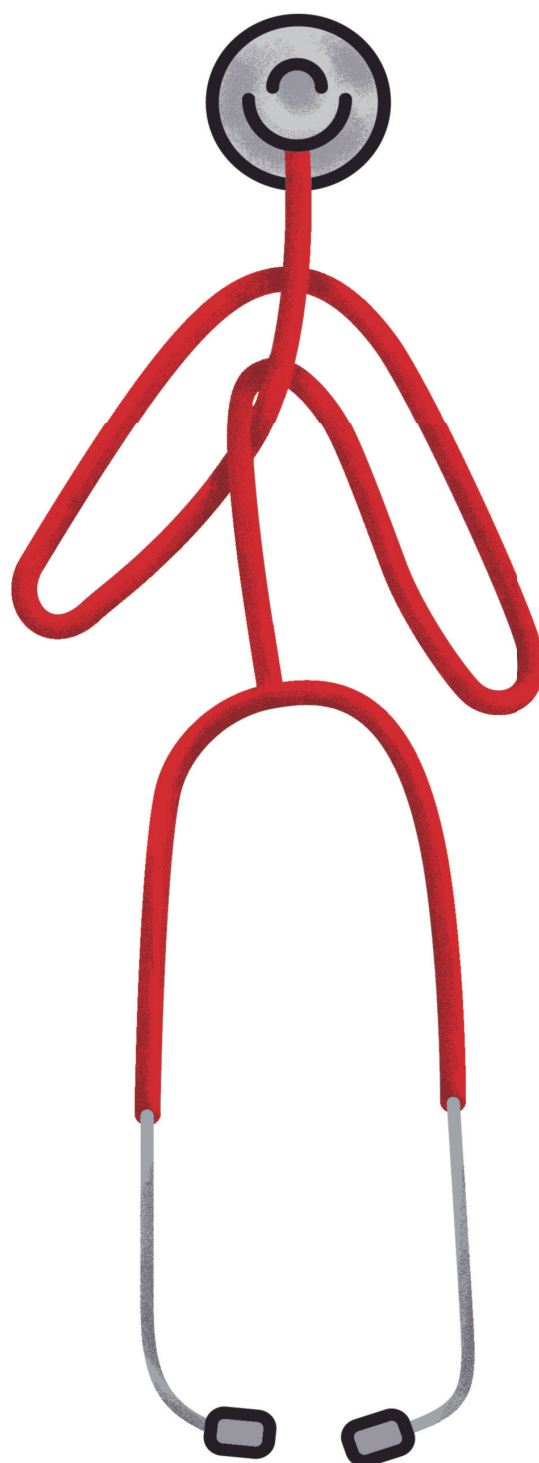


En Lectura Fácil

Estrategia de Humanización del Sistema sanitario público de Navarra **2024-2028**

Departamento de Salud



Adaptación a Lectura Fácil

de la Estrategia de Humanización del Sistema sanitario público de Navarra

2024-2028

Oficina de Accesibilidad Cognitiva de Navarra.



Validación de textos: equipo de personas validadoras de ANFAS.

Diseño y maquetación: ANFAS

Edita: Dirección General de Salud



© European Easy-to-Read Logo: Inclusion Europe.
Más información en www.inclusion-europe.org/etr

Índice

1. ¿Qué es este documento?	4
2. La Lectura Fácil en este documento	6
3. Primera Estrategia de humanización	7
4. Segunda Estrategia de humanización	10
5. Líneas estratégicas del plan de acción	18
• La accesibilidad universal	18
• La calidez en el trato y la autonomía de los pacientes	37
• Cuidado y bienestar profesional	47
• Participación	56
6. Claves para la implementación: Gobernanza	66
• La Comisión Asesora Técnica de Humanización o CAT	69
• Los Comités de Humanización	72
• Plan de dinero para esta Estrategia	74

1

¿Qué es este documento?

Este documento se llama

Estrategia de Humanización

del **Sistema Sanitario Público de Navarra**.

Una **Estrategia de Humanización** es como un plan para mejorar el Sistema de Salud.

A partir de ahora

utilizaremos la palabra **estrategia**.



Esta estrategia la hemos hecho en el Departamento de Salud.

Gobierno de Navarra  **Nafarroako Gobernua**
Departamento de Salud Osasun Departamentua

Queremos que el Sistema de Salud de Navarra sea más **humano**.

Es decir, queremos que trate mejor a las personas, que respete todavía más su **dignidad***.

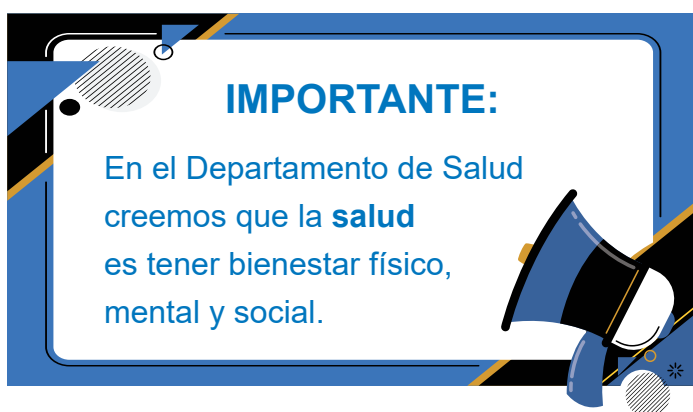
y que tenga en cuenta sus necesidades y opiniones.

La Dignidad:

es el valor y el respeto que todas las personas merecemos por el simple hecho de ser humanas.

También queremos que los profesionales de la salud, los y las pacientes y la sociedad trabajemos juntas para conseguir que el Sistema de salud de Navarra sea más humano.

En este documento te explicamos
qué hemos hecho hasta ahora
y los planes que tenemos
para mejorar el Sistema de Salud



2

La Lectura Fácil en este documento

Este documento está en Lectura Fácil.

La Lectura Fácil es una forma de crear documentos
que son más fáciles de entender.

La Lectura Fácil viene bien
a las personas con dificultades de comprensión,
por ejemplo, a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo,
a las personas mayores, a las que no conocen bien el idioma
y otras muchas más.



Esta imagen azul es el logo europeo
de la Lectura Fácil.

Cuando veas este logo en un documento o en un libro
significa que es más fácil de entender.

Gracias a este documento en Lectura Fácil
las personas con dificultades de comprensión
podrán ser más autónomas
en los temas que tienen que ver con su salud.

3

Primera Estrategia de humanización

¿Qué es la primera Estrategia de Humanización?

En el año 2017
el Departamento de Salud de Navarra
empezó una estrategia que se llama
Estrategia de Humanización.

Esta estrategia quiere que el sistema de salud
sea más humano para las personas.

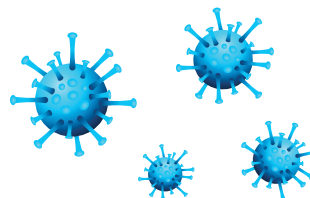


Los **objetivos** de la estrategia son:

- Mejorar los problemas que tienen algunas personas para acceder a la salud.
- Tratar con respeto a los y las pacientes y ayudarles a tomar decisiones.
- Apoyar al personal sanitario para que cuiden mejor de los y las pacientes.
- Organizar mejor los servicios y los espacios de salud.

¿Qué aprendimos durante la pandemia?

Durante la pandemia del Covid-19 aprendimos que cuidar con cariño es tan importante como tratar las enfermedades.



Evaluación de la primera Estrategia de humanización

Desde el año 2017 organizamos jornadas cada 2 años para compartir ideas y aprender sobre este tema.

En el año 2022 revisamos la estrategia y aprendimos que:

- Es muy importante formar al personal sanitario y escuchar a las personas.
- La información debe ser fácil de entender.
- Hay que hacer los espacios cómodos y respetuosos.
- Las personas responsables de los centros sanitarios deben participar en esta estrategia.



