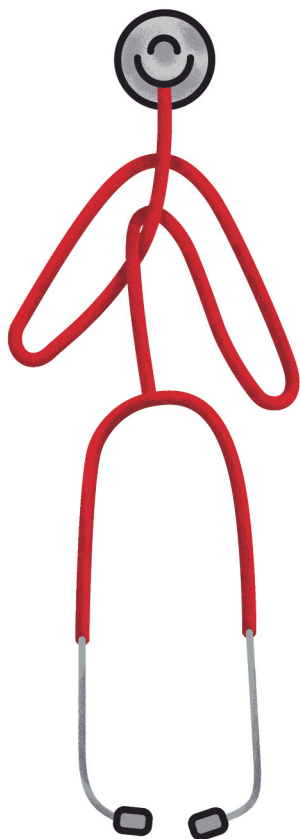




ESTRATEGIA DE HUMANIZACIÓN DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE NAVARRA **2024-2028** **Resumen Ejecutivo**

Departamento de Salud



ESTRATEGIA DE HUMANIZACIÓN DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE NAVARRA 2024-2028

Edita:
Dirección General de Salud

Redacción:
Pilar Abaurrea Leoz, Marta Ancín Pagoto, Judith Ansorena De Paul, Elena Antoñanzas Baztán, Javier Apezteguía Urroz, Ana Campillo Arregui, Rubén Castejón Moreno, Arantxa Elizondo Soto, Estrella Extramiana Cameno, Nancy Gonzalo Herrera, Nacho Iriarte Aristu, Sergio Ladrón Arana, Milagros Larráyoiz Dutrey, Susana Miranda Alcoz, Conchi Moreno Sousa, Geno Ochando Ortiz, Mar Paternain Osés, Asun Rey Escalera

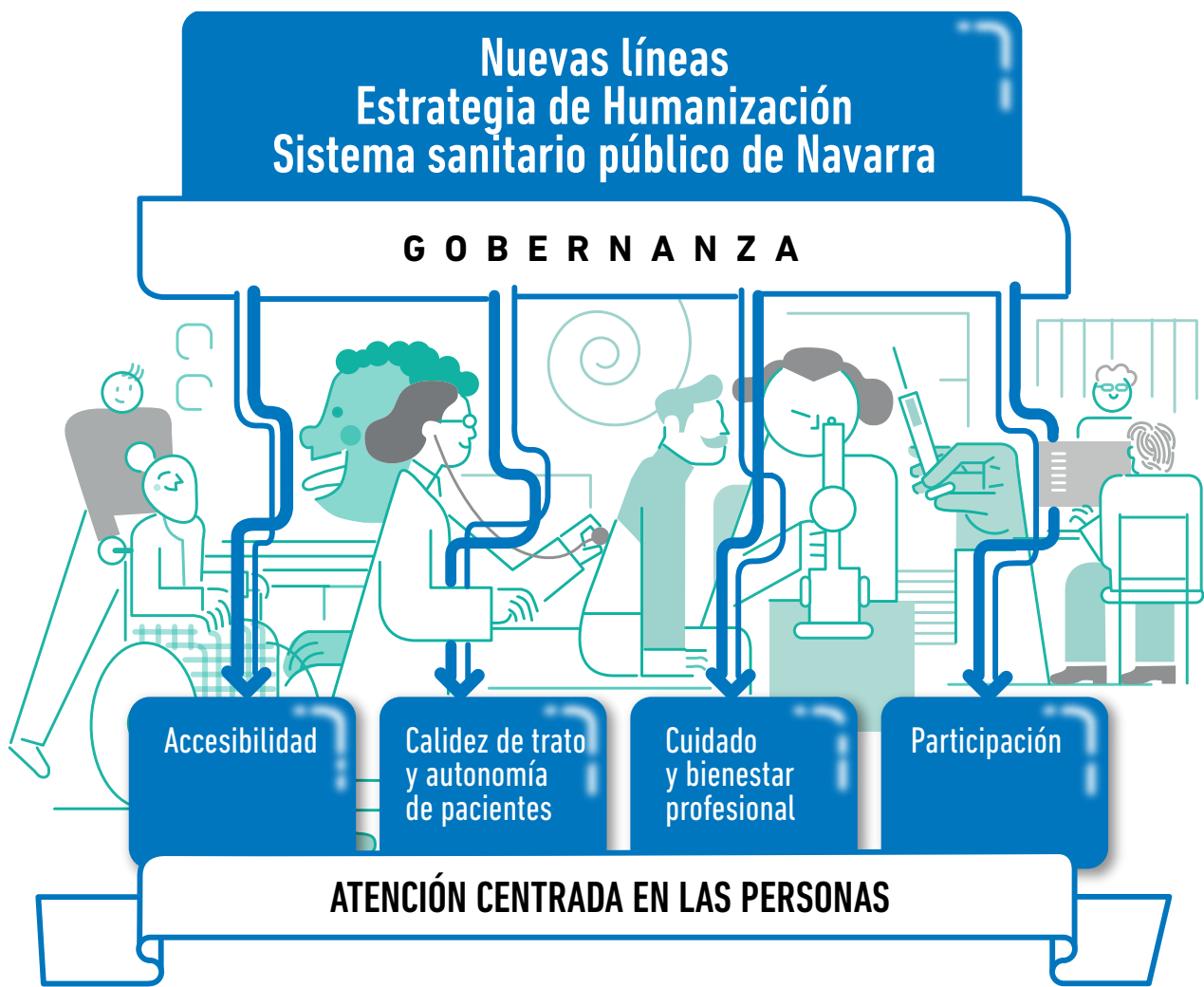
Diseño y Maquetación:
Heda Comunicación

ÍNDICE

1. PROGRAMA DE ACCIÓN. LÍNEAS ESTRATÉGICAS	4
A Accesibilidad Universal	5
B Calidez de trato y autonomía de pacientes	10
C Cuidado y bienestar profesional	13
D Participación	16
2. CLAVES PARA LA GOBERNANZA	19
3. BANCO DE RECURSOS	23

