

64

CONGRESO NACIONAL
DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA
DE FARMACIA HOSPITALARIA

SEVILLA 17/19 OCT 2019



A blurred, light blue-toned photograph of a pharmacy interior, showing shelves and bright lights. A semi-transparent white horizontal bar is overlaid across the middle of the image.

HUMANIZACIÓN ESTRATÉGICA DESDE UN SERVICIO DE FARMACIA

Dra. María Sanjurjo Sáez

ÍNDICE

- 1 *La Humanización, ¿una moda pasajera?*
- 2 *¿Qué opinan del Servicio de Farmacia los pacientes?*
- 3 *Diseñando nuestro Programa de Humanización*
- 4 *Nuestro Plan Estratégico y el Programa de Humanización*
- 5 *En resumen*

No es ninguna moda pasajera

La Humanización es inherente a las profesiones sanitarias

Mejorar las emociones del paciente tiene impacto en su salud

Plan Humanización de la Asistencia Sanitaria (1984, MSyC)

- *Carta de Derechos y Deberes de los pacientes*
- *Servicios de Atención al paciente*
- *Comisiones de Bioética Hospitalaria*
- *Encuestas de Satisfacción a los pacientes*

Poner al paciente en el centro del sistema

Nuestro entorno



**Sistema sanitario
compartmentalizado**



**Evolución tecnológica
Medicamentos complejos**



**Aumento competitividad SS
Paciente Decisor**



**El dinero sigue al Paciente
Rol Financiador**

Evolución hacia un sistema centrado en el paciente, paciente decisor/financiador



Mejorar la experiencia del paciente

*Los médicos más demandados por mala praxis en los Estados Unidos
no son, curiosamente, los que más errores cometen*

W Levison et al. JAMA, 277, 1997, págs. 553-569

y además...

Mejorar la experiencia de los pacientes mejorara tanto los resultados clínicos como la calidad asistencial y los resultados económicos

La Administración Sanitaria se preocupa por la Humanización

En la Comunidad de Madrid

- *Viceconsejería de Humanización Sanitaria*
- *Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019*
- *Comisiones de Humanización en hospitales y AP*
- *Encuestas de Satisfacción Anuales*
- *Contratos de Gestión: Programas de mejora de la Experiencia del paciente*



**MEJORAR
LA EXPERIENCIA
DEL PACIENTE**



Servicio de Farmacia
Hospital General Universitario
Gregorio Marañón



Nuestros Programas de mejora de la Experiencia del Paciente

**ABORDAJE PLURIDISCIPLINAR
ATENCIÓN CONTINUADA
PARTICIPACIÓN DEL PACIENTE**



AF PCC HOSP/URGENCIAS



FAQUIR



CEIMI

MÁS ALLÁ DEL HOSPITAL



FARMAVENTURA



E- ONCOSALUD

CUIDAMOS AL PROFESIONAL



PHOCUS

Más allá de los números...





“Muchas gracias por ofrecerme la posibilidad de estar en contacto más directo con los profesionales. Me da mucha confianza y tranquilidad teneros "al otro lado" de la app”

Mar, 41 años

Cáncer de Mama

“Ojalá este tipo de programas se implementara en otras patologías”

Lucía, 70 años

Cáncer de Pulmón

Esto merece la pena . . .

*Debemos Humanizar nuestra asistencia de forma organizada,
estructurada, no como proyectos aislados, sino incorporando la
Humanización en nuestra estrategia y en nuestro día a día*

¿Por dónde empezamos?
Preguntando a los pacientes



¿Qué piensan de nuestro Servicio?

¿Qué les preocupa?

¿En qué les podemos ayudar?

¿Por dónde empezamos?

Preguntando a los pacientes



GRUPOS FOCALES

INGRESADOS

CRÓNICOS PCC

HOSPITAL DE DÍA O / H

EXTERNOS

de mayor a menor AF

ÍNDICE

- 1 *La Humanización, ¿una moda pasajera?*
- 2 *¿Qué opinan los pacientes del Servicio de Farmacia?*
- 3 *Diseñando nuestro Programa de Humanización*
- 4 *El Programa de Humanización y nuestro Plan Estratégico*
- 5 *En resumen*

¿Qué opinan los pacientes?