También evaluamos las **Unidades de Atención al Paciente**

que también se llaman **UAP**

y nos dimos cuenta

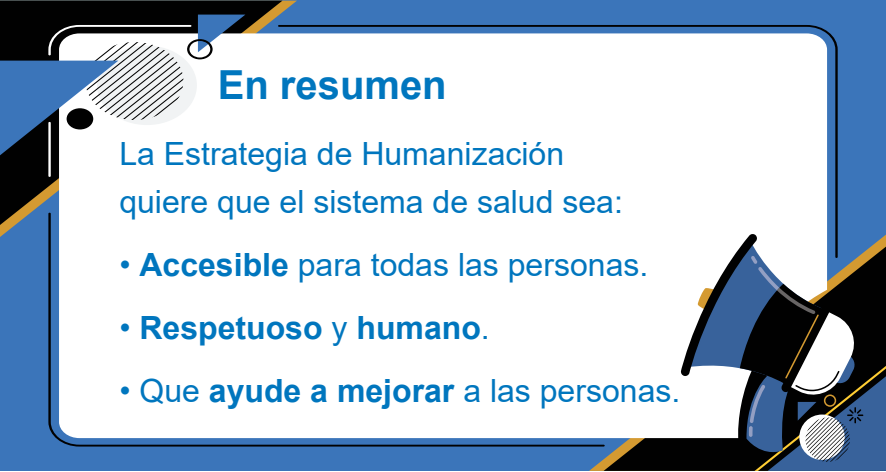
de que ha aumentado mucho

lo que las personas necesitan

en los temas de salud.



Para solucionar este problema
hemos creado un plan anual
que busca mejorar las UAP.



En resumen

La Estrategia de Humanización quiere que el sistema de salud sea:

- **Accesible** para todas las personas.
- **Respetuoso y humano.**
- Que **ayude a mejorar** a las personas.

4

Segunda Estrategia de humanización

Hemos hecho un programa de acción para los años 2024 a 2028.

Este programa quiere mejorar la atención sanitaria.

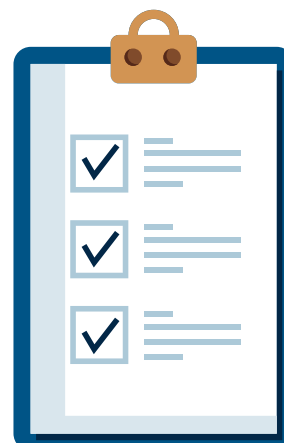
El objetivo es que todas las personas reciban el cuidado que necesitan de forma justa y con respeto.

Para eso se basará en unos principios.

Los **principios** son las normas que una persona, organización o sistema utiliza para tomar decisiones y actuar.

¿Cuáles son los principios básicos de esta estrategia?

Los principios en los que se basará la segunda Estrategia de Humanización son la accesibilidad, el respeto a la diversidad, la participación de la ciudadanía y hacer más humanos los servicios de salud. Más adelante te explicaremos estos principios. Queremos que cada persona reciba una atención completa y de calidad, cuidando su bienestar y respetando sus derechos.



Esta estrategia tiene que ser **flexible**, es decir, se debe adaptar a lo que necesita cada persona que vive en Navarra o que tiene un problema de salud mientras visita Navarra.

Estos son los principios básicos de esta estrategia:

✓ **Accesibilidad para todas las personas.**

Queremos trabajar para asegurar que todas las personas, incluidas las que tienen discapacidad o las que están en situación de vulnerabilidad, puedan acceder a los servicios de salud en igualdad de condiciones.

✓ **Cuidar a las personas.**

- Debemos respetar la autonomía y las decisiones de cada persona sobre su salud.
- Queremos dar especial atención a momentos importantes de la vida de las personas, por ejemplo, el embarazo, el nacimiento, la infancia, la adolescencia, el cuidado del cáncer, los cuidados al final de la vida y los cuidados en situaciones delicadas.

✓ **Respetar la diversidad y la dignidad.**

Debemos tratar con respeto a todas las personas, sin importar su:

- Origen.
- Cultura.
- Religión.
- Orientación sexual.
- Identidad de género.
- Discapacidad.

✓ **Incluir la perspectiva de género.**

Debemos tener en cuenta las necesidades concretas de las mujeres y los hombres para garantizar una atención justa y adecuada.

✓ **Fomentar la participación.**

- Queremos que las personas participen en las decisiones sobre su salud.
- Queremos incluir a las personas profesionales y a la ciudadanía para mejorar los servicios de salud y mantener un sistema de salud sostenible.

✓ **Compartir responsabilidades.**

Las personas profesionales y la ciudadanía debemos trabajar juntas para organizar y usar bien los recursos del sistema de salud.

✓ **Ser transparentes y evaluar.**

Debemos informar a la población de una forma clara y revisar cómo funcionan los servicios para mejorarlos de forma continua.

✓ **Humanizar la atención sanitaria.**

Queremos convertir la atención sanitaria en algo más humano a través de la formación, la sensibilización y el compromiso de las personas y las organizaciones.

¿Dónde se va a aplicar la segunda Estrategia de humanización?



Esta Estrategia de humanización
se va a aplicar en:

- Los centros sanitarios y sociosanitarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- El Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra.
- El Departamento de Salud.
- Todas las personas que trabajan en esos centros.
- Todas las personas ciudadanas que utilizan el Sistema de salud.

¿Qué órganos de gestión tiene la Segunda estrategia de humanización?

La Estrategia de Humanización tiene 2 grupos de participación que van a dirigir esta estrategia:

- **La Comisión Asesora Técnica:**

- Este grupo empezó en el año 2018.
- Su trabajo es pensar y planear las acciones de la Estrategia de humanización, es decir, lo que vamos a hacer para conseguir los objetivos.
- Está formado por personas expertas, es decir, que saben mucho sobre diferentes áreas y temas de salud.

- **Los Comités de Humanización:**

- Estos grupos se encargan de poner en marcha las acciones de la Estrategia de humanización.
- También deciden qué es lo más importante en cada ámbito de salud.



¿Cómo vamos a poner en práctica esta estrategia?

La segunda Estrategia de humanización del Sistema Sanitario Público de Navarra se basa en la Estrategia del año 2017.

En esta segunda estrategia se van a añadir nuevas acciones para mejorar el sistema sanitario y lo que las personas necesitan.



Después de evaluar la estrategia anterior, se vio que hacía falta una gobernanza participativa para gestionar las acciones de esta nueva estrategia.

La **gobernanza participativa**

es un modelo en el que

las personas que se ven afectadas por las decisiones participan de forma activa en esa toma de decisiones.

Es decir, que las personas a las que les afecta el sistema sanitario puedan participar y dar su opinión en este tema.

La atención a las personas

será el centro de todas las decisiones.

Esta atención se hará con respeto, dignidad y empatía hacia las personas.

Las principales **líneas de acción**, es decir, las ideas principales que seguiremos para conseguir nuestros objetivos son:



- **Accesibilidad universal**

Asegurar que todas las personas, sobre todo las que tienen discapacidad, puedan acceder a los servicios de salud a lo largo de toda su vida.

- **Calidez en el trato y autonomía de los y las pacientes**

Ofrecer una atención respetuosa y personalizada que respete los derechos de los y las pacientes.

- **Cuidado y bienestar de las personas profesionales**

Apoyar a las personas profesionales sanitarias para que estén bien y puedan cuidar de las personas.

- **Participación**

Asegurar que todas las personas puedan participar en las decisiones sobre su salud y en las decisiones sobre los servicios sanitarios.

5

Líneas estratégicas de esta estrategia

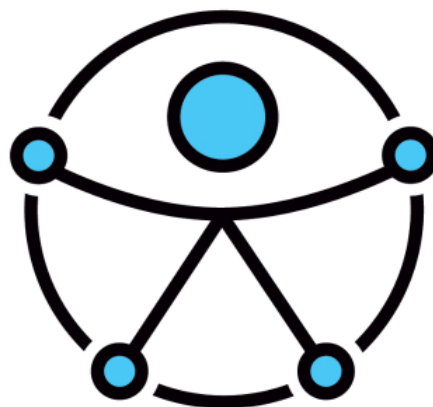
La accesibilidad universal

Una de las prioridades de la Estrategia de Humanización es mejorar la accesibilidad.