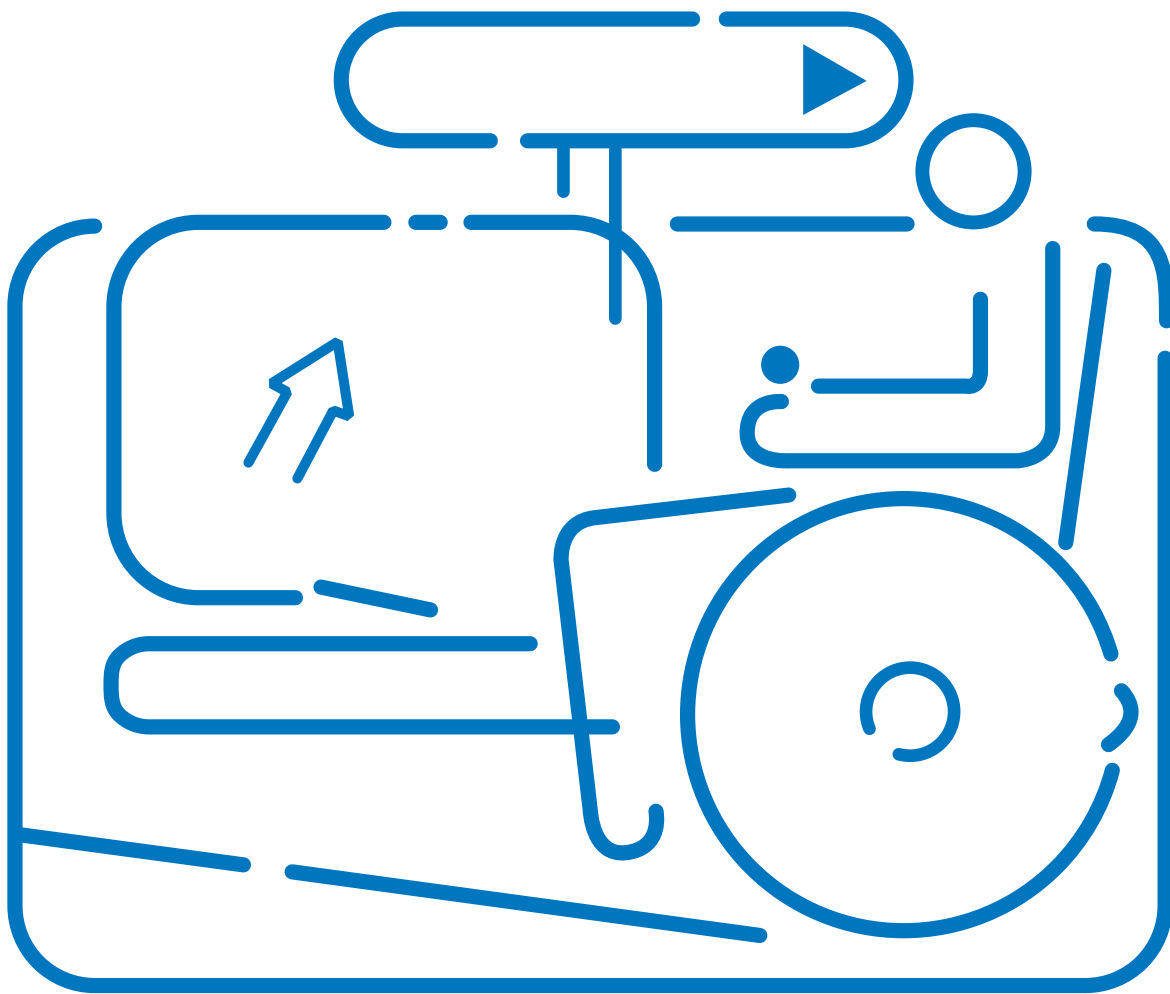
1_ PROGRAMA DE ACCIÓN 2024-2028

LÍNEAS ESTRATÉGICAS



1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

A. Accesibilidad Universal



1_ PROGRAMA DE ACCIÓN 2024-2028

LÍNEAS ESTRATÉGICAS / A. Accesibilidad Universal

1_CAT: Comisión Asesora Técnica de la Estrategia de Humanización del sistema sanitario público
SH: Servicio de Humanización, Aseguramiento y Coordinación Interdepartamental
2_DPTO: Departamento de Salud. Incluye servicios del Departamento, del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea (SNS-O) y del Instituto de Salud Pública y Laboral (INSPL)

Línea Estratégica: Accesibilidad Universal

OBJETIVOS	MEDIDA	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
Garantizar el cumplimiento de la normativa navarra sobre la accesibilidad e inclusión en salud, ayudando a gestionar de un modo inclusivo y accesible los servicios de salud	Hacer inclusivos los servicios de salud	Realizar una guía accesible de inclusividad en los servicios de salud que ofrezca herramientas prácticas para identificar las necesidades de las personas, ofrecer servicios y diseñar comunicaciones en salud, teniendo en cuenta la accesibilidad y la inclusividad.	Realización de la guía	CAT/SH ¹
Mejorar la Accesibilidad en edificios sanitarios públicos con criterios de accesibilidad universal	Mejora de la accesibilidad de los edificios sanitarios y supresión de barreras arquitectónicas, atendiendo a dificultades de movilidad reducida, déficits sensoriales, comunicativos, cognitivos y psicosociales	Realizar estudios de accesibilidad universal de los centros sanitarios con la planificación de acciones de mejora	Número de estudios de accesibilidad realizados	DPTO ²
		Incluir la señalética (pictograma/fotos reales, etc.) de cada tipo de accesibilidad que se ofrece en el edificio en la señalética de los edificios	Número de edificios con pictogramas de accesibilidad incluidos en la señalética	DPTO
Mejorar la información y orientación en el acceso a los centros	Habilitar y/o mejorar las zonas de información de los diferentes centros	Instalación o mejora de puntos de información fácilmente identificables y accesibles	Número de puntos de información instalados o mejorados	DPTO
		Mejora de las zonas de espera e información en las diferentes áreas/ unidades que garanticen la intimidad y confidencialidad de la información	Número de acciones que hayan mejorado las zonas de espera e información por centro	DPTO
Establecimiento de medidas de mejora de la accesibilidad en la información de personas con discapacidad o dificultad física, orgánica, sensorial, psicosocial, comunicativa o cognitiva	Adecuar medidas para la Atención a personas con discapacidad intelectual o problemas de comprensión, discapacidad psicosocial, visual o auditiva, orgánica, física o movilidad reducida, para favorecer la autonomía de todas las personas	Implementar acciones de adecuación de Medidas para la Atención a personas con: -discapacidad intelectual y/o dificultades de comprensión -discapacidad psicosocial -discapacidad sensorial -discapacidad física o movilidad reducida -discapacidad orgánica	Número de acciones de adecuación implementadas por tipo de discapacidad y centro	DPTO
Adaptar los espacios de los centros a las necesidades de las personas	Habilitar y/o mejorar las salas y espacios que faciliten la confortabilidad de pacientes, familiares y profesionales frente a situaciones de especial necesidad	Disponer de salas de lactancia, baños para los y las pacientes ostomizados, salas de neonatología para método canguro, salas multiconfesionales, salas libres de estímulos	Número de espacios y tipo de espacios por centro	DPTO