Realmente nada que no supiésemos

VALORAN *la profesionalidad de los integrantes del SF, la información que les aportan en los ámbitos en los que actúan directamente, genera tranquilidad tanto en el paciente como en su entorno; la posibilidad de realizar consultas cuando lo necesiten, . . .*

LES PREOCUPA *lo que pasa con la medicación que tomaban en su casa cuando ingresan; no tener suficiente información al alta; tener dudas al llegar a su domicilio y no saber a quién preguntar; no conseguir la medicación, .*

NO LES GUSTA *la mala señalización del Servicio, las instalaciones físicas; la poca privacidad; demasiado ruido en la zonas de trabajo, en ocasiones, el trato recibido, . . .*

*Lo "técnico"
lo hacemos
más o menos bien,
pero llegamos
a pocos pacientes*



*Lo "no técnico"
es muy mejorable.*





*El mismo QUÉ,
con distinto CÓMO*

ÍNDICE

- 1 La Humanización, ¿una moda pasajera?*
- 2 ¿Qué opinan los pacientes del Servicio de Farmacia?*
- 3 Diseñando nuestro Programa de Humanización*
- 4 El Programa de Humanización y nuestro Plan Estratégico*
- 5 En resumen*



*Hagamos un
Programa de Humanización
vivo, dinámico, nuestro*

Diseñando nuestro Programa de Humanización

1

*Nos lo tenemos que creer:
Implicación de los profesionales*

Cultura

2

*Lo trasladamos a lo que ya tenemos,
a nuestra estrategia, procesos y operativa*

Organización y Estrategia

3

Pedimos a los pacientes su opinión y su colaboración

Participación del paciente

4

Cuidamos también a los nuestros, a nuestros profesionales

Cuidar al profesional

5

Hacemos más fáciles y agradables nuestros espacios

Humanizar el espacio

1

CULTURA



Los profesionales como elementos esenciales de la humanización



*Los profesionales
como elementos
esenciales de la
Humanización*

■ **Liderazgo**

COMISIÓN DE HUMANIZACIÓN

- *Establecer el Programa y Liderar su puesta en marcha*
- *Elaborar la Carta de Compromisos del SFH con la Humanización*
- *Recomendaciones de Estilo*
- *Decálogo de Humanización*

CULTURA

*Comisión
Humanización
&
Competencias
Humanísticas*

Comisión de Humanización: Ser levadura dentro de la masa

*Los profesionales
como elementos
activos de la
Humanización*

CULTURA

*Comisión
Humanización
&
Competencias
Humanísticas*

■ Liderazgo

■ Formación

- Evaluar **PERCEPCIÓN** del personal sobre la Humanización
- Detectar **NECESIDADES FORMATIVAS**
- Plan de **FORMACIÓN CONTINUADA**
- Plan de **ACOGIDA** nuevo personal

Las competencias humanísticas y relacionales tienen que formar parte del Stock de Conocimientos del Servicio

*Los profesionales
como elementos
activos de la
Humanización*

CULTURA

*Comisión
Humanización
&
Competencias
Humanísticas*

■ *Liderazgo*

■ *Formación*

■ *Promoción*

- *Plan de COMUNICACIÓN*

2

ORGANIZACIÓN Y ESTRATEGIA

*Atención integral e integrada:
Continuidad Asistencial*



*Impregnar nuestra
Estrategia de
Humanización*

ORGANIZACIÓN Y ESTRATEGIA

*Atención integral e
integrada:
Continuidad
Asistencial*

- *Desplegar la Humanización en toda nuestra **ESTRATEGIA***
- *Revisar los **PROCESOS** desde la perspectiva de la Humanización*
 - *Definir el **PRIMER CONTACTO CON EL PACIENTE***
 - *Trabajar la **CONTINUIDAD ASISTENCIAL** en todos sus aspectos*
- ***PRIORIZAR** también desde el enfoque de la Humanización*
- *Medir los **RESULTADOS**: Indicadores de Humanización en CM*