Para que el sistema sanitario sea más humano es necesario tener entornos que ayuden a esto. Estos entornos incluyen mejorar los servicios, el ambiente laboral y las infraestructuras, por ejemplo, los edificios.

Desde que se aprobó la Ley Foral 31/2022, que trata sobre la atención a las personas con discapacidad en Navarra, se han hecho planes para mejorar la accesibilidad.

Estos planes se llaman Planes Operativos Anuales y los lidera el Departamento de Presidencia, con el apoyo del Departamento de Salud, que trabaja teniendo en cuenta la humanización.



La ley dice que la **accesibilidad universal**

es la capacidad que tienen los entornos,
los procesos, los bienes, los productos
y los servicios para ser comprensibles,
seguros y utilizables de forma autónoma
para todas las personas.

Es decir, que todo lo que tenemos en el mundo
sea comprensible, seguro
y fácil de usar por todas las personas.

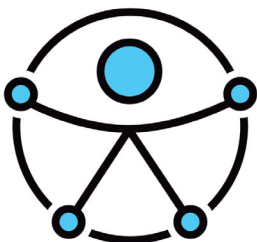
La accesibilidad no solo es para
las personas con discapacidad,
sino para todas las personas
en diferentes momentos de su vida.
Esto ayuda a que todas las personas
estén incluidas en la sociedad.

La accesibilidad universal ayuda a que haya
igualdad de oportunidades.

Para eso los entornos, productos y servicios
deben ser accesibles de forma física, sensorial,
psíquica y cognitiva
para todas las personas.

En este plan de acción de accesibilidad se definen las siguientes ideas importantes:

✓ **Accesibilidad universal.**



Los entornos, productos y servicios deben ser comprensibles y fáciles de usar con seguridad y comodidad para todas las personas.

✓ **Diseño universal.**



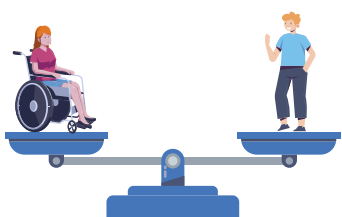
Los productos y entornos deben ser diseñados para que todas las personas los puedan usar sin necesidad de hacer adaptaciones especiales.

✓ **Inclusión social.**



Es un proceso que ayuda a que todas las personas participen en la sociedad en igualdad de condiciones.

✓ **Igualdad de oportunidades.**



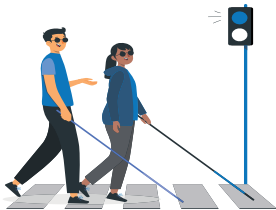
No se puede discriminar a nadie por tener discapacidad. Todas las personas deben tener los mismos derechos y oportunidades.

✓ **Accesibilidad física.**



Permite que las personas con movilidad reducida puedan moverse y actuar con seguridad y autonomía.

✓ **Accesibilidad visual.**



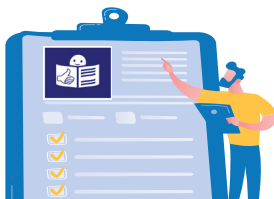
Ayuda a las personas ciegas o con poca visión a usar productos o a acceder a información de forma segura y eficiente.

✓ **Accesibilidad auditiva.**



Facilita la comunicación con personas sordas o en ambientes ruidosos.

✓ **Accesibilidad cognitiva.**



Ayuda a las personas con dificultades para entender a comprender mejor los espacios e información.

✓ **Accesibilidad social.**



Hace que las personas nos adaptemos y eliminemos prejuicios hacia los demás.
Es decir, que eliminemos posibles opiniones negativas hacia las demás personas antes de conocerlas.

✓ **Accesibilidad psicosocial.**



Elimina barreras creadas por prejuicios y estigmas que tienen que ver con la salud mental y mejora la inclusión.

✓ **Accesibilidad orgánica.**



Atiende las necesidades de las personas con discapacidades físicas y ofrece soluciones para cada persona.

✓ **Accesibilidad digital.**



Hace que los productos y servicios digitales sean fáciles de usar por cualquier persona.

Para crear este programa hemos teniendo en cuenta las leyes actuales y las necesidades de las personas. Para eso, hemos trabajado con asociaciones y entidades que trabajan en el ámbito de la salud y la discapacidad.

¿Qué vamos a hacer para mejorar la accesibilidad universal?



Objetivo 1

¿Qué vamos a hacer?

- Trabajar para que se cumpla la normativa de Navarra sobre accesibilidad e inclusión en salud.
- Ayudar a gestionar los servicios de salud de manera accesible e inclusiva para todas las personas.

¿Qué medida vamos a tomar?

Hacer que los servicios de salud sean para todas las personas sin excluir a nadie.

¿Cómo lo vamos a hacer?

Crear una guía accesible sobre inclusión en los servicios de salud.

Esta guía debe dar herramientas prácticas para identificar las necesidades de las personas, ofrecer servicios adecuados y diseñar comunicaciones en salud.

Se debe tener en cuenta la accesibilidad y la inclusión.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Comprobar que se ha hecho la guía.

¿Quién lo va a hacer?

- CAT, que es la Comisión Asesora Técnica de Humanización.
- SH, que es el Servicio de Humanización.



Objetivo 2

¿Qué vamos a hacer?

Mejorar la accesibilidad en los edificios públicos de salud teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad para todas las personas.

¿Qué medida vamos a tomar?

Mejorar la accesibilidad de los edificios de salud y eliminar las barreras de arquitectura. Tendremos en cuenta las dificultades de movilidad, de vista, de oído, de comunicación y de comprensión. También tendremos en cuenta las dificultades psicosociales por ejemplo, los problemas de salud mental

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Hacer estudios de accesibilidad universal en los centros sanitarios y planificar acciones para mejorarlos.
- Poner señales claras, por ejemplo, pictogramas o fotos reales, que muestren los tipos de accesibilidad que hay en los edificios.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

- Contaremos el número de estudios de accesibilidad que hayamos hecho.
- Contaremos el número de edificios con pictogramas de accesibilidad en la señalización.

¿Quién lo va a hacer?

El Departamento de Salud.



Objetivo 3

¿Qué vamos a hacer?

- Mejorar la información y los apoyos para entrar en los centros sanitarios.

¿Qué medida vamos a tomar?

Crear o mejorar las zonas de información en los centros sanitarios.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Poner o mejorar puntos de información para que sean fáciles de encontrar y de utilizar.
- Mejorar las zonas de espera y de información para que las personas tengan privacidad cuando hablan sobre su salud.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- La cantidad de puntos de información nuevos o mejorados.
- El número de mejoras que se han hecho en las zonas de espera y de información en cada centro.

¿Quién lo va a hacer?

El Departamento de Salud.



Objetivo 4

¿Qué vamos a hacer?

Poner medidas para mejorar la accesibilidad en la información de personas con:

- Discapacidad.
- Dificultades físicas.
- Dificultades sensoriales.
- Dificultades psicosociales
- Dificultades de comunicación o de comprensión.

¿Qué medida vamos a tomar?

Poner medidas para atender mejor a personas con discapacidad:

- Intelectual o con dificultades de comprensión.
- Psicosocial.
- Visual.
- Auditiva.
- Física o con movilidad reducida.
- Orgánica.

El objetivo es que todas las personas puedan ser más autónomas.

¿Cómo lo vamos a hacer?

Tomar medidas para mejorar la atención a personas con:

- Discapacidad intelectual o dificultades para entender.
- Discapacidad psicosocial.
- Discapacidad sensorial.
- Discapacidad física o movilidad reducida.
- Discapacidad orgánica.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta el número de mejoras hechas según el tipo de discapacidad. También tendremos en cuenta en qué centros sanitarios se han hecho las mejoras.

