

SON TIEMPOS PARA HACER LAS COSAS DE OTRA FORMA



Los pacientes también
quieren una estrategia
de HUMANIZACIÓN

ESCUELA DE
PACIENTES



#SEFH19
@joancmarch
@escpacientes
@EASPSalud



vencer, cariño, empatía,
fuerza, amistad,
confianza, ilusión,
escucha, ánimo,
esperanza, superación,
AFFECTIVIDAD

... son palabras que “te ayudan a vivir”.

Decía el poeta Luís García Montero

**“Los cuidados, como la vida,
la enfermedad..., todas estas
palabras debemos articularlas
con un hilo para desembocar en
la palabra dignidad”**

***La medicina tiene cada vez
más ciencia pero menos
humanidad***

ALBERT JOVELL



Es necesario superar el
distanciamiento entre

humanismo y ciencia,

ya que **no puede**

existir una

asistencia digna sin

ser una asistencia

humanizada

Hablar de **mejora de la atención** a la ciudadanía

Es **comprometedor**, ya que reclama la **dignidad personal intrínseca de todo persona**, los **derechos** que de ella se derivan y la **coherencia** con los valores que se siente como peculiares e inalienables.

Nombre _____

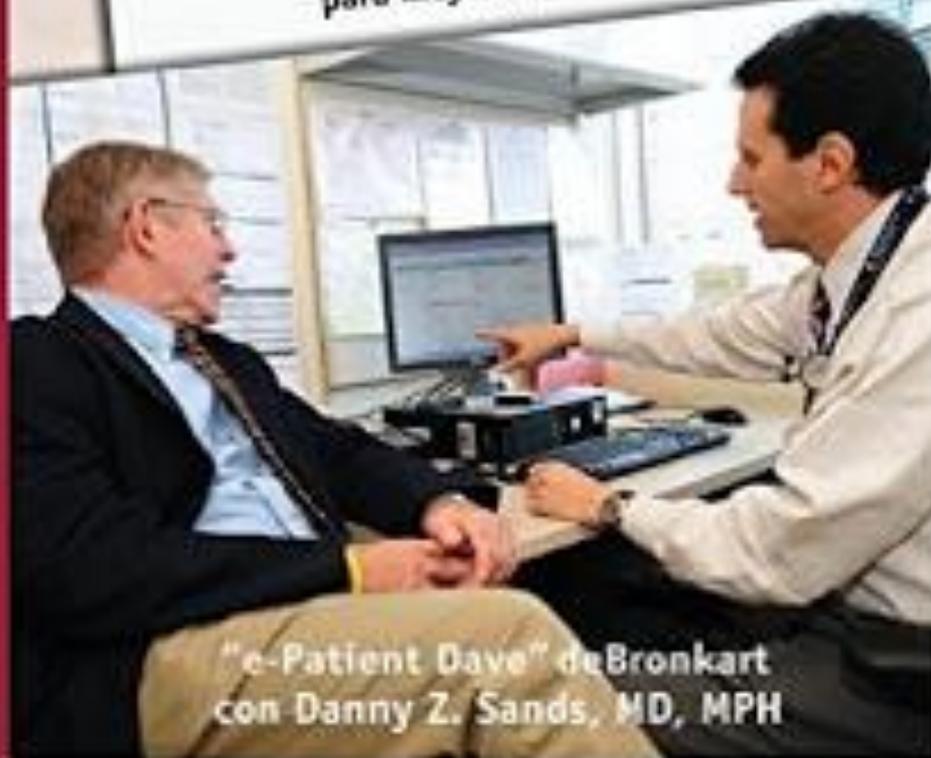
Fecha _____

Clase _____

Rx

*¡Dejad que los
pacientes ayuden!*

Una guía sobre el "compromiso del paciente" –
como médicos, enfermeros, pacientes
y cuidadores pueden asociarse
para mejorar la atención



"e-Patient Dave" de Bronkart
con Danny Z. Sands, MD, MPH

INTRODUCCIÓN POR ERIC J. TOPOL, MD

1

ESCUELA DE
PACIENTES



por eso

soy

por eso

somos

#somosSEFH

"¿Qué es lo que
queremos los
pacientes?"

África, de 45 años, madre de una niña,
periodista y enferma



1. Por favor **llámame por mi nombre.**
No queremos ser un número.
2. Explícame lo que me pasa con un lenguaje que pueda entender.
3. Dadnos **tiempo para digerir noticias difíciles.**



4. Practicad la **escucha activa**, tened
paciencia.

5. No nos engañéis, **decidnos la verdad**,
pero **cuidad, por favor, como decís la**
verdad. Las palabras y los silencios importan.



6. Sed empáticos y, si es posible, simpáticos. Cuidad vuestro lenguaje no verbal.

Toda enfermedad convierte al paciente en un experto en analizar e interpretar todo lo que hacen o dicen sus profesionales... aunque saquemos conclusiones erróneas.

7. No queremos luchar contra la administración, la burocracia o los tribunales médicos.



8. Formemos un equipo. NO me des por perdido si yo no lo he hecho.

9. No nos gusta sentirnos enfermos. Humanizad los hospitales: la música, las actividades y los colores... Se puede ir más allá del blanco y del verde.

10. Sabemos que no siempre nos vais a poder curar, no somos inmortales, pero siempre nos podréis CUIDAR.

¿QUÉ QUIEREN LOS PACIENTES CRÓNICOS?

- Dispongo de **un solo equipo profesional** que me atiende y todos conocen mi historia, y alguien de ellos es mi referente.
- **He participado** en la elaboración de **mi propio plan de servicios**, y lo he hecho con la intensidad que he creído conveniente.
 - Mis familiares se han implicado en la elaboración de mi plan de servicios tanto como yo he querido.

¿QUÉ QUIEREN LOS PACIENTES CRÓNICOS?

- Confío en mi equipo porque lo que planeamos se cumple.
 - Cuando me encuentro mal **sé a quién dirigirme para evitar tener que ir a urgencias.**
- Si tengo que ser hospitalizado/a, mi equipo hace las gestiones apropiadas para **que los profesionales del centro me conozcan** y estén al corriente del plan acordado.

¿QUÉ QUIEREN LOS PACIENTES CRÓNICOS?

- Siempre tengo abierta **la línea telefónica o email** por si tengo dudas o quiero discutir un poco más ciertas opciones con los profesionales del equipo.
- Siempre estoy **informado/a** de cuáles son las cosas que tengo que hacer o los lugares que tengo que ir.
- He hablado con mi equipo sobre **qué haremos si las cosas se tuercen.**

¿QUÉ QUIEREN LOS PACIENTES CRÓNICOS?

- Periódicamente recibo una **revisión global de las medicinas que tomo.**
- Tengo **acceso a mi historia clínica y social** siempre que lo pido.
- **Mis cuidadores familiares reciben apoyo** por parte de los profesionales.

2

ESCUELA DE
PACIENTES



por eso

soy

por eso

somos

#somosSEFH



La hora del ePaciente @eSaludqQueremos

Modelo 1: paciente muy complejo, actuación intensiva

1. Enfermeras con experiencia de trabajo en equipo multidisciplinario psicogeriátrico de al menos dos meses
2. Visitas diarias al paciente durante la estancia hospitalaria
3. Programación de al menos 8 visitas a domicilio durante los tres primeros meses después del alta
4. Disponibilidad telefónica

Ahorros de 37,6%

Modelo 2: enfermo complejo, actuación ligera

1. Enfermeras con formación específica en *coaching* (con recursos para enseñar a pacientes y familiares sobre cómo gestionar los síntomas de las enfermedades)
2. Visitas al paciente durante la estancia hospitalaria
3. Programación de una visita durante los tres primeros días después del alta
4. Programación de tres llamadas telefónicas de seguimiento

Reducir las readmisiones del 14% al 2,4%

Modelo 3. Enfermo complejo, actuación de coordinación (experiencia local)

1. Enfermeras hospitalarias gestoras de casos
2. Identificación de pacientes susceptibles y planificación del alta de forma precoz
3. Notificación de la previsión del alta en el equipo de atención primaria (normalmente a una enfermera) con una anticipación de 24/48 horas antes del alta
4. Garantizar que el paciente contacte con algún profesional (normalmente una enfermera) del equipo de atención primaria durante las primeras 24/48 horas después del alta

3

ESCUELA DE
PACIENTES



por eso

soy

por eso

somos

#somosSEFH

HISTORIAS ciudadanas



No se nace, se hace





Humanizar
la sanidad:
"Cuidar
desde
Dentro"

"Caminando"
Luciano Vilchez





“En sintoníacon **Calidez**

María Pérez



**Mirando a
los ojos y
cogiendo
la mano**

Con una actitud dónde ganamos todos!

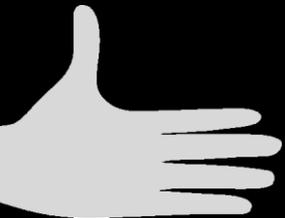
Cuidar y ser cuidadoso con **respeto, empatía,**
teniendo una **sonrisa**, una palabra amable,
escuchando.