1_ PROGRAMA DE ACCIÓN 2024-2028

LÍNEAS ESTRATÉGICAS / A. Accesibilidad Universal

OBJETIVOS	MEDIDA	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
		sensoriales que fomenten la relajación y otros espacios que supongan confort e intimidad.		
		Realizar protocolos de asignación de habitaciones individuales en hospitalización siempre que sea necesario y especialmente para personas en situación vulnerable o en base a sus necesidades: personas con autismo, demencias, situaciones al final de la vida, etc	Existencia de Protocolo de Actuación: "Necesidad de Habitación Individual para personas en situación vulnerable o con situaciones con necesidades específicas"	SNS-0
		Adecuación de las consultas de ginecología, de obstetricia, y aquellas que precisan uso de grúas u otros productos de apoyo para garantizar la adecuada movilidad	Número de consultas adaptadas con productos de apoyo por centro	SNS-0
Mejorar la accesibilidad en la atención sanitaria	Impulsar medidas para facilitar el acompañamiento a personas con dificultades de movilidad reducida, con discapacidad sensorial, psicosocial, orgánica, comunicativa y cognitiva	Impulsar programas o acciones de voluntariado o personal de apoyo debidamente identificado y formado para el acompañamiento de pacientes en situación de soledad y bajo su solicitud.	Existencia "Protocolo de Acompañamiento en el Acceso"	SNS-0
Mejorar la información sobre el acceso a los centros	Actualizar o elaborar guías de acogida para pacientes y familiares por unidades/servicios	Actualizar las guías en formato de lectura fácil, sistema braille, lengua de signos, letra ampliada u otros sistemas alternativos que se desarrollen por los avances tecnológicos	Número de unidades/servicios con guías de acogida	SNS-0
		Difusión y divulgación de las mismas en los espacios y medios habilitados por el centro para dar a conocer la información	Número de guías elaboradas con formato accesible por unidad/servicio	SNS-0
			Número de acciones realizadas para la difusión. Vías por las que se ha realizado difusión	SNS-0
Mejorar la atención a las personas con criterios de inclusión	Garantizar la correcta atención ante la diversidad (diferencias culturales, religiosas, vulnerabilidad, discapacidad)	Inclusión de la dimensión intercultural y dimensión discapacidad, con enfoque de género, en la actualización de las diferentes guías de atención y protocolos de actuación	Número de guías y protocolos realizados o actualizados con abordaje intercultural y discapacidad, con enfoque de género en cada unidad/servicio	SNS-0
		Disponibilidad del Servicio de Interpretación Telefónica	Número de unidades/servicios con	SNS-0

6_ PROGRAMA DE ACCIÓN 2024-2028

6.2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS / A. Accesibilidad Universal

OBJETIVOS	MEDIDA	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
		Simultánea	disponibilidad del Servicio de Interpretación Telefónica Simultánea	
Facilitar la realización de trámites y procedimientos mediante el uso de las TIC's	Favorecer la accesibilidad de los y las pacientes/usuarios y usuarias a los servicios a través de canales telemáticos	Impulsar la Carpeta Personal de Salud, como herramienta de comunicación digital con la ciudadanía	Número de acciones nuevas impulsadas en la Carpeta Personal de Salud	SNS-0
			Análisis comparativo anual del número de trámites realizados a través de la carpeta de salud	SNS-0
		Impulsar un entorno digital Accesible Perceptible, Operable, Entendible, Robusto	Número de acciones de mejora en los espacios web de cada centro	SNS-0
		Impulsar el uso de consultas a través de Carpeta Personal de Salud (con o sin imagen)	Número de consultas realizadas a través de Carpeta Personal de Salud	SNS-0
Facilitar la realización de procesos administrativos	Implantación de sistemas tecnológicos de comunicación para familiares en espera	Implantar sistemas de geolocalización en unidades con procedimientos con diferentes fases, para que los y las familiares conozcan la fase del proceso en la que se encuentra el o la paciente en cada momento	Número de unidades/servicios diana con sistemas de geolocalización implantados	SNS-0
Mejorar la información disponible en las páginas web del sector público hasta alcanzar el nivel AA de las WCAG 2.1.*	Facilitar el acceso a la documentación de interés para la ciudadanía a través de la web corporativa. La información estará situada en un lugar de fácil localización y será accesible y comprensible por todas las personas usuarias mediante el empleo de la metodología de lectura fácil, pictogramas homologados, PDF en un formato accesible a lector de pantalla, macrocaracteres, lengua de signos, o aquellos sistemas que en cada momento ofrezcan mayores garantías de acceso a la información	Revisar las páginas webs de presentación de cada uno de los centros sanitarios públicos organismos de salud, o servicios del Departamento, que recojan la información.	Número de acciones en la web corporativa para hacerla accesible	DPTO
Mejorar la accesibilidad de aplicaciones digitales de localización del sector público	Implantación de un Sistema de Localización Inteligente Tecnológico que facilite la orientación en los edificios sanitarios	Implantación de códigos QR en la señalización de los centros sanitarios que lleven a una plataforma online con información accesible	Número de centros con un Sistema de Localización Inteligente	SNS-0

* WCAG 2.1: Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web. Cada criterio de cumplimiento tiene un nivel de adecuación o conformidad (A, AA o AAA) que indica su impacto en la accesibilidad.

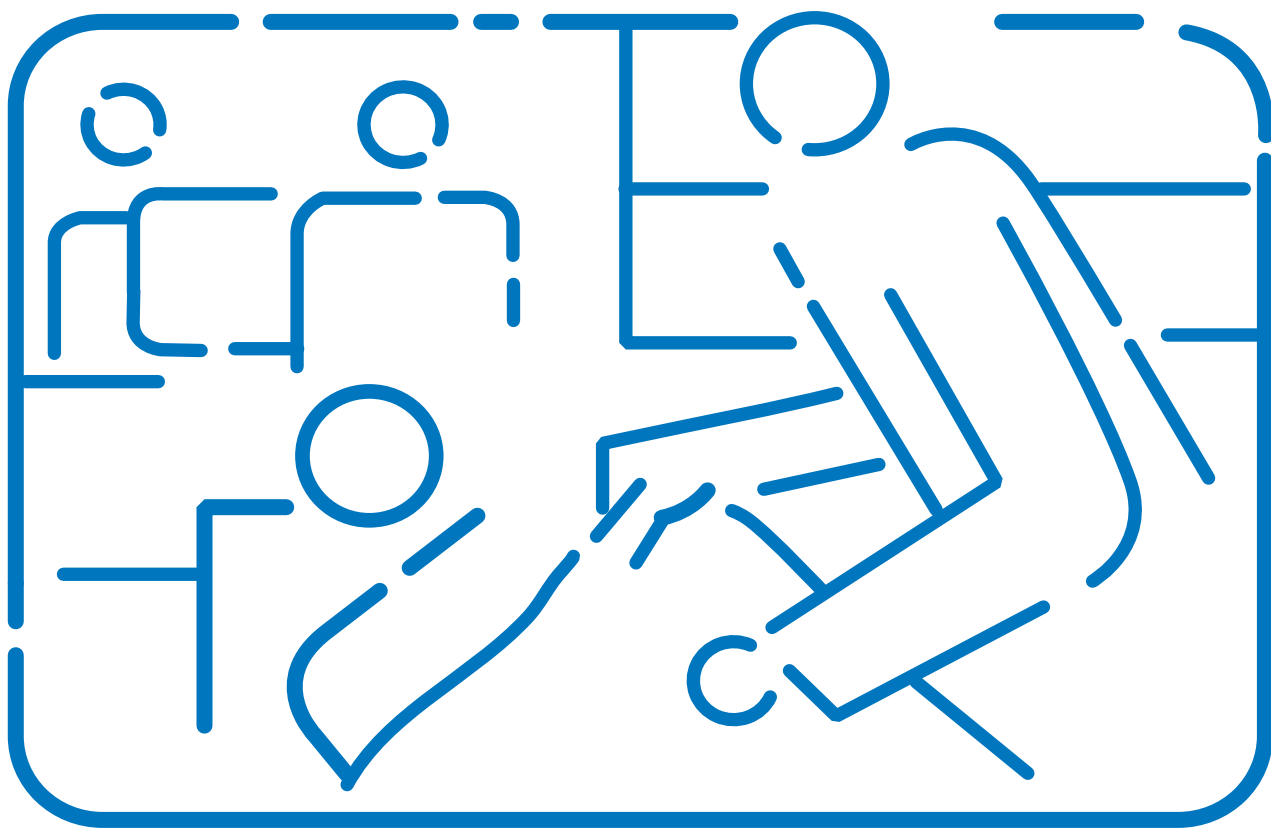
6_ PROGRAMA DE ACCIÓN 2024-2028

6.2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS / A. Accesibilidad Universal