3

PARTICIPACIÓN DEL PACIENTE



*Mejorar la comunicación y relación
con el paciente*



*La Voz del Paciente
aporta conocimiento*

PARTICIPACIÓN DEL PACIENTE

*Mejorar la
comunicación y
relación con el
paciente*

- **OIR LA VOZ** del paciente: *La voz del paciente aporta conocimiento*
 - **CONSEJO ASESOR** de pacientes y usuarios
 - *Grupos focales*
 - *Encuestas de satisfacción, quejas, opiniones, sugerencias*
 - *PROs*

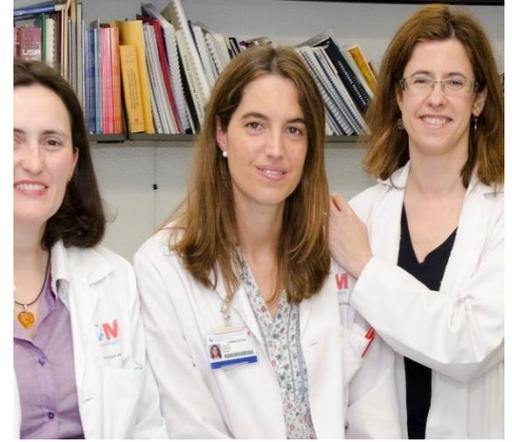
- **PARTICIPACIÓN** en diseño de los Procesos y en su día a día (Ej. *Paciente AUDITOR*)

- Herramientas **COMUNICACIÓN** con los pacientes

- Promover **ESCUELAS** de pacientes y familiares

4

CUIDAR AL PROFESIONAL



*Ilusionar a cada una de las personas
del equipo*



*Mejorar la Experiencia del
Paciente pasa por mejorar
la Experiencia de los
profesionales responsables
de su atención*

CUIDAR AL PROFESIONAL

*Ilusionar a cada una
de las personas del
equipo*

¡ Hay TANTO que podemos hacer ... !

- *Encuestas de **CLIMA LABORAL**: Satisfacción y acciones de mejora*
- *Potenciar su **PARTICIPACIÓN** y opinión en la organización del SFH*
- *Favorecer la **RELACIÓN INTERPERSONAL***
- *Facilitar la **CONCILIACIÓN** con la vida personal*
- *Facilitar participación en Proyectos de acción **HUMANITARIA***

CUIDAR AL
PROFESIONAL

¡ Hay TANTO que podemos hacer ... !

- *Atención ante **INCIDENTES CRÍTICOS**, situaciones traumáticas,...*
- *Minimizar los **RIESGOS LABORALES***
- *Promover **PRÁCTICAS SALUDABLES***

5

HUMANIZACIÓN DE ESPACIOS



*Mejorar la señalización
y el confort*



ÍNDICE

- 1 La Humanización, ¿una moda pasajera?*
- 2 ¿Qué opinan los pacientes del Servicio de Farmacia?*
- 3 Diseñando nuestro Programa de Humanización*
- 4 El Programa de Humanización y nuestro Plan Estratégico*
- 5 En resumen*

... y cómo afecta esto a nuestra ESTRATEGIA ?