Poniendo alma y corazón siempre.

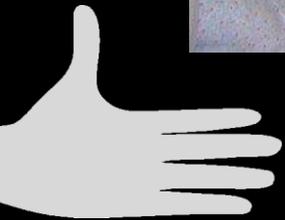


“SINTROM”
Manuel Muñoz

Con
pequeños
gestos que
importan,
y mucho,
en la
atención
que los
pacientes
reciben



“Aurora III”
Pepe Bautista



Todo hecho con cuidado
José María Porras



“Con abrazos”
Victoria Fernández





**“Con la alegría de la casa”
Belén Prieto**

Respetando
mis
necesidades
y
preferencias



“también en la Atención domiciliaria”

Luisa Romero





“Con el equipo técnico adecuado”
Inmaculada Álvarez





“Porque juntos podemos”
Carmen Ruiz



“Siempre en forma”
Antonio Martín



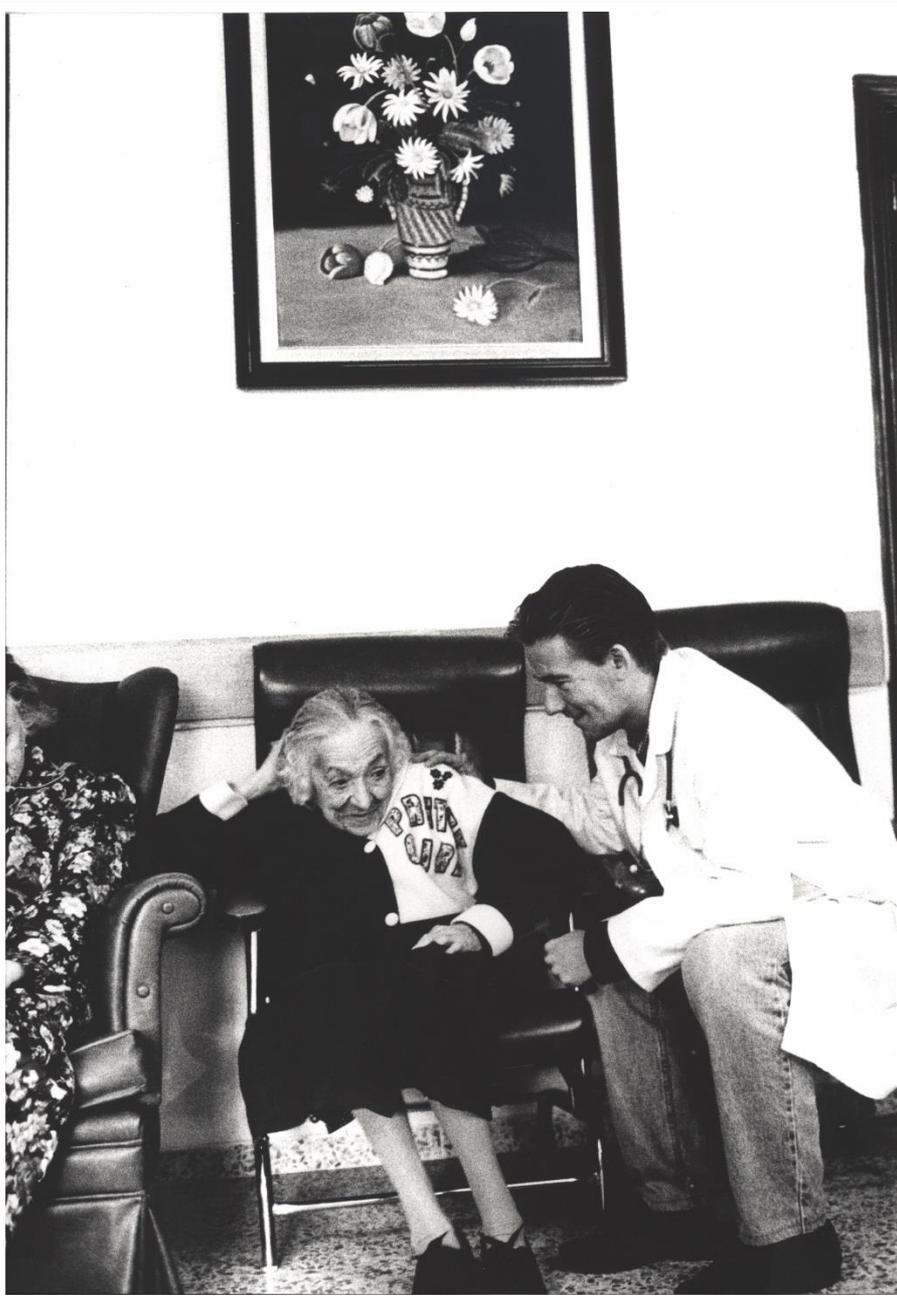


En una
Sanidad
sensible a
las
necesidades
de las
personas



“Con las manos en la masa”

José Manuel Marcos



A partir de
entregarse en
cuerpo y alma
a nuestros
pacientes.

“Llega la primavera”

María Pérez

Cruzando **al otro lado de la mesa**

informando en términos **comprensibles**

sabiendo **llorar con las familias**; tratando el dolor

generando **espacios y ambientes apacibles**

poniendo música, ciencia y silencio



“Soy toda oídos”

José Guerrero





“Cuidándote”
Júan Antonio Ramírez





“porque yo soy
producto de la
humanización ”



por eso

soy

por eso

somos

#somosSEFH

4

ESCUELA DE
PACIENTES



**Los centros sanitarios tienen algunas asignaturas
pendientes que han de ser afrontadas desde una ética
asistencial**



DECÁLOGO

HUMANIZACIÓN EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS



IDENTIFÍCATE

Presenta a tu equipo, di tu nombre y llama al paciente por el suyo



ESCUCHA

Escucha de manera activa lo que los familiares y pacientes te tienen que decir



EMPATIZA

Intenta comprender lo que ellos sienten, maniéstalo de un modo verbal y no verbal



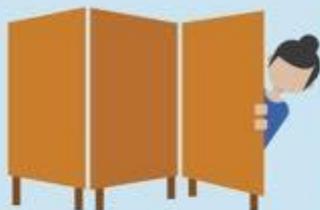
COMUNICA

Explica con un lenguaje sencillo cualquier procedimiento, examen o exploración que vayas a realizar



RESPETA

Respeto la decisión que tome el paciente o sus familiares. Respeto a tus compañeros, somos un equipo



PROPORCIONA COMODIDAD, INTIMIDAD Y PRIVACIDAD

Utiliza los medios necesarios para asegurar la privacidad, intimidad y confortabilidad del paciente



ACÉRCATE

No te centres solo en su patología sino en la persona que la padece



SE AMABLE

Trata de un modo amable, educado y cortés a familiares, profesionales y pacientes



FACILITA LA ACCESIBILIDAD

Debes garantizar la accesibilidad del paciente al sistema de Urgencias, facilitando el acompañamiento por sus familiares



RESPETA EL DESCANSO

Haz un uso adecuado y responsable de las señales acústicas y luminosas de la ambulancia. Facilita el descanso en el hospital

1. Priorizar la coordinación asistencial

2. Identificar los pacientes de manera precisa

3. Formar más médicos de familia y geriatras y más enfermeras de práctica avanzada

4. Fomentar la comunicación entre proveedores

5. Implicar a los pacientes en las decisiones que les afectan

6. Proveer apoyo a los cuidadores

7. Financiar adecuadamente los planes de servicios abiertos a la comunidad

8. Integrar servicios sociales y sanitarios

9. Promover el liderazgo clínico

10. Aprender de mecanismos de prueba-error

- 1. Atención continuada que ofrece el propio médico de familia.**
- 2. Hospital a domicilio como alternativa al ingreso.**
- 3. Gestión de casos específicamente orientada a la salud mental.**
- 4. Promoción del autocuidado.**
- 5. Presencia de médicos *senior* los departamentos de urgencias de los hospitales.**
- 6. Intervenciones multidisciplinares y telemonitorización para los pacientes con insuficiencia cardiaca.**
- 7. Integración de la asistencia primaria y de la asistencia especializada**

Decálogo del paciente hospitalizado

1. **Déjenme dormir entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana.** No me tomen constantes ni me extraigan sangre si no es vital, y si lo es, me lo deberían explicar bien. Piensen que dormir bien me ayuda a recuperarme y me hace sentir mejor.
2. **No hagan ruido en el control de enfermería.** Bajen el volumen de las conversaciones, el televisor, la radio, el ordenador y las alarmas de los aparatos y monitores, especialmente por la noche. Los pacientes preferimos plantas de hospitalización poco ruidosas.
3. **Tengan cuidado de mis pertenencias.** Tengan inventariadas y protegidas mis cosas. Esto me hace sentir más seguro e incrementa mi confianza en ustedes.
4. **Llamen a la puerta antes de entrar y preséntense.** Diríjense a mí por mi nombre y no me tuteen si no se lo pido. En resumen me gustaría que respetaran mi intimidad y mi manera de ser.