OBJETIVOS	MEDIDA	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
	Disponer de acceso a internet en las habitaciones	Establecer un plan de instalación de internet en todas las plantas de hospitalización	Número de unidades de hospitalización con acceso a internet del total del centro	SNS-O
		Establecer un plan de instalación de internet en las unidades de urgencias	Número de unidades de urgencias con acceso a internet del total	SNS-O
		Establecer un plan de instalación de internet en zonas de espera y consulta	Número de unidades de consultas y salas de espera, con acceso a internet del total	SNS-O
Impulsar la accesibilidad en las relaciones con la ciudadanía	Garantizar en la atención sanitaria la supresión de barreras en la comunicación y el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas y humanas que la hagan accesible	Garantizar que los textos y formularios de utilización frecuente se ofrezcan en formato de lectura fácil, sistema braille, pictogramas homologados, PDF en un formato accesible a lector de pantalla, macrocaracteres, lengua de signos, o aquellos sistemas que en cada momento ofrezcan mayores garantías de acceso a la información	Número de formularios en formato accesible universal	SNS-O
		Acceso a documentos de forma sencilla para la adecuada preparación y apoyo de consultas y otras citas con profesionales (realizarlos usando un lenguaje inclusivo, estar disponible también en un formato digital y han de ser accesibles)	Número de documentos de apoyo para la preparación de consulta o citas con los y las profesionales	SNS-O
			Número de documentos de apoyo disponibles en la web	SNS-O
		Acceso a la información y al consentimiento libre e informado accesibles, garantizando la comprensión por parte de personas con discapacidad	Número de consentimientos informados en formato accesibles. Porcentaje sobre el total	SNS-O
		Difundir entre los servicios la "Guía de comunicación y eventos inclusivos y accesibles" de Gobierno de Navarra, para promover la accesibilidad en las diferentes comunicaciones	Número de eventos inclusivos	SNS-O
		Protocolizar la identificación de los y las profesionales que hablan euskara	Número de profesionales que hablan euskera	Dpto

1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

B. Calidez de trato y autonomía de pacientes



1_ PROGRAMA DE ACCIÓN 2024-2028

LÍNEAS ESTRATÉGICAS / B. Calidez de trato y autonomía de pacientes

Línea Estratégica: Calidez en el trato y autonomía de pacientes

1_SNS-O: Servicio Navarro de Salud-
Osasunbidea

2_CAT: Comisión Asesora Técnica
de la Estrategia de Humanización
del sistema sanitario público

OBJETIVOS	MEDIDA	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
Mejorar la relación con la ciudadanía	Implementar un sistema de identificación profesional claro y comprensible	Protocolarizar la indumentaria e identificación de cada categoría profesional, así como visibilizar el nombre de los y las profesionales de forma clara y visible.	Existencia del protocolo de indumentaria e identificación y normativa de uso	SNS-O ¹
		Extender la identificación de profesionales con chapas u otros dispositivos con nombre legible.	Número de servicios y/o centros con la identificación de profesionales	SNS-O
		Realizar acciones de identificación de pacientes según su nombre sentido.	Número de servicios con acciones implementadas	SNS-O
Impulsar una arquitectura humanizada	Potenciar el diseño de infraestructuras humanizadas	Diseño de espacios para la comunicación de malas noticias	Procedimiento de requerimientos de los espacios	SNS-O
Asegurar una atención personalizada y trato amable, y velar por la dignidad de las personas, con atención especial a las primeras etapas de la vida: embarazo, nacimiento, infancia y adolescencia; así como, en la atención oncológica, cuidados paliativos y final de vida	Acciones de atención integral centrada en la persona en todas las etapas de su vida	Incorporación en la historia clínica informatizada de pacientes la valoración clínica, de cuidados y social.	Número de aplicaciones informáticas con estas valoraciones incluidas	SNS-O
		Difusión del protocolo de identificación inequívoca de las y los pacientes en todos los ámbitos, procedimientos y atenciones tanto de manera presencial como telemática	Número de acciones de difusión de identificación inequívoca realizadas anualmente.	SNS-O
		Realización de la Guía de acogida de pacientes, presentación e identificación de los y las profesionales	Diseño de un plan de acogida de pacientes en cada centro sanitario	CAT ² /SNS-O
		Protocolo de los horarios y normas de acompañamiento y visitas	Diseño de protocolo de adecuación de las visitas según áreas	CAT/SNS-O

1_ PROGRAMA DE ACCIÓN 2024-2028

LÍNEAS ESTRATÉGICAS / B. Calidez de trato y autonomía de pacientes

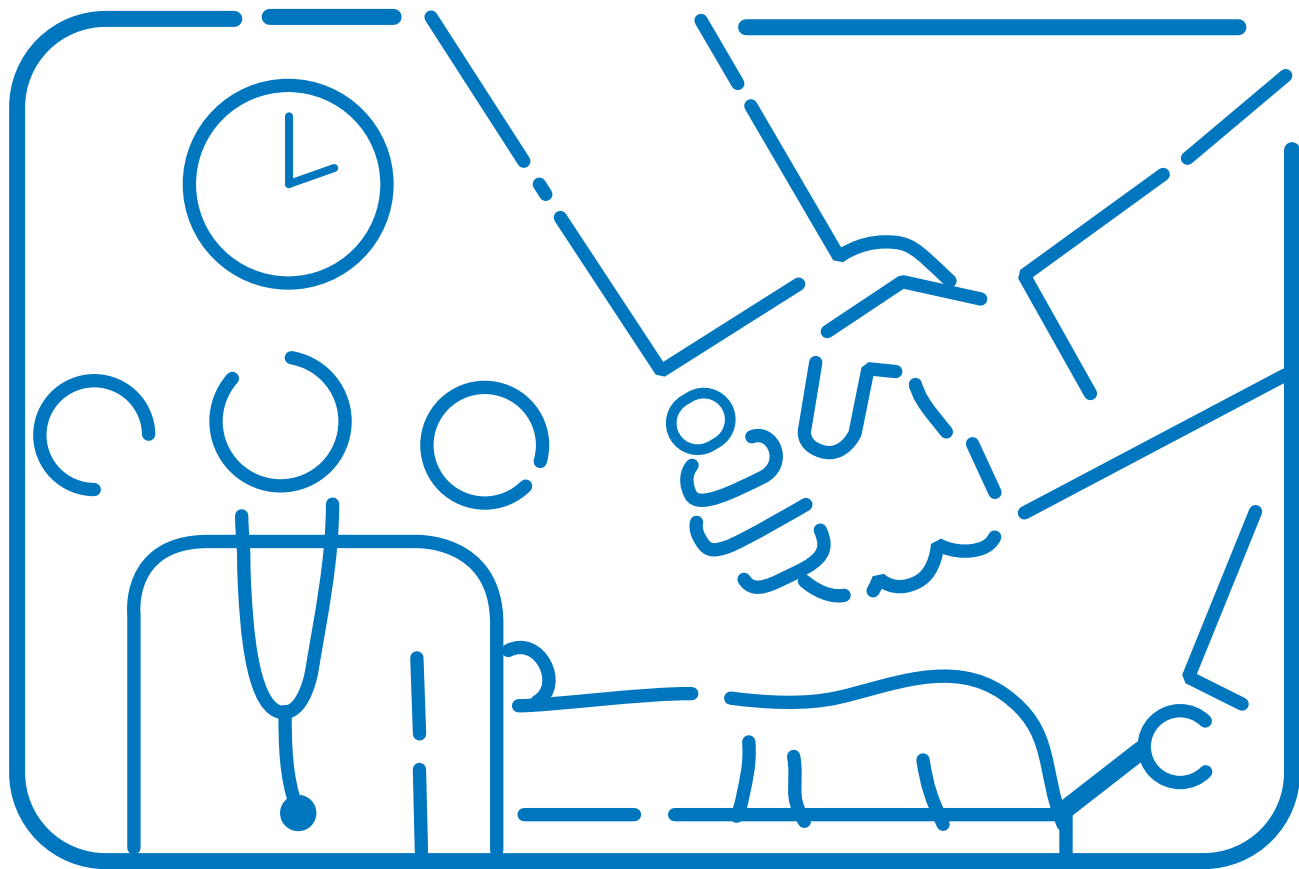
1_SNS-0: Servicio Navarro de Salud-
Osasunbidea