¿Quién lo va a hacer?

El Departamento de Salud.



Objetivo 5

¿Qué vamos a hacer?

Hacer que los espacios de los centros sanitarios sean adecuados para lo que necesitan las personas.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- Cuántos espacios se han adaptado en cada centro y de qué tipo son.
- Que haya una norma para dar habitaciones individuales a personas que lo necesiten por su situación, como hemos dicho antes.
- La cantidad de consultas adaptadas con apoyos en cada centro, por ejemplo, consultas con grúas.

¿Quién lo va a hacer?

- El Departamento de Salud.
- El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea

¿Qué medida vamos a tomar?

Crear o mejorar las salas y los espacios para que sean más cómodos para pacientes, familiares y profesionales cuando estén en situaciones especiales.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Tener salas y espacios adaptados, por ejemplo:
 - Salas de lactancia.
 - Baños para personas ostomizadas, que son las personas a las que han operado para que los desechos del cuerpo, por ejemplo, las heces, salgan por el abdomen a una bolsa.
 - Salas de neonatología o de niños y niñas recién nacidos con necesidades de cuidados especiales.
 - Salas sin ruidos ni luces fuertes para ayudar a la relajación.
 - Otros espacios que den comodidad e intimidad.
- Hacer normas para que algunas personas puedan tener habitaciones individuales en el hospital cuando lo necesiten, por ejemplo:
 - Personas con autismo.
 - Personas con demencia.
 - Personas en el final de su vida.
- Adaptar las consultas de ginecología, obstetricia y otras que necesiten grúas u otros apoyos para mejorar la movilidad de las personas.



Objetivo 6

¿Qué vamos a hacer?

Mejorar el acceso a la atención sanitaria.

¿Qué medida vamos a tomar?

Tomar acciones para apoyar a las personas con dificultades en el movimiento, con discapacidad sensorial, psicosocial, orgánica, comunicativa y cognitiva.

¿Cómo lo vamos a hacer?

Fomentar programas de voluntariado o personal de apoyo para acompañar a los y las pacientes que están en situación de soledad. Estas personas deben estar bien identificadas y formadas.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta que haya un **Protocolo de Acompañamiento en el Acceso**.

¿Quién lo va a hacer?

El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.



Objetivo 7

¿Qué vamos a hacer?

Hacer más clara y fácil de entender la información sobre cómo llegar y entrar a los centros.

¿Qué medida vamos a tomar?

Actualizar o crear guías de información para pacientes y sus familias en cada unidad o servicio.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Actualizar y adaptar las guías en formatos accesibles, por ejemplo, a Lectura Fácil, braille, lengua de signos, letra grande y otros sistemas nuevos.
- Compartir estas guías en los espacios y medios del centro para que todas las personas puedan conocer la información.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- Cuántas unidades o servicios tienen guías de acogida.
- Cuántas guías accesibles ha creado cada unidad o servicio.
- Cuántas acciones se han hecho para compartir las guías.
- Cómo hemos compartido esas guías.

¿Quién lo va a hacer?

El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.



Objetivo 8

¿Qué vamos a hacer?

Mejorar la atención a todas las personas teniendo en cuenta lo que necesitan.

¿Qué medida vamos a tomar?

Trabajar para continuar dando una buena atención a todas las personas y respetar sus diferencias culturales, religiosas, su situación de vulnerabilidad o su discapacidad.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Incluir la diversidad cultural, la discapacidad y la igualdad entre mujeres y hombres en las guías de atención y en los protocolos de actuación.
- Ofrecer un servicio de interpretación telefónica para ayudar a la comunicación.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- El número de guías y protocolos que creamos o actualicemos y que incluyen diversidad cultural, discapacidad e igualdad entre mujeres y hombres en cada unidad o servicio.
- El número de unidades o servicios que tienen estas guías y protocolos.

¿Quién lo va a hacer?

El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.



Objetivo 9

¿Qué vamos a hacer?

Usar la tecnología para hacer más fáciles los trámites y las gestiones

¿Qué medida vamos a tomar?

Facilitar que las personas puedan acceder a los servicios usando internet y otras tecnologías.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Trabajar para que las personas utilicen más la Carpeta Personal de Salud para comunicarse de forma digital.
- Hacer que los trámites digitales sean fácil de ver, usar y entender.
- Facilitar las consultas médicas a través de la Carpeta Personal de Salud, con o sin imagen, por ejemplo, una resonancia magnética o una radiografía.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- Las nuevas acciones añadidas en la Carpeta Personal de Salud, por ejemplo, acceder a informes o a documentos.
- El número de trámites hechos en la Carpeta Personal de Salud; por ejemplo, coger una cita.
- Las mejoras hechas en las páginas web de cada centro para que sean más accesibles.
- El número de consultas hechas a través de la Carpeta Personal de Salud.

¿Quién lo va a hacer?

El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.



Objetivo 10

¿Qué vamos a hacer?

Hacer más fáciles
los trámites administrativos.

¿Qué medida vamos a tomar?

Poner sistemas tecnológicos
para que las familias
puedan recibir información mientras esperan
a la persona que están atendiendo
y que es su familiar.

¿Cómo lo vamos a hacer?

Poner sistemas que den información a las familias
sobre en qué momento de la atención
está su familiar
y dónde se encuentra en cada momento.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta
la cantidad de unidades o servicios
que tienen instalados sistemas de localización.
Nos referimos a los sistemas de información
que hemos explicado en el punto anterior.

¿Quién lo va a hacer?

El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.



Objetivo 11

¿Qué vamos a hacer?

Hacer la información en las páginas web del sector público más accesible.
Las páginas webs deben cumplir el nivel AA de las normas de accesibilidad WCAG 2.1.

¿Qué medida vamos a tomar?

Hacer más fácil que las personas ciudadanas puedan acceder a documentos importantes a través de la página web.
La información estará en un lugar fácil de encontrar y será accesible y comprensible para todas las personas.
La información estará en formatos accesibles.

¿Cómo lo vamos a hacer?

Vamos a revisar las páginas web de:

- Los centros sanitarios públicos.
- Los servicios del Departamento de Salud que contienen la información, por ejemplo, el Portal de Salud.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Número de tareas que se llevan a cabo para hacer la página web más accesible.

¿Quién lo va a hacer?

El Departamento de Salud.



Objetivo 12

¿Qué vamos a hacer?

Hacer las **aplicaciones digitales de localización** del sector público más fáciles de usar para todas las personas. Estas aplicaciones sirven para ayudar a las personas a encontrar información y servicios, por ejemplo, en un hospital.

¿Qué medida vamos a tomar?

- Poner un sistema que ayude a las personas a orientarse por el edificio.
- Tener acceso a internet en las habitaciones.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Poner códigos QR en los carteles de los centros sanitarios que lleven a una página web con información accesible.
- Hacer un plan para poner internet en diferentes zonas de los centros sanitarios.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- El número de centros o servicios que tienen el sistema de localización.
- El número de plantas de hospitalización con acceso a internet.
- El número de unidades de urgencias con acceso a internet.
- El número de zonas de espera y consultas con acceso a internet.

¿Quién lo va a hacer?

El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.



Objetivo 13

¿Qué vamos a hacer?

Trabajar para que las relaciones con las personas ciudadanas sean accesibles para todas las personas.

¿Qué medida vamos a tomar?

Asegurar que en la atención sanitaria:

- No haya barreras en la comunicación.
- Ofrecemos apoyos técnicos y humanos para que la atención sanitaria sea accesible para todas las personas.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Hacer accesibles los textos y formularios que más se utilizan.
- Facilitar el acceso a documentos de manera sencilla para preparar y apoyar consultas y otras citas con profesionales.
- Por ejemplo, poder encontrar un informe que necesitas para tu consulta.
- Los documentos deben:
 - Usar un lenguaje inclusivo.
 - Estar disponibles en formato digital.
 - Ser accesibles para todas las personas.
- Asegurar el acceso a la información y al consentimiento libre e informado para que todas las personas, incluidas las personas con discapacidad, puedan comprenderlo.
- Difundir entre los servicios la **Guía de comunicación y eventos inclusivos y accesibles** del Gobierno de Navarra para mejorar la accesibilidad en las comunicaciones.
- Hacer un protocolo para saber qué profesionales hablan euskara.



¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- El número de formularios accesibles para todas las personas.
- El número de documentos de apoyo para preparar consultas o citas con profesionales.
- El número de documentos de apoyo que podemos encontrar en la web.
- El número de consentimientos informados accesibles.
- El número de eventos inclusivos que se han hecho.
- El número de profesionales que hablan euskera.



¿Quién lo va a hacer?

- El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.
- El Departamento de Salud.

La calidez en el trato y la autonomía de los pacientes

Otro punto importante
dentro de la segunda estrategia de humanización
es dar un trato personalizado y amable a cada paciente.

Para eso, es importante
tratar a las personas con calidez
y reducir su sufrimiento.

El sistema público de salud
debe apoyar a los y las pacientes
para que estén acompañados, estén entretenidos
y puedan acceder al ocio y la cultura.

Los y las profesionales
deben dar el mismo trato que les gustaría recibir.
Debemos tener en cuenta
que las personas son más vulnerables
cuando se tienen que relacionar
con el sistema sanitario.



La segunda Estrategia de Humanización del sistema sanitario público de Navarra se basa en una atención centrada en la persona, en todas las etapas de la vida:

- El embarazo.
- El nacimiento.
- La infancia.
- La adolescencia.
- La vida adulta.
- La vejez.
- El final de la vida.

En todas estas etapas el sistema de salud debe centrarse en la o el paciente, en su familia y en su entorno.

También debemos respetar la autonomía de las personas en todas las etapas de su vida. Esto está recogido en la normativa sobre los derechos en salud.

La Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre,
de derechos y deberes
de las personas en salud en Navarra,
reconoce que los y las pacientes
tienen derecho a decidir sobre su salud.
Para eso deben recibir
toda la información que necesitan.

Además, tenemos que respetar
los derechos de los y las pacientes
y ofrecer una atención para cada persona.

Tenemos que trabajar
para que la relación entre la o el paciente
y las personas profesionales
sea más humana.

Para eso, hay que cambiar el modelo de atención.
Este modelo se tiene que centrar
en la dignidad de los y las pacientes,
la de sus familias y la de las personas profesionales.
La **dignidad** es el respeto
que merece la vida de las personas.

También debemos formar a las personas en salud,
para que puedan participar
en sus procesos de salud y enfermedad.
Así mejoraremos su autonomía
y les ayudaremos a utilizar los recursos
de manera adecuada.

Para todo esto es necesario
formar a los y las profesionales
en el tema de la cultura de la humanización.

Así aseguraremos que los derechos
de los y las pacientes se cumplen
y mejoraremos las relaciones
entre las y los pacientes
y las personas profesionales.

Dentro de la línea estratégica
de calidez en el trato y la autonomía de pacientes
tenemos los siguientes objetivos:



Objetivo 1

¿Qué vamos a hacer?

Hacer más fácil la comunicación entre profesionales y pacientes.

¿Qué medida vamos a tomar?

Poner en marcha un sistema claro y fácil de entender para identificar a los y las profesionales.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Usar un sistema claro para que los y las pacientes reconozcan a las personas profesionales.
- Asegurar que cada profesional lleve ropa e identificación según su categoría, por ejemplo, una ropa para técnicos en cuidados auxiliares de enfermería y otra para enfermeros y enfermeras.
- Poner chapas u otros dispositivos con el nombre de la persona profesional en un sitio que se vea bien.
- Llamar a cada paciente por el nombre con el que se sienta identificado.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- Si existen en el centro normas sobre la ropa e identificación de las personas profesionales.
- Número de centros sanitarios en los que los y las profesionales tienen una identificación clara.
- Número de centros que usan el nombre que los pacientes quieren que utilicemos.

¿Quién lo va a hacer?

El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.



Objetivo 2

¿Qué vamos a hacer?

Crear espacios más acogedores.

¿Qué medida vamos a tomar?

Hacer que los edificios de salud sean cómodos y acogedores para las personas.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Diseñar espacios más amables y accesibles.
- Crear salas especiales para cuando tengamos que dar malas noticias y así poder hacerlo de forma tranquila y privada.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta que haya normas que expliquen cómo deben ser los espacios.

¿Quién lo va a hacer?

El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.



Objetivo 3

¿Qué vamos a hacer?

Dar una atención personalizada y un trato digno.

¿Qué medida vamos a tomar?

Ofrecer un trato amable y con respeto a cada persona en todas las etapas de su vida, sobre todo en:

- El embarazo, el nacimiento, la infancia y la adolescencia.
- Los y las pacientes con cáncer.
- Las personas en cuidados paliativos y que están en el final de vida.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Mejorar la atención a cada persona en todos los centros sanitarios.
- Añadir información sobre salud y cuidados en la historia clínica digital.
- Identificar bien a todos los y las pacientes.
- Crear una guía para que los y las pacientes conozcan cómo funciona el servicio o la unidad y qué personas profesionales les atienden.
- Poner normas claras sobre las visitas y el acompañamiento a pacientes.
- Adaptar los horarios para asegurar el descanso de los y las pacientes.
- Organizar mejor cuando damos el alta hospitalaria.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Crear espacios privados para que profesionales, pacientes y familias puedan hablar con tranquilidad.
- Mejorar la atención a personas con necesidades especiales, por ejemplo, a personas:
 - Con discapacidad intelectual y del desarrollo.
 - Con autismo.
 - Con demencia.
 - Y otras más.
- Mejoraremos los tiempos de espera, el acompañamiento y el acceso a las habitaciones individuales.
- Haremos un protocolo para permitir la compañía de mascotas en situaciones especiales.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- El número de centros que han mejorado la historia clínica digital.
- El número de centros que tienen un sistema claro de identificación de pacientes.
- El número de acciones para mejorar la acogida de pacientes.
- La creación de normas sobre las visitas y el acompañamiento.
- El número de espacios nuevos que tienen en cuenta la privacidad en la comunicación, por ejemplo, para dar malas noticias.
- Que haya protocolos para atender a personas con necesidades especiales y para que haya acompañamiento de mascotas.

¿Quién lo va a hacer?

El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.



Objetivo 4

¿Qué vamos a hacer?

Trabajar para asegurar que las personas puedan decidir sobre el final de su vida y que reciban un cuidado adecuado en estos momentos finales de vida.

¿Qué medida vamos a tomar?

Hacer acciones para cumplir el derecho a tener una muerte digna.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Crear protocolos de atención para que las personas puedan estar cómodas y acompañadas.
Los protocolos de atención son los diferentes pasos que las personas sanitarias realizan para dar una buena atención a pacientes.
- Ofrecer habitaciones individuales y un entorno tranquilo.
- Si la persona y su familia lo desean, facilitar la opción de morir en su hogar con la atención necesaria.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta que haya un protocolo de atención al final de la vida.

¿Quién lo va a hacer?

- El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.
- Comisión Asesora Técnica de Humanización



Objetivo 5

¿Qué vamos a hacer?

Tratar con respeto
a todos los y las pacientes
y respetar su derecho a la salud.

¿Qué medida vamos a tomar?

- Trabajar para que la atención a los y las pacientes sea segura. Es decir, cuidar a los y las pacientes sin causarles daños. Por ejemplo, revisar que la medicación es la adecuada.
- Reducir las barreras de comunicación entre pacientes y profesionales. Es decir, mejorar la comunicación entre pacientes y profesionales.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Desarrollar la estrategia o plan de Seguridad del Paciente.
- Crear una carta de derechos de la seguridad de los pacientes, que es como un libro donde están escritos los derechos.
- Crear una forma clara de comunicación entre todos los y las profesionales de la salud. Esto está escrito en el protocolo IMASER.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- El número de acciones de la estrategia de seguridad que se han hecho.
- El número de centros que tienen hecha la carta de derechos.