Decálogo del paciente hospitalizado

- 5. Tengan colgada en la pared una pizarrita con los nombres de los profesionales de cada turno y con las acciones que me han preparado para el día.**
- 6. Ténganme al corriente, a mí y a mi familia, si observan cambios en mis condiciones clínicas.** Infórmenme también si hay retrasos en las pruebas programadas. Estar informado me rebaja la ansiedad.
- 7. Tengan la habitación limpia.** La limpieza reduce el riesgo de infecciones.
- 8. Escúchenme e implíquenme en las decisiones de mi proceso clínico.** Utilicen un lenguaje llano y confirmen que les he entendido.
- 9. Explíquenme las normas básicas del hospital.** El hecho de entender las reglas de juego, me hace sentir más adaptado.
- 10. Mantengan un nivel alto de profesionalismo en todo momento.** Cuando están tomando un café en el office o cuando ya han terminado el turno, para mí siguen siendo el reflejo del servicio que se me ofrece.

por eso

soy

por eso

somos

#somosSEFH

5

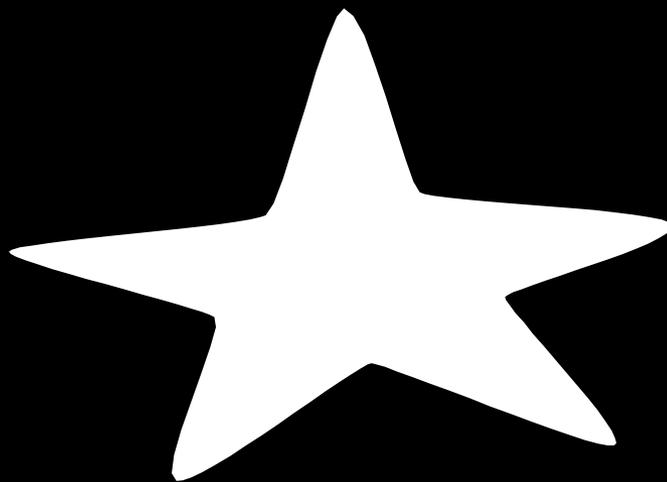
ESCUELA DE
PACIENTES



FACTORES QUE INFLUYEN EN LA HUMANIZACIÓN



Los mejores profesionales, los más empáticos



La estrella es la **EMPATÍA**

Factores que influyen en la HUMANIZACIÓN

- el **carácter** de las personas
 - las **emociones**
- la **prudencia** de los profesionales
- la **construcción social de valores**
- las **interacciones entre pacientes y profesionales**, en los aspectos no solamente clínicos sino también **afectivos**

Y la deshumanización por donde viene

La **deshumanización** es multifactorial, resultado de una red de factores asociados, entrelazados e interactuantes:

1. El **desarrollo tecnológico**
2. La **despersonalización**, por la división de las personas en partes y no a verla como única
3. La **dinámica y organización de las instituciones sanitarias**
4. La **formación**
5. La **práctica profesional y**
6. El **papel de los pacientes**

Humanizar la salud

Pacientes

Familias

Profesionales

**E
S
C
U
C
H
A
R**

**E
S
C
U
C
H
A
R**

comprender

por eso

soy

por eso

somos

#somosSEFH

6

ESCUELA DE
PACIENTES



Las emociones, clave para el éxito



Los **estados emocionales colectivos** suponen un estado de opinión acerca de la Organización y *condicionan* irremediablemente *el destino* de la misma, **limitando o impulsando sus acciones y resultados**



Practicar la GENEROSIDAD se contagia



Ego grande, gratitud pequeña

Entrenemos la GRATITUD para ser mejores personas y tener mejor salud



El Poder de Pensar Positivo

Cambia tu vida desde dentro

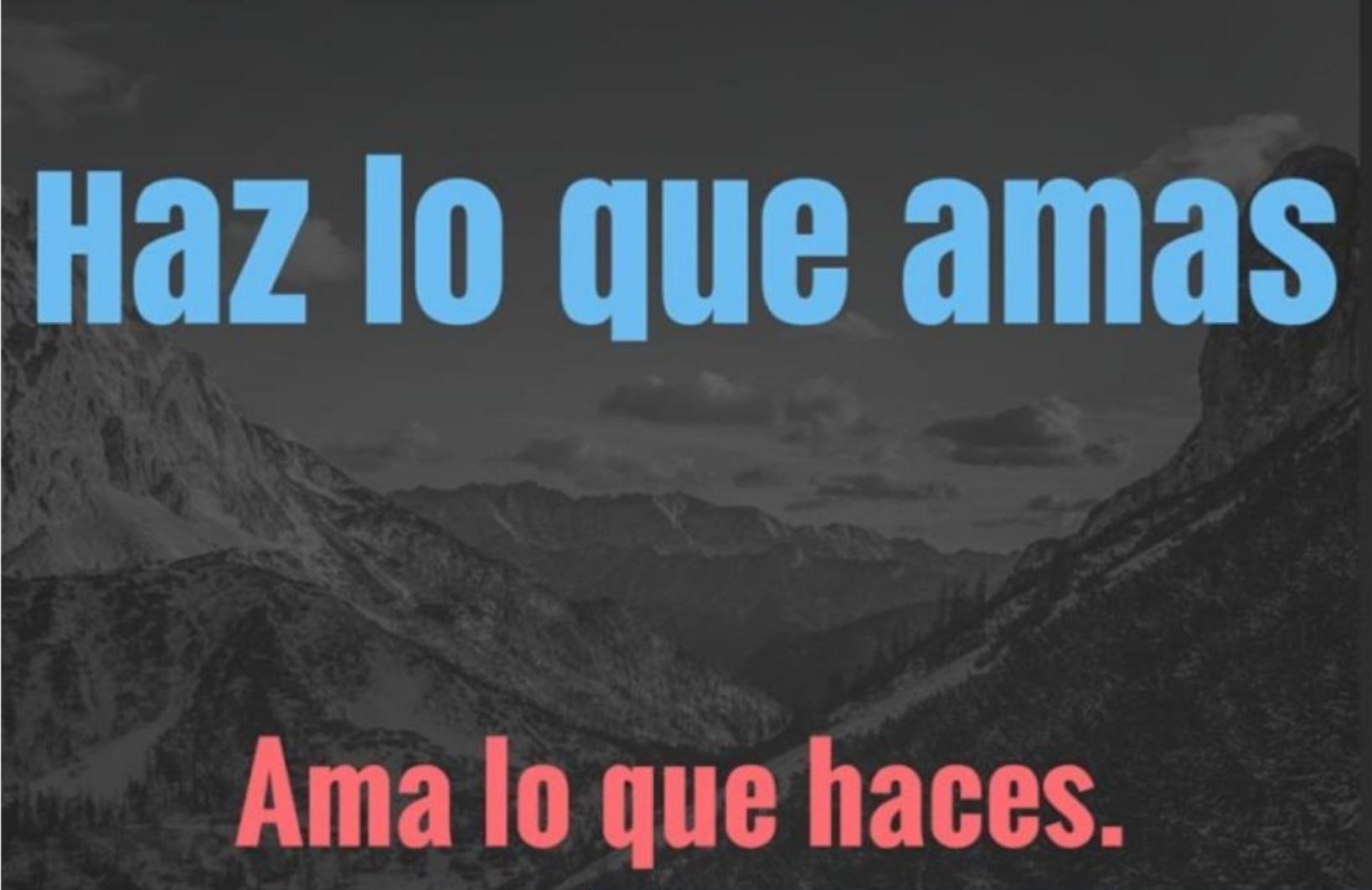
**Lo positivo abre y
construye, lo negativo cierra**