2_CAT: Comisión Asesora Técnica
de la Estrategia de Humanización
del sistema sanitario público

OBJETIVOS	MEDIDA	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
		Diseño e implementación del protocolo de acompañamiento y necesidades en el y mismo a pacientes vulnerables.	Diseño del protocolo de acompañantes	CAT/SNS-0
		Protocolo de adaptación de los horarios para el descanso de las y los pacientes. Proyecto SUENON.	Número de acciones realizadas de adaptación al descanso de las y los pacientes	SNS-0
		Adecuación de la planificación del alta	Diseño e impulso de Programas de planificación del alta hospitalaria	SNS-0
		Favorecer espacios de confidencialidad para la comunicación entre profesionales, pacientes y sus familiares o su entorno.	Número de espacios nuevos habilitados	SNS-0
		Impulsar un procedimiento de atención a personas en base a las necesidades especiales (personas con autismo, demencias, situación al final de la vida, discapacidad intelectual, etc.) que contemple acciones en relación a los tiempos de espera, acompañamiento, acceso prioritario y/o habitación individual."	Existencia de protocolo	SNS-0/CAT
		"Diseño e implementación del protocolo de acompañamiento de mascotas en situaciones que se determinen"	Existencia de protocolo	SNS-0
Atender la etapa del final de vida como derecho a gestionar la muerte	Desarrollar de medidas para garantizar el cumplimiento del derecho	Impulsar protocolos de atención que incluyan la disponibilidad de habitación individual, entorno de confort, acompañamiento, atención integral y facilitar, en caso de que la persona usuaria y su familia lo deseen, el morir en su domicilio con la correspondiente atención	Existencia del protocolo	SNS-0/CAT
Garantizar un marco de relación basado en el respeto de los derechos fundamentales de las y los pacientes	Trabajar por una atención segura	Avance en el despliegue de la estrategia de Seguridad del paciente	Número de acciones de la estrategia de seguridad del paciente implementadas en Estrategia de Humanización	SNS-0
		Elaborar carta de derechos de Seguridad de pacientes	Número de centros con carta de derechos elaborada	SNS-0
	Disminuir las barreras de comunicación	Implementación del procedimiento de comunicación interprofesional sistematizado en todos los modelos de atención. Protocolo IMASER Responsable: Sección de calidad asistencial y seguridad clínica	Número de sesiones de formación del procedimiento IMASER	SNS-0

1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

C. Cuidado y bienestar profesional



1_ PROGRAMA DE ACCIÓN 2024-2028

LÍNEAS ESTRATÉGICAS / C. Cuidado y bienestar profesional

- SNS-O: Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea
- CAT: Comisión Asesora Técnica de la Estrategia de Humanización del sistema sanitario público
- SH: Servicio de Humanización
- DP: Dirección de Profesionales SNS-O
- ISPLN: Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra

Línea Estratégica: Cuidado y bienestar profesional

OBJETIVOS	MEDIDA	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
Reducir el estrés en la incorporación al trabajo	Impulsar la realización y puesta en marcha de los planes de acogida para profesionales sanitarios y sanitarias/asistenciales	Elaborar guías accesibles según el perfil profesional, sobre qué es un plan de acogida y qué debe contener	Número de guías realizadas	SH y DP SNS-O
		Realizar difusión de la guía entre las personas responsables de los servicios sanitarios y asistenciales para su puesta en marcha	Número de acciones de difusión realizadas (reuniones, jornadas)	DP SNS-O
	Impulsar planes de acogida para profesionales no sanitarios	Elaborar una guía accesible sobre qué es un plan de acogida y qué debe contener	Realización de la guía	SH y DP SNS-O
		Realizar difusión entre las personas responsables del personal no sanitario	Número de acciones de difusión (reuniones, jornadas)	DP SNS-O
Mejorar el clima laboral	Establecer orientaciones para la mejora de la relación profesional, el sentido de pertenencia y las relaciones personales en el trabajo	Elaborar una guía accesible de recomendaciones para equipos saludables, con atención a personas vulnerables, mirada de discapacidad, cultural, y con perspectiva de género	Realización de la guía	DP SNS-O/INSPL
	Impulsar la participación de profesionales en programas o actividades lúdico culturales	Organizar programas o actividades lúdico culturales como concursos de relatos, fotografías, etc entre el personal de la organización	Número de acciones organizadas Número de personas participantes	SNS-O SNS-O
Atender situaciones de malestar en profesionales	Impulsar programas de atención a profesionales sanitarios y sanitarias, enfermos y enfermas, y/o atención a la segunda víctima	Impulsar convenios y redes de apoyo con colegios profesionales para atención a profesionales sanitarios y sanitarias enfermos y enfermas por motivos profesionales	Número de programas establecidos	DP
			Número de profesionales atendidos	DP