¿Quién lo va a hacer?

El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.

Cuidado y bienestar profesional

Cuidar a los y las profesionales de la salud es muy importante.

Un sistema de salud que piensa en las personas debe cuidar a sus personas trabajadoras porque son una parte importante del sistema de salud.

Después de la pandemia de COVID-19, la sociedad ha visto que es necesario cuidar más a los y las profesionales de salud.

El sistema de salud de Navarra lleva tiempo mejorando el ambiente de trabajo. Esto ayuda a evitar el cansancio y a organizar mejor el trabajo.



La Estrategia de Humanización
del sistema de salud público de Navarra
tiene 2 ideas importantes:

1. Crear entornos adecuados,

por ejemplo:

- Mejorar los espacios físicos.
- Organizar mejor el trabajo.
- Contratar los servicios que sea necesario contratar.
- Cuidar el ambiente laboral;
es decir, a las personas profesionales.

2. Apoyar la cultura de la humanización:

- Las personas responsables del sistema de salud
deben cuidar a las personas que atienden.
- Es importante que las personas atendidas
estén satisfechas.
- Es importante usar el presupuesto y la formación
para mejorar el sistema de salud.

Ahora hay medidas concretas
para cuidar a las y los profesionales de la salud.

Un sistema de salud humanizado
cuida a todos los y las pacientes,
las familias y las personas trabajadoras.

Este cambio no es fácil
y necesita el esfuerzo de todas las personas.

Entre otras cosas,
cuidar a las personas profesionales de la salud es:

- Ayudar a manejar el estrés.
- Evitar el agotamiento.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Dar apoyo psicológico y emocional.
- Ofrecer formación continua.
- Reconocer su trabajo
y valorarlo como parte importante
del sistema de salud.

Dentro de la línea estratégica
de cuidado y bienestar profesional
tenemos los siguientes objetivos:



Objetivo 1

¿Qué vamos a hacer?

Que las personas profesionales tengan menos estrés al entrar a trabajar.

¿Qué medida vamos a tomar?

Hacer planes de bienvenida para:

- Profesionales de la salud.
- Profesionales de otros sectores que trabajan en el sistema de salud.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Hacer guías fáciles de entender sobre qué es un plan de acogida y qué debe incluir.
Habrá una guía para cada tipo de profesional.
- Compartir la guía con las personas responsables de los servicios de salud y de atención para que la utilicen.
- Compartir la guía con las personas responsables del personal que no es profesional de la salud.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- El número de guías que se hagan.
- El número de actividades para compartir la guía, por ejemplo, reuniones o jornadas.

¿Quién lo va a hacer?

- Servicio de Humanización.
- Departamento de Salud.
- El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.



Objetivo 2

¿Qué vamos a hacer?

Mejorar el ambiente de trabajo.

¿Qué medida vamos a tomar?

- Dar consejos para mejorar el trabajo en equipo, el sentimiento de pertenencia y las relaciones entre compañeras y compañeros.
El **sentimiento de pertenencia** es cuando una persona siente que es parte de un grupo.
- Animar a las personas a participar en actividades culturales y de ocio.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Hacer una guía fácil de entender con consejos para ser un equipo de trabajo saludable y que sepan cuidar a personas vulnerables. Estas guías tendrán en cuenta la discapacidad, la cultura y el género.
- Organizar actividades culturales y de ocio, por ejemplo, concursos de relatos o de fotos, entre las personas que trabajan en el sistema de salud.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

- Tendremos en cuenta
- Que se haga la guía.
 - El número de actividades organizadas.
 - El número de personas que participan.

¿Quién lo va a hacer?

- Departamento de Salud.
- El Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.
- Instituto Navarro de Salud Pública y Laboral.



Objetivo 3

¿Qué vamos a hacer?

Ayudar a las personas profesionales cuando están mal o tienen problemas.

¿Qué medida vamos a tomar?

Hacer programas de apoyo para:

- Personas que trabajan en salud.
- Personas enfermas.
- Personas que están afectadas por los problemas de otras personas.

¿Cómo lo vamos a hacer?

Fomentar acuerdos y redes de apoyo con colegios profesionales para ayudar a las personas que trabajan en salud y que están enfermas por razones laborales.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta

- El número de programas creados.
- El número de personas profesionales que han recibido apoyo.

¿Quién lo va a hacer?

- Departamento de Salud.



Objetivo 4

¿Qué vamos a hacer?

Dar apoyo al personal de las unidades de atención al paciente y al personal administrativo que atiende de forma directa a las personas.

¿Qué medida vamos a tomar?

Mejorar el trabajo en equipo entre este grupo de profesionales.

¿Cómo lo vamos a hacer?

Crear un plan de trabajo con las unidades de atención al paciente y las personas responsables de Atención Primaria y Salud Mental, para resolver las necesidades de trabajo según lo que necesiten.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta

- Que se haya creado y puesto en marcha el plan de trabajo.
- Hacer una reunión cada 2 años con el grupo de trabajo para saber cómo de satisfechos y satisfechas se encuentran.

¿Quién lo va a hacer?

- Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea.
- Comisión Asesora Técnica.



Objetivo 5

¿Qué vamos a hacer?

Reconocer y valorar el trabajo de las personas profesionales porque son quienes hacen el sistema de salud más humano.

¿Qué medida vamos a tomar?

Mostrar las buenas prácticas de humanización que hacen las personas profesionales.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Organizar cada 2 años las Jornadas de Buenas Prácticas en Humanización para presentar, reconocer y compartir las buenas prácticas que se han hecho.
- Compartir las buenas prácticas con los centros sanitarios.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

- Tendremos en cuenta
- Que se haga la jornada.
 - Que se organicen exposiciones de las buenas prácticas.

¿Quién lo va a hacer?

- Comisión Asesora Técnica.



Objetivo 6

¿Qué vamos a hacer?

Formar y dar herramientas en Humanización a las personas profesionales del sistema de salud.

¿Qué medida vamos a tomar?

Crear y utilizar un programa de formación para enseñar Humanización a las personas profesionales del sistema de salud.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta

- El número de actividades del plan de formación.
- El número de personas profesionales formadas.
- El número de entidades de discapacidad que han participado.

¿Cómo lo vamos a hacer?

Crear, junto con el plan de formación y otras entidades como la UPNA, un programa de formación para desarrollarlo poco a poco.

El programa incluirá temas como:

- La humanización.
- Cómo tratar a las personas respetando su intimidad y sus valores.
- La accesibilidad.
- La igualdad de oportunidades y de género.
- Las herramientas para una mejor comunicación
- La gestión de las emociones.
- La discapacidad.
- La bioética.

La **bioética** es lo que está bien y mal en el cuidado de la salud.

- Los derechos y deberes.
- El **liderazgo humanizado**, que es una forma de liderar más humana.
- Otros temas importantes.

Para estas formaciones contaremos con la participación de pacientes expertos y expertas con asociaciones del ámbito de la salud y con entidades de discapacidad.

¿Quién lo va a hacer?

- Servicio de Humanización
- Departamento de Salud.
- Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea.

Participación

Participar de forma activa
en nuestra propia salud
tiene muchas cosas buenas,
por ejemplo:

- Mejorar que se cumplan los tratamientos.
- Estar más satisfechos o satisfechas con la atención que recibimos.
- Tener menos ansiedad.
- Mejorar la comunicación con los equipos de salud.
- Ayuda a que los resultados en la salud sean mejores.
- Ayuda a que el sistema de salud siga funcionando bien en un futuro.
- A que haya más justicia social, es decir, que todas las personas tengan los mismos derechos y las mismas oportunidades.



Es importante
que en el momento de tomar decisiones
participen los y las pacientes, sus familias
y el personal sanitario.