La enriquece, así de simple

HUMANIZACIÓN e INNOVACIÓN son transversales a nuestro PLAN ESTRATÉGICO



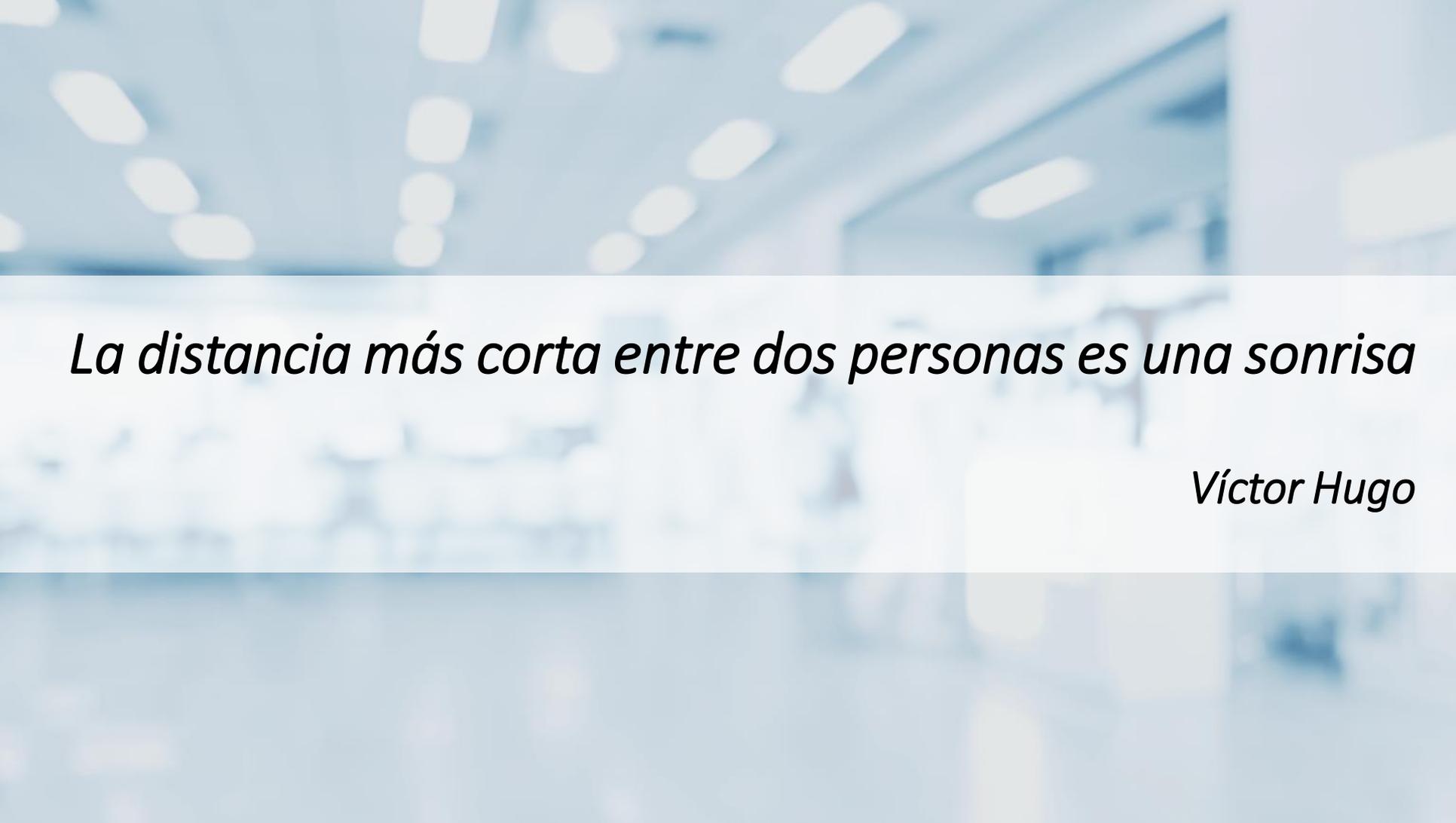
Lo facilitan y lo enriquecen

ÍNDICE

- 1 *La Humanización, ¿una moda pasajera?*
- 2 *¿Qué opinan los pacientes del Servicio de Farmacia?*
- 3 *Diseñando nuestro Programa de Humanización*
- 4 *El Programa de Humanización y nuestro Plan Estratégico*
- 5 *En resumen*

EN RESUMEN

1. *Tenemos que cambiar el CÓMO hacemos las cosas*
2. *Tenemos que hacerlo de forma estructurada y operativa*
3. *Impregnando de Humanización nuestro Plan Estratégico*
4. *Y con la implicación y participación de todo el EQUIPO*



La distancia más corta entre dos personas es una sonrisa

Víctor Hugo

Muchas gracias

www.madrid.org/hospitalgregoriomaranon/farmacia