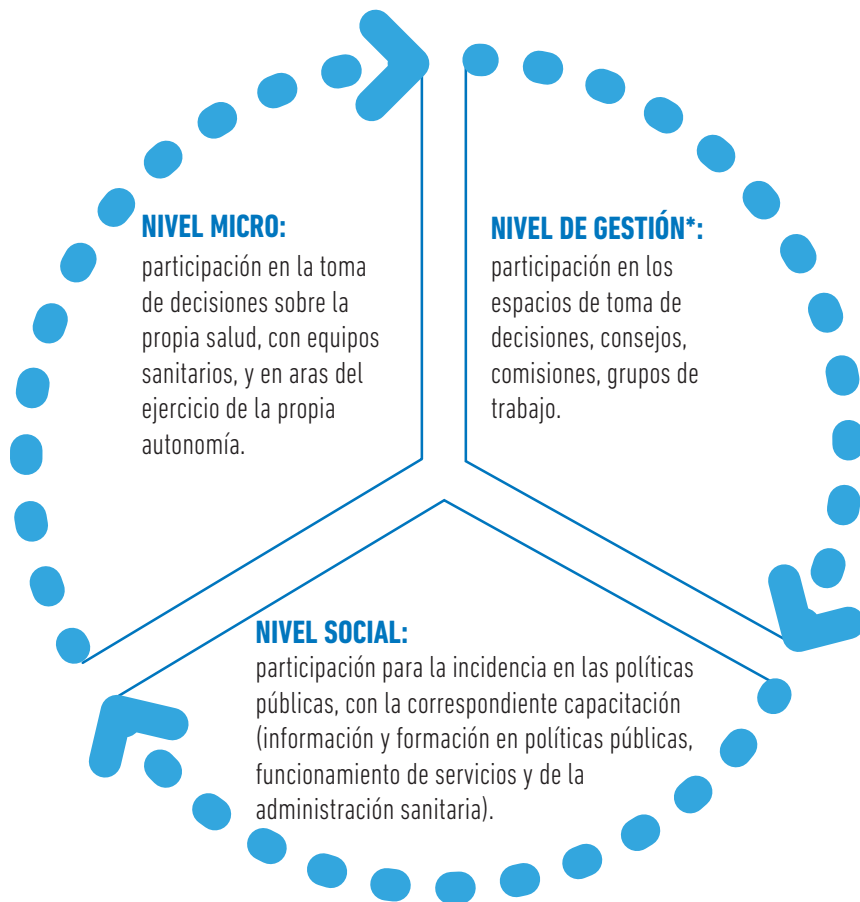
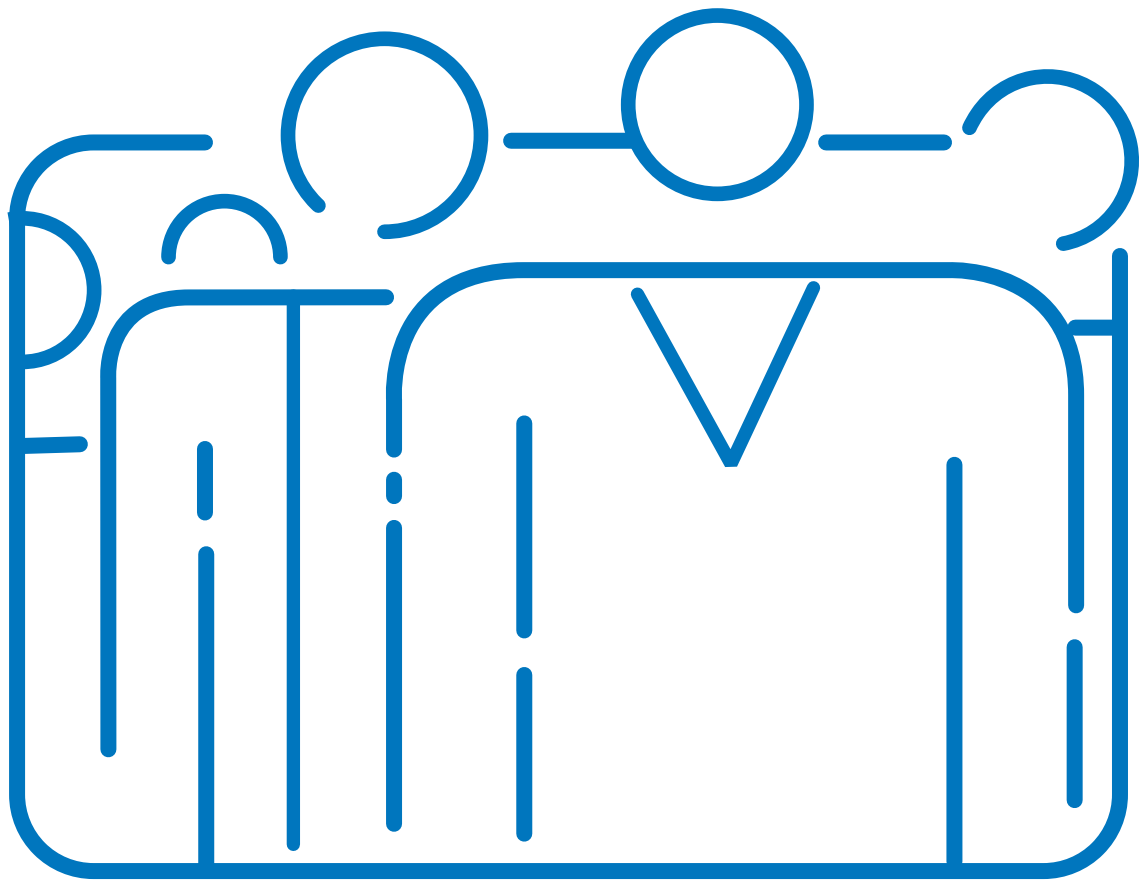
1_ PROGRAMA DE ACCIÓN 2024-2028

LÍNEAS ESTRATÉGICAS / C. Cuidado y bienestar profesional

OBJETIVOS	MEDIDA	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
Prestar apoyo al personal de las UAPs y al personal administrativo de atención directa a la ciudadanía	Fortalecer la red de trabajo entre este grupo profesional	Elaborar un programa de trabajo con la red de UAPs y personal responsable de AP y SM, para abordar las principales demandas de trabajo, estableciendo prioridades	Diseño e implementación del programa de trabajo con prioridades establecidas Realizar una evaluación bianual cualitativa con el grupo de trabajo en relación a la satisfacción percibida	CAT. SNS-0
Reconocer y poner en valor el trabajo de los y las profesionales como agentes de humanización del sistema sanitario	Visibilizar las Buenas prácticas realizadas en materia de humanización por los y las profesionales	Organizar bienalmente las Jornadas de Buenas Prácticas (BBPP) en Humanización para presentar, reconocer y exponer las BBPP realizadas	Realización de jornada	CAT
		Difundir las BBPP entre los centros sanitarios	Organizar exposiciones de las BBPP	CAT
Capacitar y dotar de herramientas en Humanización a los y las profesionales de la organización	Diseñar e impulsar un programa formativo que capacite en Humanización a los y las profesionales de la organización	Elaborar, en coordinación con Plan docente y otras entidades como la UPNA, un programa formativo para su implementación progresiva con contenidos en: humanización, abordaje de las personas garantizando su intimidad en el contexto de sus valores, accesibilidad, igualdad de oportunidades, igualdad de género, herramientas para la comunicación, gestión emocional, discapacidad, bioética, derechos y deberes, liderazgo humanizado, y aquellos contenidos que se determinen, contando para ello con pacientes expertos/as y/o asociaciones en el ámbito de la salud y entidades de discapacidad.	Número de acciones del plan formativo Número de profesionales formados	SH. DP
		Impulsar acciones formativas con contenidos en atención a personas con discapacidad en colaboración con las entidades de discapacidad	Número de profesionales formados Número de entidades de discapacidad que han participado	SNS-0

1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

D. Participación



* Elaboración propia.
Basado en el documento
"PARTICIPACIÓN DE LOS
CIUDADANOS EN LA TOMA
DE DECISIONES
SANITARIAS", Fundación
Humans
<https://fundacionhumans.com/wp-content/uploads/2018>