Además, la participación es un derecho
y eso quiere decir
que también es una responsabilidad.
Por eso es necesario
formar a las personas para que sepan cómo participar.

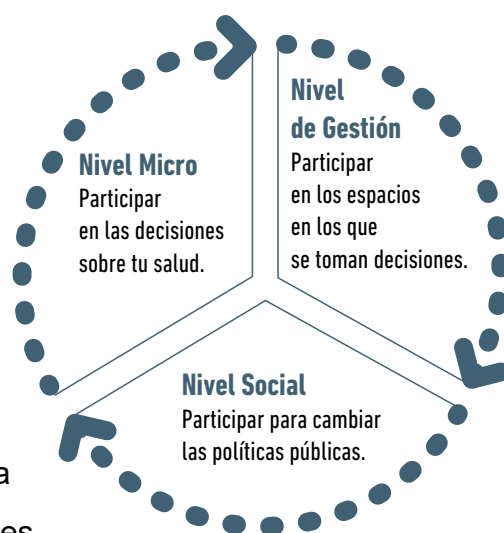
Las acciones para mejorar la participación
se dividen en 3 niveles:

1. El nivel micro.

Es participar en las decisiones
sobre tu propia salud
junto con los equipos de salud.
En este nivel la autonomía es muy importante.
Por ejemplo, cuando hablas con tu médico o médica
sobre el tratamiento que te ha puesto para la diabetes
y puedes decidir entre 2 pastillas distintas.

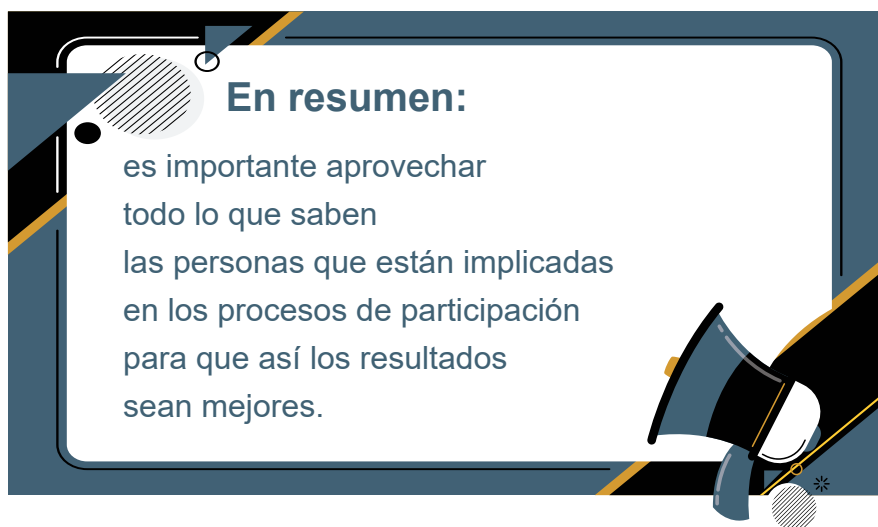
2. El nivel de gestión.

Es participar en la toma de decisiones
de los consejos, las comisiones
y los grupos de trabajo.
Por ejemplo, puedes ir a una reunión
como vecino del centro de salud
para decir qué cosas deben mejorar en este centro.



3. El nivel social.

Es participar
para cambiar las políticas públicas.
Para esto es importante
tener formación sobre cómo funcionan
los servicios y la administración de salud.
Por ejemplo, puedes participar en una reunión
con el Gobierno de Navarra
para que incluya en las leyes
cambios importantes.



Dentro de la línea estratégica
de participación
tenemos los siguientes objetivos:



Objetivo 1

¿Qué vamos a hacer?

Mejorar la relación y el conocimiento entre las asociaciones de salud y las entidades de discapacidad.

¿Qué medida vamos a tomar?

Saber qué asociaciones de salud y qué entidades de discapacidad existen en Navarra y en qué áreas trabajan que tengan relación con la salud.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Hacer una guía accesible de asociaciones en el ámbito de salud y de entidades de discapacidad con información sobre sus páginas web, sus contactos y el tipo de servicios y actividades de apoyo que ofrecen.
- Difundir la guía en los espacios webs de salud, entre las asociaciones del ámbito de salud y entre entidades de discapacidad.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- Hacer la guía.
- El número de páginas web donde se encuentra la guía.
- El número de personas que visitan las páginas web de las asociaciones.

¿Quién lo va a hacer?

- Servicio de Humanización.
- Comisión Asesora Técnica.



Objetivo 2

¿Qué vamos a hacer?

Mostrar y reconocer las buenas prácticas de las asociaciones de salud y de las entidades de discapacidad.

¿Qué medida vamos a tomar?

Incluir a las asociaciones de salud y a las entidades de discapacidad en la Jornada de Buenas Prácticas en Humanización del sistema de salud público de Navarra.

¿Cómo lo vamos a hacer?

Hacer el programa y también la presentación de la información junto a las asociaciones de salud y a las entidades de discapacidad.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta el número de buenas prácticas de las asociaciones de salud y de las entidades de discapacidad que se presenten.

¿Quién lo va a hacer?

- Comisión Asesora Técnica.



Objetivo 3

¿Qué vamos a hacer?

Animar a la gente y a los y las pacientes a participar en los comités de humanización de los centros sanitarios
Los **comités** son equipos de trabajo.

¿Qué medida vamos a tomar?

- Incluir a los y las pacientes expertas o a las personas de las asociaciones de salud y de discapacidad en los comités y comisiones de humanización del sistema de salud.
- Incluir a pacientes y a asociaciones de salud y de discapacidad en el programa o actividades sobre humanización.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Revisar las personas que forman parte de las comisiones y comités para que puedan entrar personas nuevas como los y las pacientes expertos, las personas de las asociaciones de salud y de discapacidad.
- Comprobar los programas o las medidas aprobadas en humanización con las asociaciones de salud y de discapacidad, y con las personas afectadas por el programa, para recoger sus opiniones.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- El número de pacientes o asociaciones de salud y de discapacidad que estén en los comités.
- El número de procesos en los que se haya participado o las consultas que se hayan hecho.

¿Quién lo va a hacer?

- Comisión Asesora Técnica.
- Comités de Humanización.



Objetivo 4

¿Qué vamos a hacer?

Animar a la gente y a los y las pacientes a participar en la evaluación que hace el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea sobre la atención que reciben.

¿Qué medida vamos a tomar?

Comprobar el diseño y contenido de las encuestas que se utilizarán para hacer la evaluación de la atención. Haremos esta comprobación con las asociaciones de salud y de discapacidad.

¿Cómo lo vamos a hacer?

Organizar reuniones con las asociaciones de salud y de discapacidad para diseñar y evaluar las encuestas que se harán en el Servicio Navarro de Salud -Osasunbidea.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- El número de consultas a través de las encuestas que se hayan hecho.
- El número de asociaciones de salud y de discapacidad que hayan participado.

¿Quién lo va a hacer?

- Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea.



Objetivo 5

¿Qué vamos a hacer?

Apoyar para que haya más participación en la organización de foros de participación y de escuelas de salud.

¿Qué medida vamos a tomar?

Trabajar para que los foros de participación y las escuelas de salud respondan a lo que las personas necesitan.

¿Cómo lo vamos a hacer?

Hacer al menos un foro al año y 2 escuelas de salud que estén organizadas con la participación de las asociaciones de salud, de las entidades de discapacidad o de la gente afectada. Los temas tratarán sobre lo que pidan las personas profesionales y las asociaciones.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta :

- El número de foros y de escuelas de salud que se hayan hecho.
- El número de personas que hayan asistido.

¿Quién lo va a hacer?

- Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea.



Objetivo 6

¿Qué vamos a hacer?

Formar a las asociaciones de salud sobre las políticas de salud y cómo funcionan.

Las **políticas de salud**

son las decisiones de los gobiernos sobre cómo tiene que ser la salud. estas decisiones están en las leyes.

¿Qué medida vamos a tomar?