CONFIANZA



**El entusiasmo como electricidad de la vida y
la pasión como condimento nos dan alas
para el éxito**



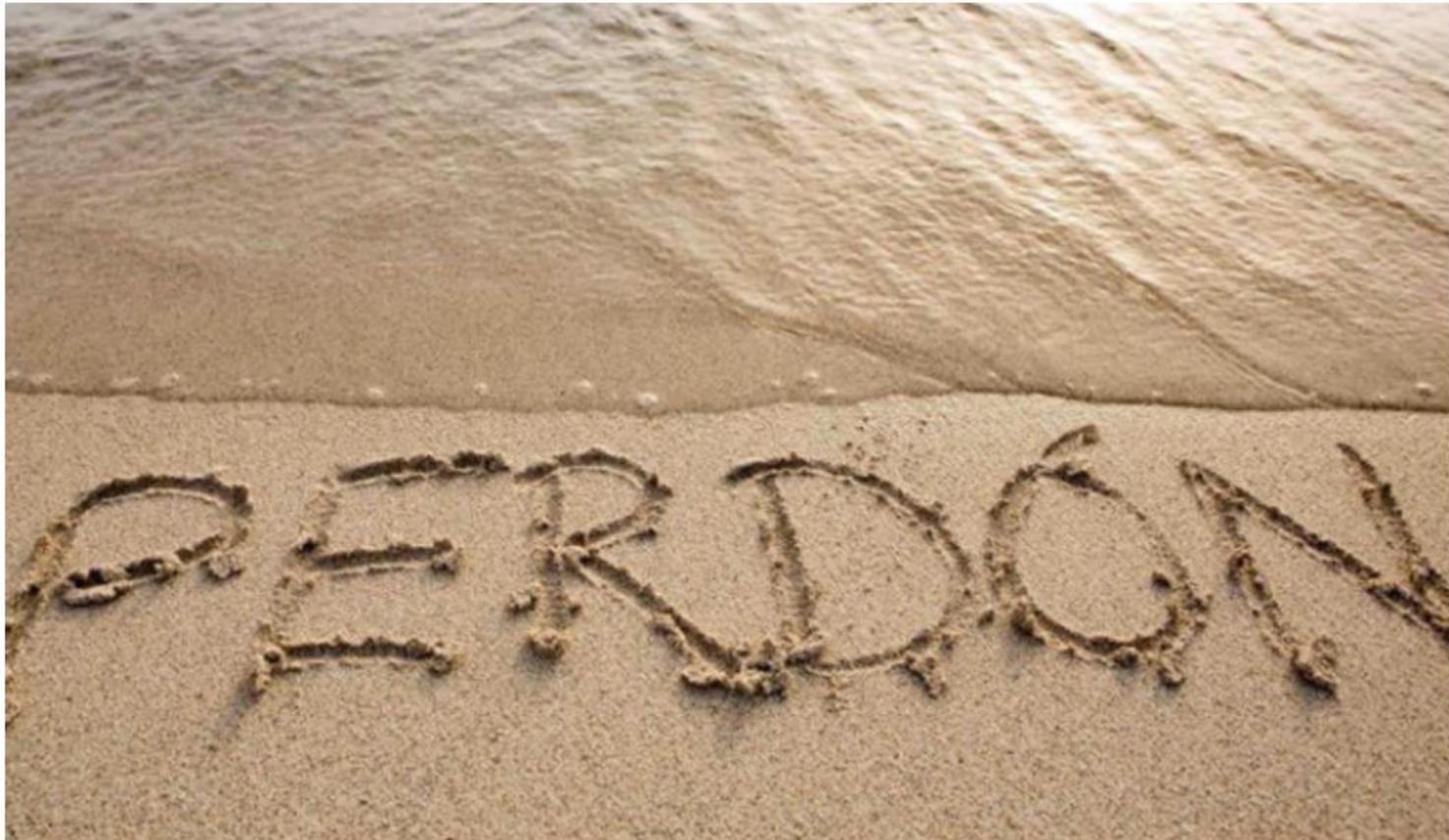
Haz lo que amas

Ama lo que haces.

La negatividad se contagia tanto como la gripe: VACÚNATE



El poder curativo y terapéutico del perdón



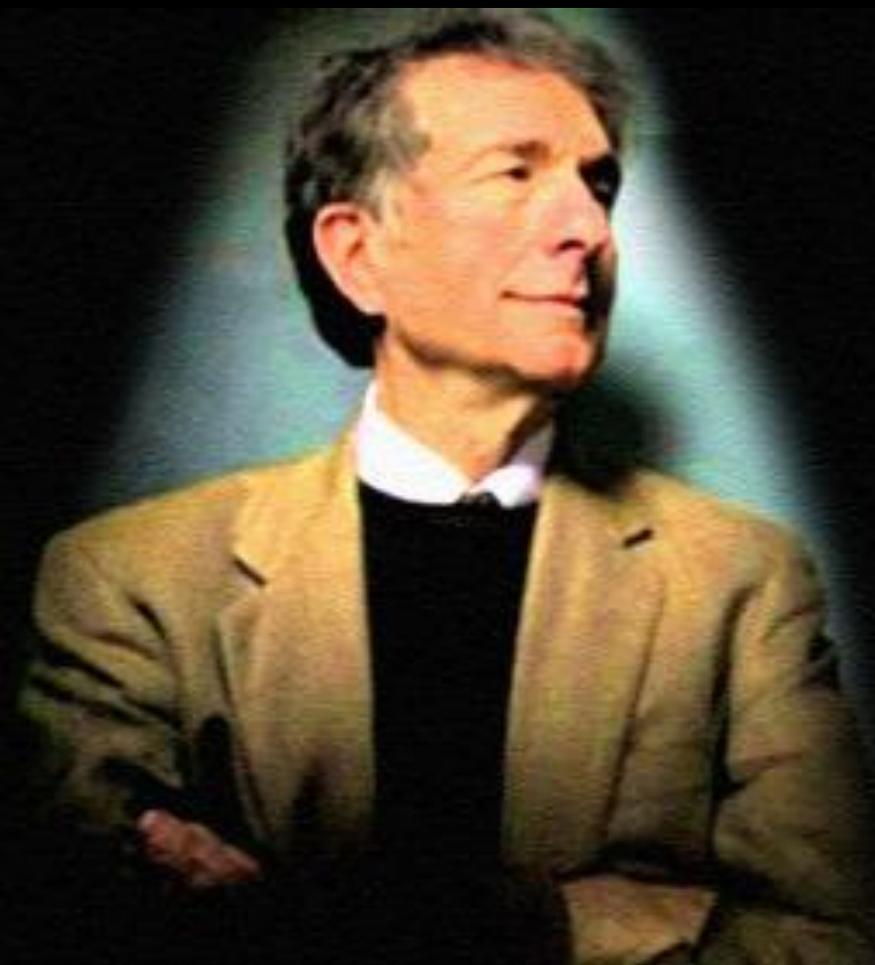
Reconectar: generar afectos



El cariño, la ilusión, el afecto o la pasión nos conectan y nos inyectan

Nadie puede ser mejor profesional que persona. Las competencias emocionales nos convierten en mejores profesionales





"...las malas personas
no puedan ser
profesionales excelentes.
No llegan a serlo nunca.
Tal vez tengan pericia técnica,
pero no son excelentes."

+ GENTE QUE SUMA



ENTUSIASTA



APORTA
OPINIONES



RESPETA
OPINIONES



ASERTIVA



ACTIVA



POSITIVA

**A VECES SE
GANA,
A VECES SE
PIERDE,
PERO
SIEMPRE
SE APRENDE**

@CANDIDMAN



LV | Foto: Xavier Gómez

“La base de un cerebro sano es la bondad, y se puede entrenar”

*La herramienta fundamental será la **escucha de los protagonistas:***

*1. **pacientes** y asociaciones de
pacientes;*

*2. la opinión y la experiencia de los
familiares; y*

3. 3. por supuesto a los

profesionales.

”



