana, ofrecerá formación y difundirá información sobre promoción de salud, manejo de enfermedades, actividades sanitarias de interés para el ciudadano, canalizando de manera



interactiva las propuestas y necesidades de los madrileños en materia de salud. Favorecerá los contactos entre pacientes, personas y profesionales con el fin de que se presten apoyo mutuo.

## **ESCUCHAR LAS NECESIDADES DEL PACIENTE**

El Plan ha sido diseñado por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria y su elaboración se ha realizado a lo largo de un año. Cuenta con diversas actuaciones para potenciar y mejorar la comunicación cercana y personalizada con el paciente y los familiares, atender sus dudas y necesidades, y en definitiva “comprender, saber escuchar y hacerles partícipes de sus decisiones”.

La implantación de “cultura de la humanización”, una de las líneas estratégicas, incluye la elaboración de un “Decálogo para la Humanización dirigido a los profesionales sanitarios, así como un programa de formación en aprendizaje de competencias de los profesionales para mejorar la humanización asistencial.

Este Plan aborda momentos claves de la asistencia, como la acogida y la despedida o el inicio y final de la vida, y contempla dimensiones como la información, la comunicación, la formación, el trato, el entorno y la relación, alcanzando a todos los ámbitos asistenciales y teniendo en consideración áreas de especial relevancia como Urgencias, Hospitalización, Oncología, Salud Mental y Cuidados Intensivos. Asimismo, pone en valor la promoción de la capacitación de las personas en el autocuidado de su salud. Todo ello con el fin de consolidar una cultura propia e identificadora del sistema sanitario madrileño.

En los hospitales del Servicio Madrileño de Salud se creará la figura del “Coordinador de Información”, que centralizará la información y comunicación al paciente con múltiples patologías y a sus familiares durante su estancia y al alta. En especial, atenderá aquellas situaciones en las que estos pacientes necesitan la atención de varias especialidades médicas.

Además, se potenciarán acciones para preservar la intimidad y privacidad de la persona hospitalizada, así como para mejorar la calidad de su descanso con planes de intervención frente al ruido.

Por otro lado, todos los centros sanitarios (hospitales, centros de salud...) promoverán acciones para favorecer la creación de espacios “amables” y adaptados a las necesidades y edades del paciente, y en su caso, a las familias que lo acompañen. Se incluirá en los pliegos de obra de los centros sanitarios este requisito de humanización, al igual que en las reformas de las infraestructuras.



Asimismo se propone el desarrollo de actividades recreativas para el paciente y sus acompañantes durante la hospitalización (uso de patios y jardines, potenciar el Aula Hospitalaria...)

El programa de Humanización en la atención de urgencias incluye el acompañamiento familiar del paciente durante su estancia, información cada 90 minutos y la priorización de los pacientes con discapacidad, oncológicos o con deterioro cognitivo (Alzheimer, demencias...)

Se potenciará la creación de las UCI de puertas abiertas, con objeto de que estas Unidades de Cuidados Intensivos flexibilicen el horario de visitas favoreciendo el contacto y la relación del paciente con sus familiares, así como la implicación del familiar en los cuidados básicos del paciente.

El Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria comprende además programas en las primeras etapas de la vida, infancia y adolescencia, atención de la salud mental, paciente oncológico, y por último, estrategias ante el final de la vida (como el facilitador del duelo).

Con el fin de impulsar la implantación y desarrollo del Plan de Humanización en los centros y servicios sanitarios de la Consejería, se van a establecer comisiones de Humanización que velarán por el seguimiento y monitorización de las actuaciones realizadas en dichos centros.