- Hacer una formación sobre políticas de salud y el funcionamiento de la administración en las asociaciones de salud y en las entidades de discapacidad.
- Crear el Observatorio de pacientes y personas usuarias.

¿Cómo lo vamos a hacer?

- Hacer al menos 2 sesiones al año sobre derechos y deberes, y formas de participación. Esto serviría para ver qué necesitamos en salud.
- Hacer un proceso participativo para crear el Observatorio de pacientes y personas usuarias.
- Hacer las normas de este Observatorio.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- El número de sesiones que se hayan hecho.
- El número de participantes.
- El proceso que se haya hecho.
- Las normas que se hayan hecho oficiales.

¿Quién lo va a hacer?

- Servicio de Humanización.
- Comisión Asesora Técnica.



Objetivo 7

¿Qué vamos a hacer?

Unir la participación en salud con el derecho a participar, a través del Consejo de Participación de Navarra.

¿Qué medida vamos a tomar?

Que el Departamento de Salud participe en el Consejo Navarro de Participación.

¿Cómo lo vamos a hacer?

Compartir y recoger todas las acciones que puedan estar relacionadas o que se puedan trabajar juntas entre los distintos departamentos.

¿Cómo lo vamos a evaluar?

Tendremos en cuenta:

- El número de sesiones de este Consejo a las que asiste el Departamento de Salud.
- Las colaboraciones con otras acciones de departamentos.

¿Quién lo va a hacer?

- Servicio de Humanización.
- Comisión Asesora Técnica.

6

Claves para la implementación: Gobernanza

En este apartado hablamos sobre los aspectos más importantes que hay que tener en cuenta para hacer un proyecto o una estrategia.

También hablamos sobre cómo se gestionará y cómo se dirigirá el proceso.

En los últimos años se ha entendido que los servicios de salud deben adaptarse a lo que cada persona necesita y respetar su autonomía.

Es importante saber que las personas que necesitan atención pueden estar pasando por momentos difíciles que afectan su bienestar.

Después de revisar la Estrategia de Humanización del año 2017, hemos decidido que la humanización debe ser parte de la gestión de los servicios de salud.



La humanización no debe depender solo de la voluntad de los y las profesionales.

Es decir, la **humanización** debe ser parte de cómo se organizan y gestionan los servicios de salud y no solo algo que depende de las buenas intenciones de las personas profesionales.

Las Direcciones y el Departamento de Salud deben comprometerse con esto. Por eso, deben dar recursos, por ejemplo, dinero y otras ayudas, y crear normas concretas para que la Estrategia de humanización se pueda llevar a cabo y evaluar de forma correcta cada año.

Crearemos una nueva norma para explicar:

- Cómo debemos aplicar la Estrategia.
- Qué necesitamos para coordinar la Estrategia.
- Qué deben hacer cada uno de los departamentos que participan en este proceso.

Esto asegura que lo que hagamos en humanización se hace bien en toda Navarra y que vaya de acuerdo con las políticas de salud.

Crearemos un sistema de **gobernanza participativa**, que es un modelo donde las decisiones importantes se toman entre diferentes grupos o personas, es decir, no se toman solo por un grupo o persona.

En este sistema de gobernanza participativa participarán los centros sanitarios, las y los profesionales y las personas ciudadanas.

El Departamento de Salud será el responsable de aprobar y modificar la Estrategia de humanización y sus programas.

Además, se publicará un informe cada año para ver cómo hemos mejorado y asegurar que se cumplen los objetivos.

¿Qué grupos apoyan y coordinan el trabajo de la Estrategia de humanización?

- La comisión Asesora técnica de Humanización que también se llama CAT.
- Los Comités y Subcomités de Humanización.

A continuación, te explicamos un poco más sobre ellos.

La Comisión Asesora Técnica de Humanización o CAT

La Comisión Asesora Técnica de Humanización
está formada por:

- La persona que esté a cargo de la dirección del Servicio de Humanización, Aseguramiento y Coordinación Interdepartamental.
Esta persona será la presidenta o el presidente de la Comisión y hará la coordinación.
- La persona encargada de la jefatura de la Sección de Humanización, Aseguramiento y Participación.
- La persona a cargo de la Dirección de Asistencia Sanitaria al Paciente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- La persona encargada del Servicio de Atención a ciudadanos y pacientes del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
Esta persona hará de Secretario o Secretaria.
- La persona que presida el Grupo Integrado de Gestión de Cuidados del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- La persona responsable de la Dirección de profesionales.

- Las personas responsables de la Gerencia de los siguientes ámbitos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:
 - Atención primaria.
 - Salud mental.
 - Área de Tudela.
 - Área de Estella.
 - Hospital Universitario de Navarra.
 - Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra.

En el Hospital Universitario de Navarra y en Atención Primaria, según del número de profesionales que haya, la Gerencia podrá nombrar a una segunda persona.

Las **funciones**

de la Comisión Técnica Asesora de Humanización son:

- Crear los planes operativos anuales para llevar a cabo la Estrategia de Humanización del Sistema Sanitario Público de Navarra.
- Ayudar a los Comités de Humanización para hacer sus planes operativos.
- Realizar y publicar la evaluación anual sobre cómo se están cumpliendo los planes.
- Coordinar los Comités de Humanización del sistema de salud de Navarra que tienen relación con la Estrategia de Humanización.

- Proponer un plan de formación para los y las profesionales del sistema de sanidad público.
- Organizar las Jornadas de Buenas Prácticas.
- Identificar y comunicar las necesidades de investigación o de mejora en los sistemas de información para conseguir que la Estrategia de Humanización funcione mejor y buscar la forma de hacerlas posibles.
- Apoyar la colaboración con otros Departamentos, centros, servicios u organizaciones que ayuden a cumplir los objetivos de la Estrategia de Humanización.

La Comisión Asesora Técnica de Humanización tendrá que consultar con las asociaciones de salud y con las entidades de discapacidad los temas que tienen relación con los procesos de atención que les afectan.

También podrá contar con la ayuda de personas expertas en diferentes temas que se consideren necesarias para poder hacer su trabajo.

Los Comités de Humanización

La persona a cargo de la Gerencia de cada área dirigirá los Comités de Humanización.

También habrá profesionales de diferentes ámbitos de salud para asegurar que haya muchos conocimientos diferentes.

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

- Organizar los planes de trabajo en sus centros o áreas.
Para eso seguirán los objetivos de esta Estrategia de Humanización.
- Hace un informe al año para evaluar las acciones que se han hecho.
- Apoyar para que las personas ciudadanas participen más en los Comités de Humanización.
- Informar a la Comisión Asesora Técnica de Humanización sobre qué se puede mejorar o hacer propuestas para mejorar la humanización en el sistema de salud, según lo que dice en esta Estrategia de Humanización.

- Crear una forma de comunicación con los y las profesionales de su área para recibir propuestas de mejora y evaluar las acciones que se han hecho.
- Dar a conocer las acciones que se han hecho en su espacio de trabajo.
- Decidir cómo van a funcionar, cuántas veces se van a reunir y formar grupos de trabajo según lo que dice esta Estrategia de Humanización.

¿Con qué grupos de apoyo se van a **coordinar** la comisión y los comités?

- Los servicios, las unidades, las estructuras organizativas o las y los profesionales necesarios para el trabajo de los comités y de la Estrategia de Humanización.
- Las unidades de atención al paciente, que son el primer contacto con pacientes y familiares.
- El Observatorio de muerte digna, que se creó dentro de la primera Estrategia de Humanización.
- Los comités de ética asistencial y el Comité de bioética de Navarra.

- La Coordinadora socio sanitaria.
- Las distintas estrategias del plan de salud que estén relacionadas.
- El Foro Salud.

Plan de dinero para esta Estrategia

Para poner en marcha esta Estrategia el Departamento de Salud tendrá un **presupuesto** o plan de dinero.

Además, se usará el dinero habitual del Departamento de Salud en temas como el personal, las obras y las acciones de humanización.