cuidándonos
con
corazón

7

ESCUELA DE
PACIENTES



por eso

soy

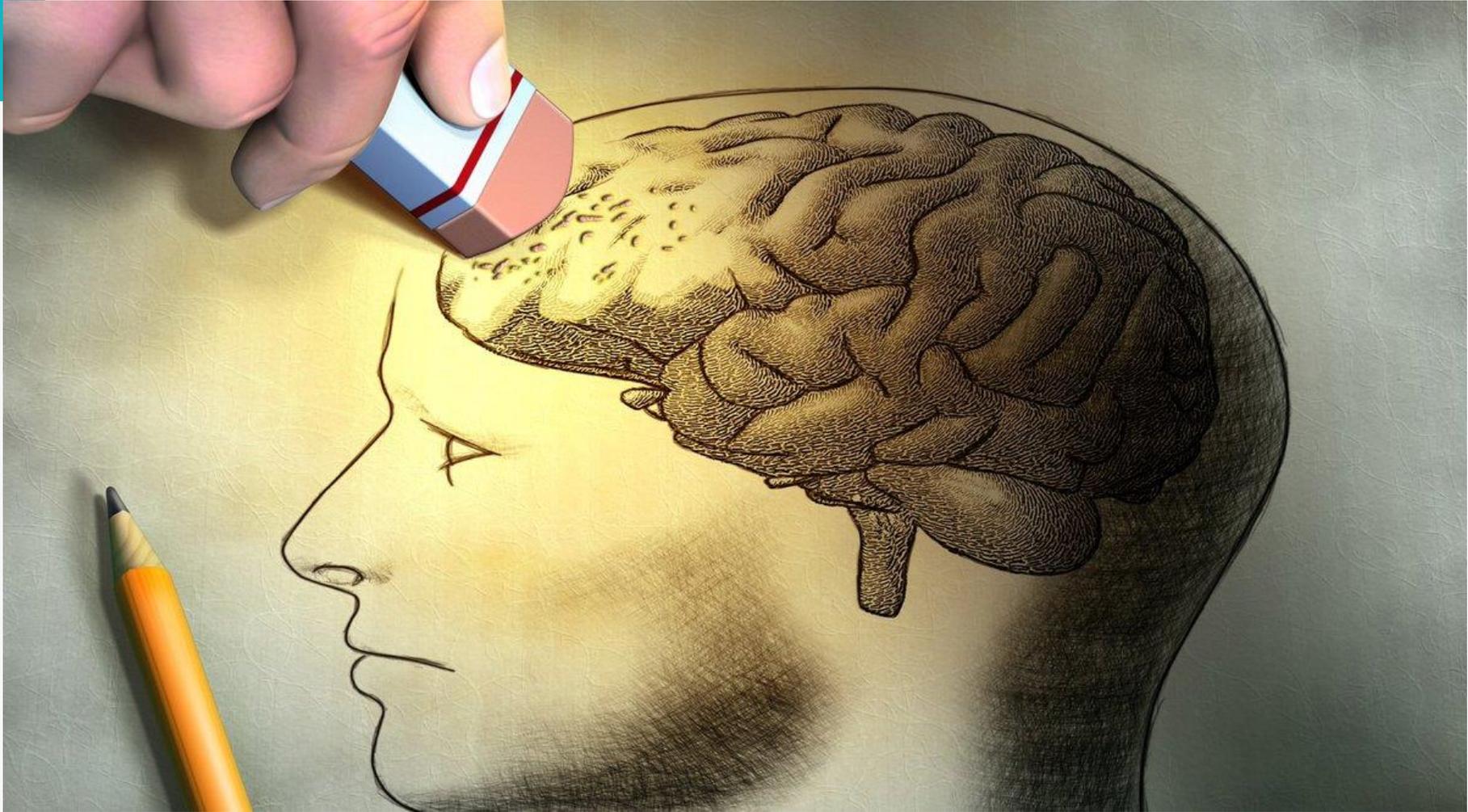
por eso

somos

#somosSEFH

DESAPRENDER





DESAPRENDER

“Los analfabetos del siglo XXI no serán aquellos que no sepan leer ni escribir, sino aquellos que no sepan aprender, desaprender y reaprender”
- Alvin Toffler



Yo decido...

**Lo que quito
Lo que recoloco
Lo que pongo**

EN MI MOCHILA

**Aprendo a mirar las cosas,
desde una perspectiva
distinta.**

A tenerlo en cuenta

COMPETENCIAS PROFESIONALES

COMPETENCIA TÉCNICA

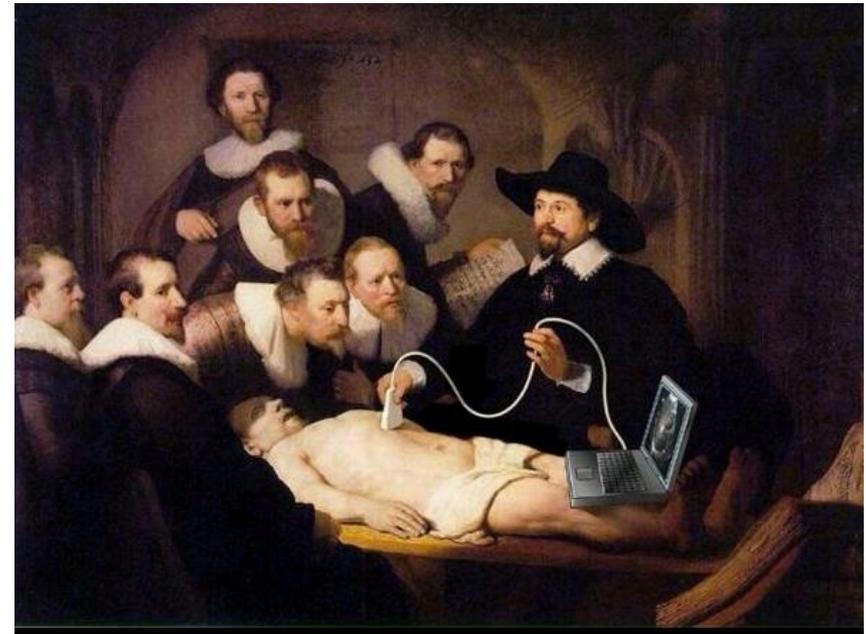
COMPETENCIA RELACIONAL

COMPETENCIA EMOCIONAL

COMPETENCIA ÉTICA

COMPETENCIA ESPIRITUAL

COMPETENCIA CULTURAL





por eso

soy

por eso

somos

#somosSEFH

POR **F**AVOR

Dejemos que los/as

#Pacientes

AYUDEN

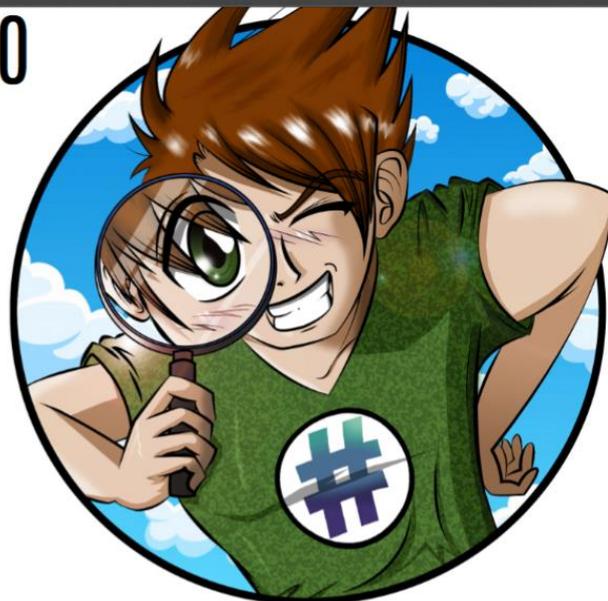


FFPACIENTE

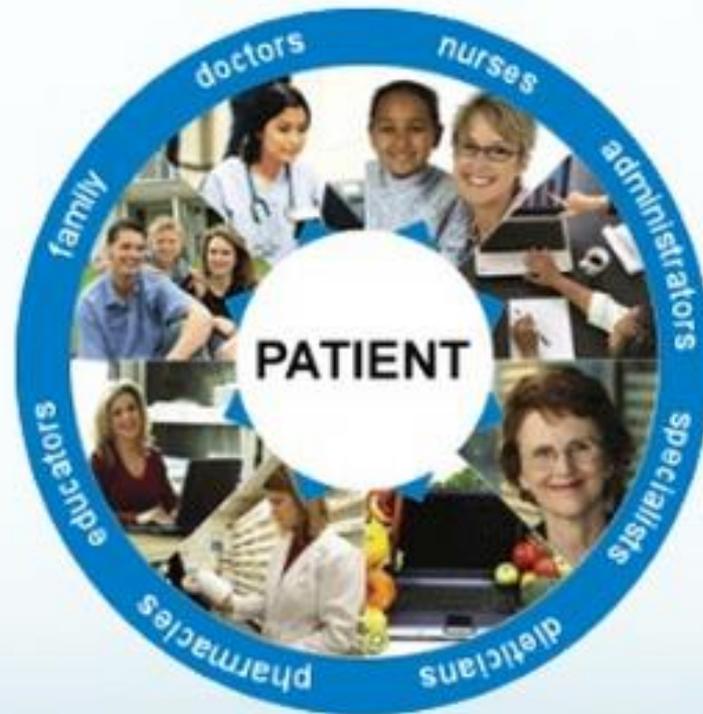
ANTE TODO PERSONAS

DECÁLOGO DEL PACIENTE ACTIVO

- Ser responsable de tu salud: entender tu cuerpo y conocer tu enfermedad, también tu potencialidad para cuidarte ya que ésta puede suponer un medio de transformación y aprendizaje constante.
- Ser paciente, conciliador/a y flexible con los cambios propios de la enfermedad y desarrollar la resiliencia: no luchar contra tu enfermedad, sino con ella, comprender y controlar la incertidumbre aceptando tu realidad.
- Ser consciente de como se presenta la enfermedad en tí y de tus limitaciones: buscar y desarrollar habilidades que te ayuden a gestionar tus sentimientos y mantenerte formado/a, implicándote en la formación de otros/as pacientes como tú.



Toward a patient-centric model



Social media are making possible the shift toward a patient-centric paradigm



CON



En el siglo XXI...

Modelo de decisiones compartidas, un modelo de relación con el paciente no jerárquico.

Tanto a los pacientes como a los profesionales sanitarios se les considera *expertos*.