1_ PROGRAMA DE ACCIÓN 2024-2028

LÍNEAS ESTRATÉGICAS / D. Participación

1_CAT: Comisión Asesora Técnica de la Estrategia de Humanización del sistema sanitario público
SH: Servicio de Humanización, Aseguramiento y Coordinación Interdepartamental

2_DPTO: Departamento de Salud. Incluye servicios del Departamento, del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea (SNS-O) y del Instituto de Salud Pública y Laboral (INSPL)

Línea Estratégica: Participación

OBJETIVOS	MEDIDA	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
Mejorar la relación y el conocimiento de las asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidad	Conocer qué asociaciones de salud y entidades de discapacidad y en qué ámbito trabajan en Navarra en relación a la salud	Elaborar una guía accesible de asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidad que contenga sus páginas web, contactos y tipo de servicios y actividades de apoyo que ofrecen	Elaboración de la guía	SH. CAT
		Difundir la guía en los espacios webs de salud y entre las asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidad"	Número de espacios web donde se aloja la guía	SH. CAT
			Número de visitantes al espacio web de las asociaciones	SH. CAT
Visibilizar y reconocer buenas prácticas de las asociaciones en el ámbito de la salud y entidades de discapacidad	Incorporar a las asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidades en la Jornada de Buenas Prácticas en Humanización del sistema sanitario público de Navarra	Realizar el programa y la metodología de exposición junto a las asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidad	Número de BBPP de asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidad expuestas	CAT
Fomentar la participación de la ciudadanía y pacientes en los comités de humanización de los centros	Incorporar como miembros de pleno derecho a pacientes expertos/expertas o miembros de las asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidad", en los comités y comisión de humanización del sistema sanitario.	Revisar los comités y comisión, y modificar su composición en relación a este criterio.	Número de pacientes o de las asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidad incorporados a los comités.	CAT
	Incluir a pacientes / asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidad en el programa o acción relativo a humanización.	Contrastar los programas o medidas aprobadas en humanización con las asociaciones en el ámbito de la salud y entidades de discapacidad y/o ciudadanía afectadas por el programa, con el fin de recoger sus aportaciones.	Número de procesos participados, o consultas realizadas	CAT/comités
Fomentar la participación de la ciudadanía y pacientes en la evaluación realizada por el SNS-O en relación a la atención recibida	Contrastar el diseño de las encuestas y su contenido con las asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidad.	Organizar encuentros con las asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidad para diseñar y/o evaluar las encuestas a realizar en el SNS-O.	Número de consultas realizadas	SNS-O
			Número de asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidad participantes	SNS-O

1_ PROGRAMA DE ACCIÓN 2024-2028

LÍNEAS ESTRATÉGICAS / D. Participación

OBJETIVOS	MEDIDA	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
Impulsar la participación en el diseño de foros de participación y escuelas de salud	Impulsar foros de participación y escuelas de salud que respondan a las necesidades detectadas por la población diana.	Realizar al menos un foro anual, y 2 escuelas de salud, diseñadas y con la participación de asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidad o ciudadanía afectadas cuyos temas atenderán las demandas solicitadas por profesionales y asociaciones	Número de foros y escuelas realizadas. Número de personas asistentes	SH/INSPL
Capacitar a las asociaciones del ámbito de la salud en materia de políticas de salud y su funcionamiento	Impulsar una formación en el ámbito de la salud y entidades de discapacidad con las asociaciones en materia de políticas de salud y funcionamiento de la administración	Realizar al menos dos sesiones al año con contenidos en derechos y deberes, limitaciones jurídico-administrativas, y formas de participación democrática para la priorización de necesidades en salud.	Número de sesiones realizadas Número de participantes	SH SH
	Crear el Observatorio de pacientes/personas usuarias	Realizar un proceso participado para sentar las bases del Observatorio de pacientes/personas usuarias	Proceso realizado	CAT
		Impulsar su regulación.	Regulación tramitada	CAT
Alinear la participación en políticas de salud con el derecho a la participación canalizado a través del Consejo de participación de Navarra	Participar en el Consejo Navarro de participación como Departamento de Salud	Trasladar y recoger todas las acciones que puedan estar relacionadas o establecer sinergias entre los distintos departamentos	Número de sesiones del Consejo a las que acude el Departamento de Salud. Sinergias establecidas con otra acciones de departamentos	

2_ CLAVES PARA LA GOBERNANZA

En los últimos años la conciencia de la autonomía de pacientes y de centrar los servicios ofrecidos en función de sus necesidades ha sido un valor en progresivo incremento que ha permeado la conciencia profesional y de las estructuras de gestión. El primer paso para llevar a cabo esta orientación es la interiorización de que cada persona que necesita ser atendida se encuentra en un momento vulnerable, afectada por problemas que objetiva y/o subjetivamente pueden comprometer su equilibrio personal, emocional, o físico y que en ocasiones se encuentran en un entorno desconocido pudiendo estar rodeadas de personas, tecnologías o situaciones que pueden ser altamente estresantes. En ese momento muchas veces coincide una cierta vulnerabilidad adicional ocasionada por las consecuencias del proceso que padece.

Tras un proceso de evaluación de la Estrategia aprobada en el año 2017, surge de este proceso que la Humanización debe formar parte de la gestión institucional y no del voluntarismo de cada profesional, con la implicación de las Direcciones, Gerencias, y Consejería, destinando recursos y presupuesto definido y disponiendo de un marco normativo para garantizar su implantación, desa-

rollo, evaluación, y rendición de cuentas. Por ello, siendo preciso establecer las estructuras y los elementos de apoyo necesarios para ello, se impulsa una normativa que defina el objeto y el ámbito de aplicación de la Estrategia, así como las estructuras de apoyo y coordinación, y los elementos de apoyo, con sus respectivas funciones y composiciones.

De esta forma, se regula como objeto de la Estrategia, determinar la gobernanza de la Estrategia de humanización del sistema sanitario público de Navarra, que permita impulsar y gestionar las líneas de acción que la propia Estrategia contiene, asegurando su implantación en todo el territorio de la Comunidad Foral y en las estructuras sanitarias correspondientes, así como definir los principios orientadores, las estructuras y los elementos de apoyo, en su impulso en el marco de las políticas públicas de salud.