PARTICIPACIÓN Y RESPETO MUTUO

Implicar al paciente con INFORMACIÓN, FORMACIÓN y APOYO EMOCIONAL ayuda a:

1. Mejor **aceptación** de la enfermedad
2. Mayor **logro** para mejorar y avanzar en el tratamiento
3. Más **seguridad** del paciente
4. Más implicación en tomar las riendas de su salud

“Me conformaría con que rumiase mi situación durante acaso 5 minutos, con que me concediera todo su ser una sola vez, con que estuviera unido a mí durante un momento, con que examinase mi alma, además de mi carne”

Anatole Broyard

“Ebrio de enfermedad”

“El mejor regalo que podemos
hacer a otra persona es

nuestra atención
íntegra”

(Richard Moss)

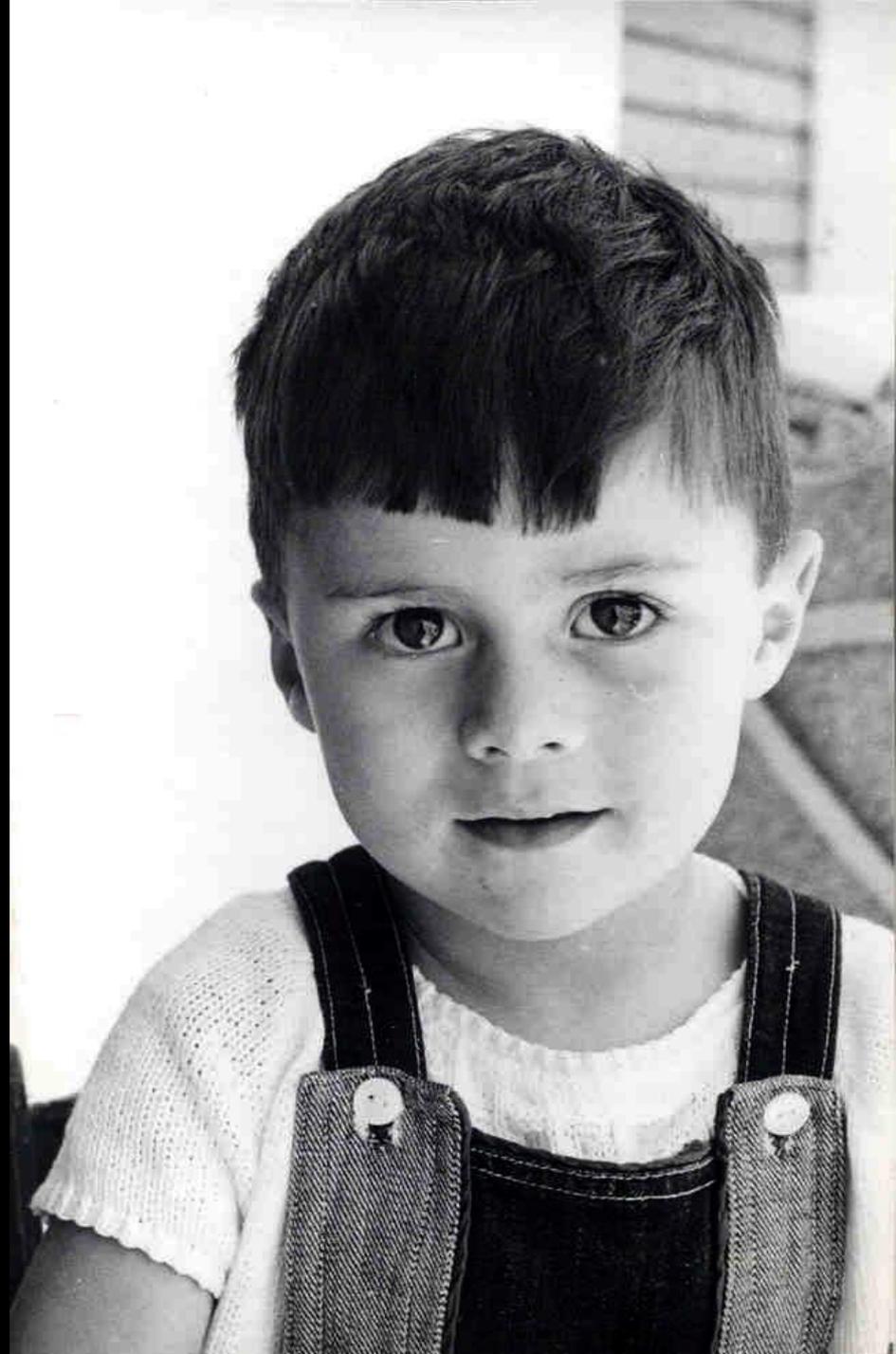
**Los/as pacientes, cada vez
más, se identifican como
actores/actrices
activos en su proceso
asistencial:**

necesitan expresar, preguntar,
negociar las decisiones, ser
considerados como conocedores



Los sentimientos, los miedos, los temores, los rechazos...y también las afinidades, los deseos, las esperanzas,...

influyen de forma decisiva en la eficacia de los tratamientos, de los consejos y de los cuidados.



**Como mínimo,
no dañar**

físicamente

emocionalmente

socialmente

espiritualmente

NO VER SÓLO LO NEGATIVO

NO
D
R
A
M
A
T
I
Z
A
R

N
O
E
T
I
Q
U
E
T
A
R

balance

calmness

determination

confidence

SELF-

CONTROL

will power

No ETIQUETAR



1. **Cambia** "no puedo" por "voy a intentarlo", "me va a ir bien".
2. **Ponte metas realistas.** Y que puedas cumplir y sea relativamente fácil llegar
3. **No te compares.**
4. **Haz críticas constructivas.** Aprende a encajar las críticas.
5. **Trátate con cariño y respeto, siempre**



**Dice Marina:
“LA FELICIDAD TIENE QUE VER
CON...**

**MI BIENESTAR Y
EL BIENESTAR DEL OTRO”**



JUNTA DE ANDALUCÍA

Escuela Andaluza de Salud Pública
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES

La superficialidad llevará el **error** del diagnóstico y, por tanto, de tratamiento



Frente a ello...

Elegancia

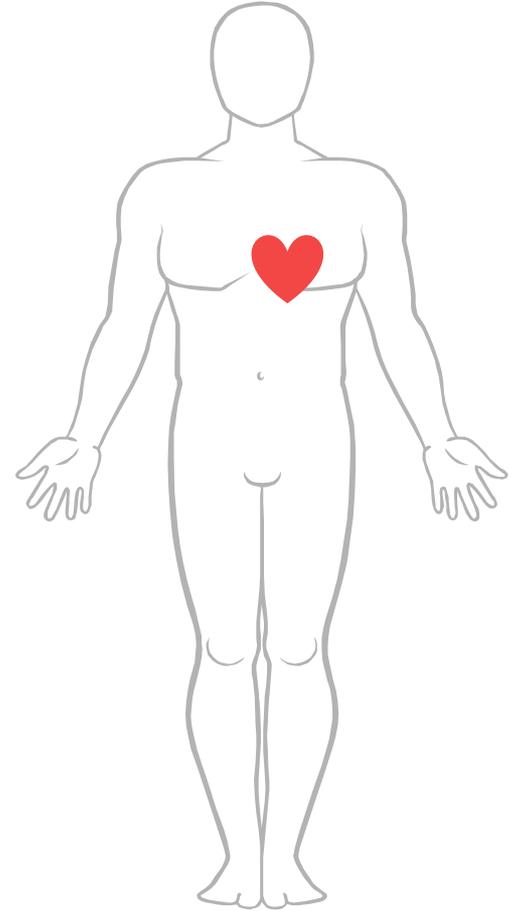
Integridad

Solidaridad

Amor

Comunicación

En un **ambiente de estima** los pacientes se sienten proclives a explicar algunos de sus **procesos más íntimos.**



ESCUELA DE
PACIENTES



por eso

soy

por eso

somos

#somosSEFH

Dijo Carlos Boyero:

***“La técnica sin
alma sirve de
poco”***

**Profesionales
con H-alma**

Profesionales con h-alma



Honestidad
Humildad
Hechos
Humanidad
Habilidad
Humor
Heroísmo
Huella
Hueco
Hoy

10 “Haches”

10 VERBOS

1. REFLEXIONAR / PENSAR
2. FACILITAR
3. CONTAGIAR
4. SONREÍR / REÍR
5. ENTRENAR
6. ATREVERSE / OSAR
7. AMAR
8. SOLTAR
9. LEGAR
10. AGRADECER

10

ESCUELA DE
PACIENTES



por eso

soy

por eso

somos

#somosSEFH

~~Reactivo~~

Proactivo!



I CAN'T

EL EXCITANTE
CAMINO AL ÉXITO

Comienza hoy mismo a escribir tu futuro



|| JAIME SEGARRA ||

TU ZONA DE
CONFORT



LA MAGIA
SUCEDE
AQUI

Nada

CAMBIA

si no cambiamos

NADA

DETECTAR EL CAMBIO

Luego de ser detectado se necesita el respaldo suficiente para ponerlo en marcha.



PLAN DE COMUNICACIÓN

Elemento más decisivo para lograr el mayor grado de integración y compromiso posible.

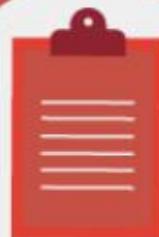


— PASOS PARA — UNA GESTIÓN DEL CAMBIO DE FORMA EXITOSA



NUEVA CULTURA

Es vital unir los cambios a la estructura de la empresa. Crear formas de trabajo adecuadas. Rediseñar de nuevo las soluciones cuando sea necesario.