Para poder lograr dicho objetivo se establece un sistema de gobernanza participativo y en red. El ámbito de aplicación del decreto lo constituyen los centros sanitarios y sociosanitarios donde se presten servicios sanitarios dependientes por cualquier vínculo jurídico del Departamento de Salud

2_CLAVES PARA LA GOBERNANZA

del Gobierno de Navarra, así como las personas profesionales sanitarias y no sanitarias, que en ellos prestan su servicio, y la propia ciudadanía objeto de las políticas públicas de salud. Será la persona titular de la Consejería competente en materia de salud quien llevará a aprobación la Estrategia de Humanización del sistema sanitario público de navarra, los programas que se desprendan de ella, así como las modificaciones que estime convenientes. La Estrategia de Humanización del sistema sanitario público de Navarra incluirá las líneas de acción necesarias en humanización, con el correspondiente presupuesto y evaluación, es-

tableciendo si se considera, las correspondientes prioridades, en relación al cumplimiento de los objetivos señalados y por respuesta a la estrategia planteada por la comisión. Se realizará y publicará, un informe anual de evaluación de las acciones realizadas en el que se identifiquen las áreas de mejora y el cumplimiento de la Estrategia para reforzar el compromiso de seguir avanzando en la mejora de las políticas de humanización. Como estructuras de apoyo y coordinación de la Estrategia de Humanización del sistema sanitario público de Navarra se definen:

Comisión Asesora Técnica / CAT

La Comisión Asesora Técnica que estará **constituida por**:

- La persona titular de la dirección del Servicio de Humanización, Aseguramiento y Coordinación interdepartamental, que ostentará la presidencia, y será la encargada de coordinar la Comisión asesora.
- La persona titular de la jefatura de la Sección de Humanización, Aseguramiento y Participación.
- La persona titular de la Dirección de Asistencia Sanitaria al Paciente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- La persona titular del Servicio de Atención a ciudadanos y pacientes del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, que actuará como Secretaria o Secretario.
- La persona que presida el Grupo Integrado de Gestión de Cuidados del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- La persona titular de la Dirección de profesionales.
- Las personas titulares de la Gerencia de los distintos ámbitos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:
 - Atención primaria.
 - Área de Tudela.
 - Hospital Universitario de Navarra.
 - Salud mental.
 - Área de Estella.
 - Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra.

En el ámbito del Hospital Universitario de Navarra y de Atención primaria, respondiendo a número de profesionales, la Gerencia podrá designar una segunda persona.

Las **funciones** de la Comisión Asesora Técnica serán:

- Elaborar los planes operativos anuales a llevar a cabo en el marco de la propia Estrategia de Humanización del Sistema Sanitario Público de Navarra.
- Prestar apoyo a los Comités de Humanización en la elaboración de sus planes operativos.
- Realizar y publicar la evaluación anual correspondiente al cumplimiento de esos planes.
- Coordinar los comités de humanización establecidas por ámbitos de actuación del sistema sanitario de Navarra relacionadas con la activación de la Estrategia de Humanización.
- Impulsar la capacitación de los y las profesionales del sistema sanitario público a través de la propuesta de un plan de formación.
- Impulsar las Jornadas de BBPP.

7_CLAVES PARA LA GOBERNANZA

- Identificar y transmitir las necesidades de investigación o en sistemas de información para posibilitar un mejor desarrollo de la Estrategia, así como vehiculizarlas para su viabilidad.
- Fomentar la participación con otros Departamentos, centros, servicios u organizaciones que aporten valor al desarrollo de los objetivos de la estrategia.

La Comisión Asesora Técnica deberá llevar a consulta con las asociaciones en el ámbito de salud y entidades de discapacidad los contenidos trabajados en relación a procesos asistenciales que respectivamente les afecten.

Asimismo, en el desarrollo de sus funciones podrá ser asistida por las personas asesoras especialistas que se considere oportuno.

Comités de Humanización

Los distintos comités de humanización de los ámbitos descritos en el apartado anterior estarán presididos por la persona titular de la Gerencia del ámbito respectivo. La composición incluirá profesionales del ámbito asistencial, asegurando la interdisciplinariedad, en relación a los siguientes perfiles, siempre que existan y atendiendo a las características de cada ámbito, y serán como mínimo:

- La persona titular de la Dirección médica/asistencial, o persona en quien delegue.
- La persona titular de la Dirección de enfermería/cuidados, o persona en quien delegue.
- La persona titular de la Dirección de gestión económica o persona en quien delegue.
- La persona titular de la Dirección de profesionales o persona en quien delegue.
- La persona titular del Servicio de Atención al Paciente
- La persona responsable del servicio de trabajo social.
- La persona responsable de calidad.
- La persona responsable de formación.
- Una persona en representación de cada subcomité que pudiera existir en ese ámbito.
- Una persona en representación de asociaciones en el ámbito de la salud y entidades de discapacidad y/o ciudadanía.

Las **funciones** de los Comités de Humanización serán:

- Diseñar y proyectar los planes operativos de sus centros o ámbitos de trabajo, en el marco de los objetivos y acciones de la Estrategia vigente.
- Realizar el informe anual de evaluación de las acciones realizadas, identificando las áreas de mejora y el cumplimiento realizado.
- Incentivar la participación de la ciudadanía en los propios comités.
- Reportar a la comisión asesora técnica, a través de sus representantes, aquellas áreas de mejora o propuestas de trabajo que velen por la mejora de la humanización en el sistema sanitario público orientadas a acciones exclusivas de la Estrategia.
- Crear un canal de comunicación con los y las profesionales de su ámbito para recoger, en el marco de la participación, propuestas de mejora, y evaluaciones de las acciones realizadas.
- Difundir en su espacio de trabajo las acciones realizadas.
- Establecer sus normas de funcionamiento, periodicidad de sus reuniones y la creación de grupos de trabajo vinculados a las distintas líneas estratégicas.

2_CLAVES PARA LA GOBERNANZA

Tanto la comisión como los comités trabajarán de forma coordinada con otros elementos de apoyo, como:

- Los distintos servicios, unidades, estructuras organizativas o profesionales que sean necesarios para el desarrollo de los comités y de la propia Estrategia.
- Las unidades de atención al paciente, como puerta de entrada de pacientes y familiares.
- El Observatorio de muerte digna, creado bajo el contexto de la Estrategia.
- Los comités de ética asistencial y el Comité de bioética de Navarra.
- La Coordinadora socio sanitaria.
- Las distintas estrategias del plan de salud, interrelacionadas, etc.
- Foro Salud.

Previsión Presupuestaria

Para la implementación de la presente estrategia, el departamento de salud contará con la previsión de presupuesto en las dos partidas destinadas específicamente a ello:

- 511000/51100/2269/311102, Plan de humanización, departamento de salud.
- 540004 52800 2269 311102 Plan de humanización, SNS-O.

Además, se utilizará el presupuesto ordinario del Departamento de salud en sus distintos capítulos, relativos a personal, obras, y aquellas relacionadas con acciones de humanización, sujeto en próximos ejercicios presupuestarios a disponibilidad presupuestaria.

3_BANCO DE RECURSOS Y BUENAS PRÁCTICAS

Fundación Humans

- Humanización en Salud Mental
- HUMANSTECA
- Informes

Fundación Humanizando la Sanidad

- Manual de buenas prácticas de Humanización en los Servicios de Urgencias Hospitalarias
- Manual de buenas prácticas de Humanización en Lesión Medular
- Manual de buenas prácticas de Humanización de las Consultas de Ostomía
- Manual de buenas prácticas de Humanización en las Unidades de Radiología
- Manual de buenas prácticas en humanización en las Unidades de Cuidados Intensivos Pediátricos
- Manual de buenas prácticas de Humanización en las Unidades de Cuidados Intensivos

Servicios de Farmacia Hospitalaria

- Guía de humanización Servicios de Farmacia Hospitalaria
- Manual de buenas prácticas de humanización de los servicios de farmacia hospitalaria en la atención a pacientes con enfermedades raras

Dirección General de Presidencia y Gobierno Abierto del Gobierno de Navarra

- Guía de comunicación y eventos inclusivos y accesibles