PLAN DE FORMACIÓN

cambio ciertas actividades requerirán nuevos conocimientos y serán necesarias acciones formativas.

**“COMO NO
SABÍA QUE ERA
IMPOSIBLE,
LO HICE”**

*Pau Guervo
Fundador de Elkanodata*





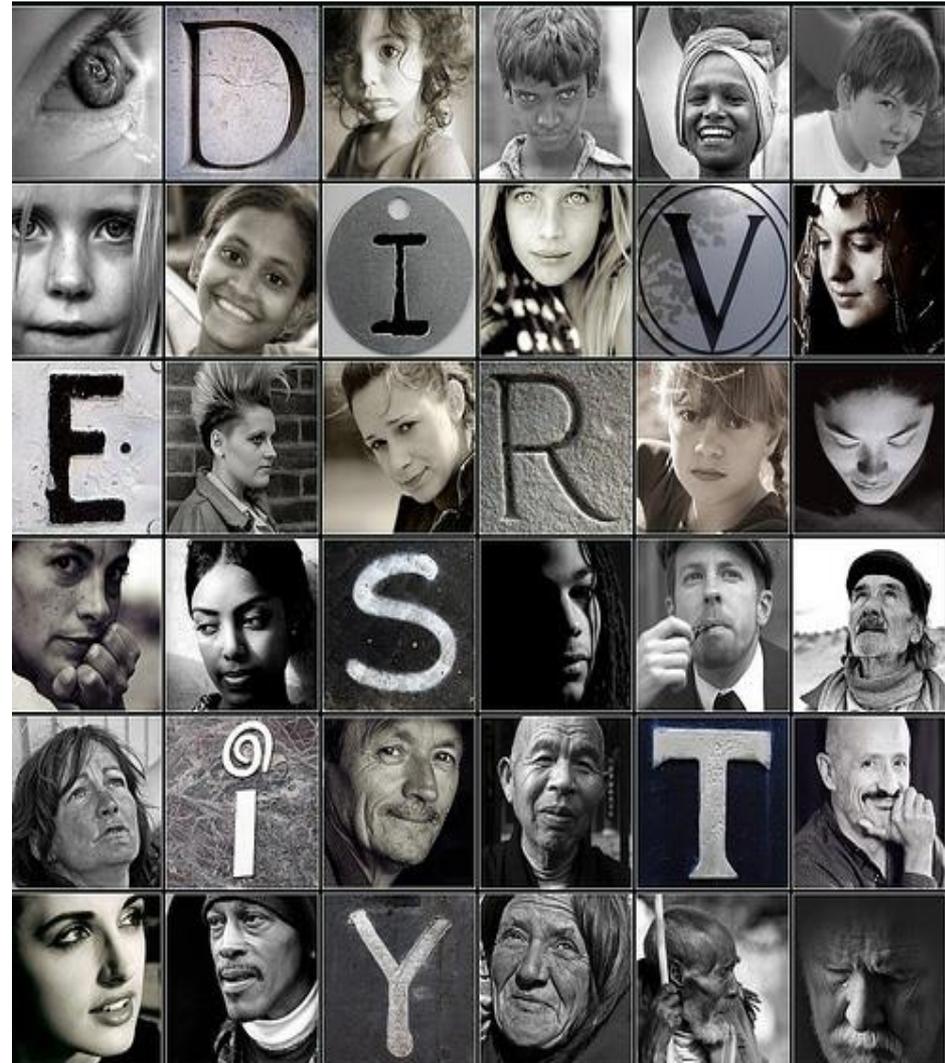
1. No controlarás...

- **Una cultura innovadora necesita espacios de confianza**, porque sin confianza no se tiene la libertad para hacer cosas diferentes...



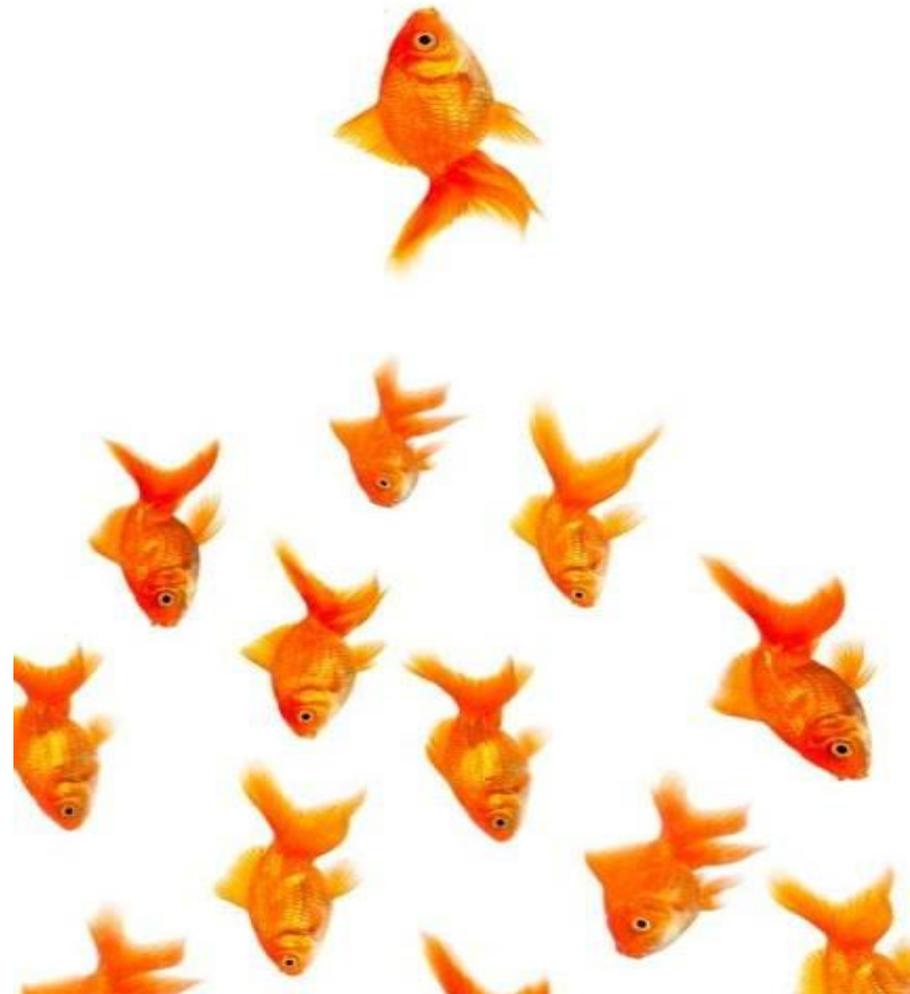
2. Desearás (y accederás) el conocimiento del prójimo...

- La diversidad ofrece perspectivas que invitan a ver la realidad desde otros ángulos.
- **Las relaciones endogámicas ralentizan el desarrollo de una cultura innovadora...**



3. Practicarás y permitirás la desobediencia inteligente...

- **Permitir y practicar la inteligencia desobediente.**
- La obediencia ciega es el freno de mano de la innovación



4. Conversarás por encima de todas las cosas...

- **Conversaciones de valor**
- Escuchar, preguntar..... conversar



5. Dejarás espacio para la intuición...

- El **instinto** es un socio imprescindible para fomentar la culturas innovadoras...



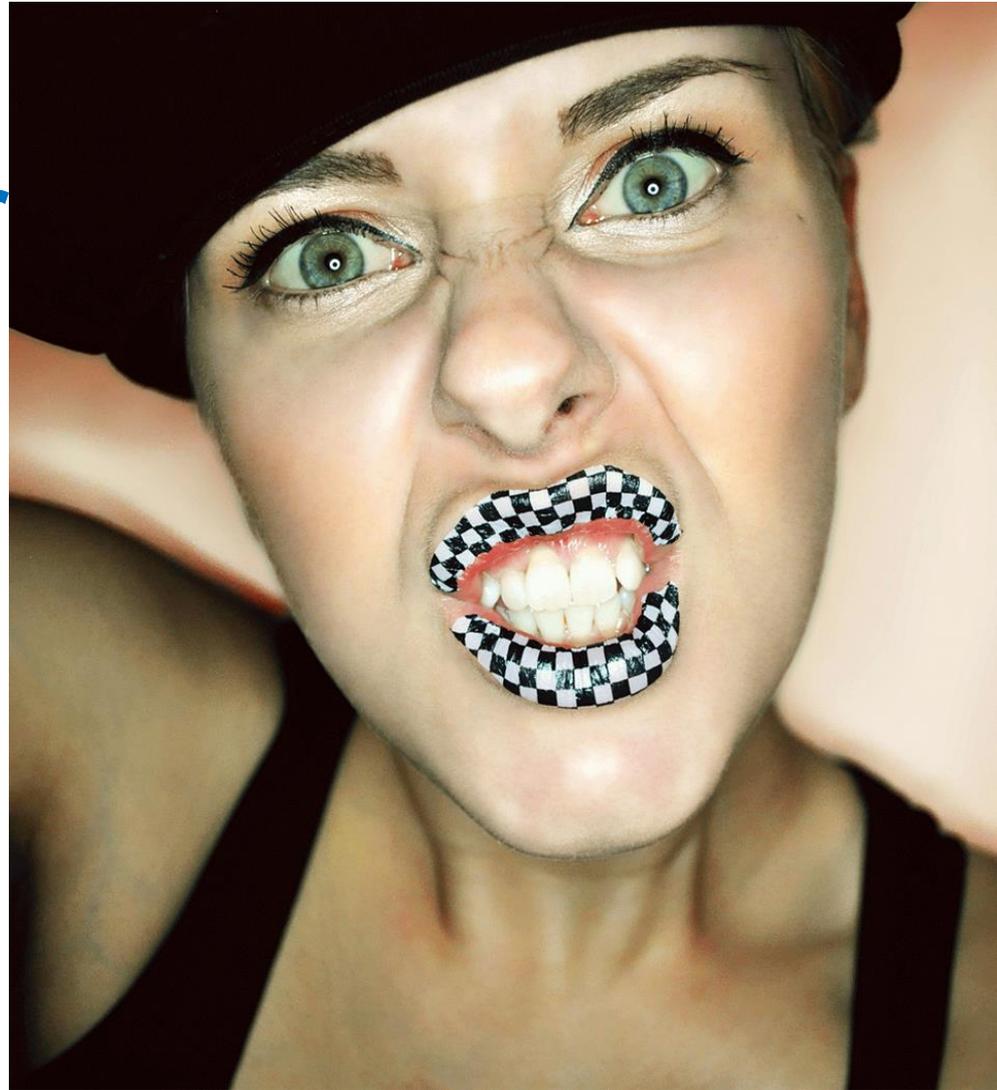
6. Dejarás de buscar respuestas y comenzarás a hacerte las preguntas adecuadas...

- Practicar **el arte de hacer preguntas** y abandonar el hábito de buscar y dar respuestas.



7. No estigmatizarás la excentricidad

- **Cambiar implica ser original y ser original en ocasiones significa ser diferente.**
- **Diversión...**



8. El error es parte de la ecuación del cambio

- **Dejar de penalizar el error** y comenzar a reconocer el valor que se esconde detrás de él.... Sin error no hay innovación...



9. Abandonarás la adicción a tener razón...

- Incorporar nuevos enfoques es una condición *sine qua non* para desarrollar culturas proclives a la innovación.



- **10. “La mejor manera de empezar algo es dejar de hablar de ello y empezar a hacerlo”.**
 - *Walt Disney*



STOP!
RODANDO
EL CAMBIO

por eso

soy

por eso

somos

#somosSEFH

En resumen



$(\text{Compromiso})^2$



**E integrar nuevos verbos en nuestro
lenguaje:**

**hacer, avanzar, caminar,
perseverar, crear, realizar,
trabajar, construir, contribuir,
compartir, aportar, colaborar,
cooperar, comunicar
ESCUCHAR**



#Yo Decido



**Esto empieza
cuando tú quieras**
**La actitud, la
curiosidad, el
trabajo y la pasión
son las llaves para
mejorar tu día a día**

LA ACTITUD

LO ES TODO EN LA VIDA

ES UN 10%

LO QUE TE PASA Y

UN 90%

EL CÓMO REACCIONAS

Charles R. Swindoll



**“NO HAY TIEMPO
PARA EL MIEDO
CUANDO SIGUES
TU PASIÓN”**

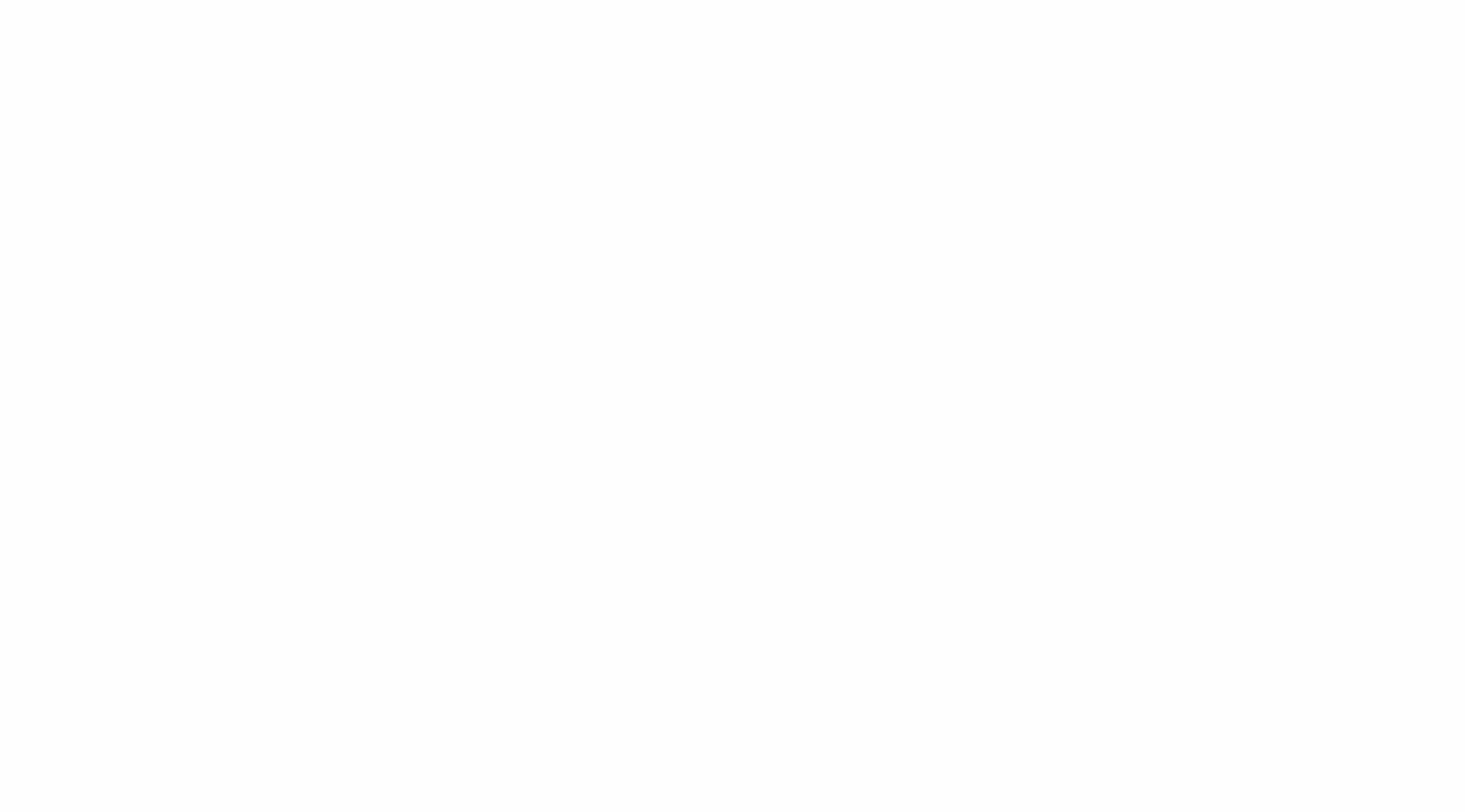
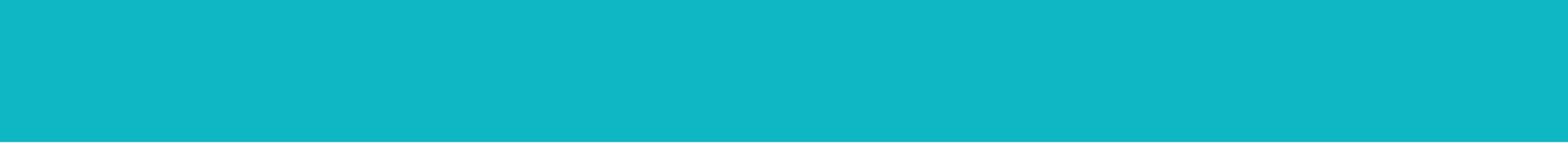
*Cyril Paglino
Fundador de Tribe*



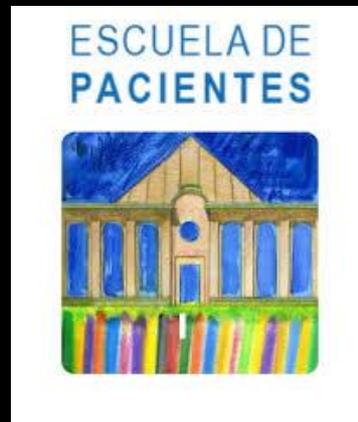
El buen profesional te informa y te comunica, te oye pero también te escucha, te atiende y te acompaña

ALBERT JOVELL





SON TIEMPOS PARA HACER LAS COSAS DE OTRA FORMA



con un nuevo replanteamiento y organización