



# Evaluación participada de la Estrategia de Humanización del Sistema Sanitario Público de Navarra



## Antecedentes

### La Estrategia de Humanización del Sistema Sanitario Público de Navarra

- La Estrategia de Humanización desarrollada por el Departamento de Salud del Gobierno de Navarra (en adelante: **Estrategia**) tiene como objetivo mejorar la satisfacción de las personas con el sistema sanitario público.
- Para ello, propone mejorar la atención y dignificar el trato humano ofrecido en las atenciones realizadas.
- Para su desarrollo, la Estrategia establece 5 líneas principales de trabajo:
  - Cultura de humanización.
  - Calidez de trato.
  - Información y comunicación.
  - Adecuación del entorno.
  - Directrices de gestión.
- En [este enlace](#) puedes encontrar más información sobre la Estrategia de Humanización.



## Antecedentes

- La **Estrategia de Humanización del Sistema Sanitario Público de Navarra** comenzó en 2017.
  - La pandemia del COVID ha tenido efectos importantes que han retrasado y paralizado su desarrollo.
- Para poder evaluarla se ha realizado previamente:
  - Un **Informe de acciones**, que se ha publicado en septiembre de 2022.
  - Un **Diagnóstico previo** para poder realizar la evaluación participada. Para llevar a cabo este diagnóstico se han analizado las acciones realizadas, se han hecho entrevistas a personas que participaron en la creación de la Estrategia y, con la información recogida, se han redactado unas conclusiones básicas.
- Posteriormente se ha entregado el **Informe Final de la Evaluación participada de la Estrategia** en marzo de 2023.
  - Para realizar el informe se han celebrado talleres participativos con la ciudadanía y con el equipo profesional.
  - También se han realizado grupos de discusión con profesionales.



## Agentes implicados en la Evaluación

→ La **Comisión Asesora Técnica** está formada por:

- Presidenta: Geno Ochando Ortiz
- Secretaria: Asun Rey Escala
- Otras personas de la comisión han sido:
  - Elena Antoñanzas
  - Pilar Abaurrea
  - Javier Apezteguía Urroz
  - Marta Ancín Pagoto
  - Milagros Larráyoiz Dutrey
  - Sergio Ladrón Arana
  - Rodolfo Montoya Barquet
  - Judith Ansorena de Paul

→ La **coordinación técnica** la ha realizado:

- La Comisión Asesora Técnica
- con la Asistencia técnica de Artelan.

→ También ha participado:

- La **ciudadanía** de Estella, Tudela, Roncal y Pamplona.
- **Profesionales** del sistema de salud de Navarra de: Tudela, Estella y Pamplona.
- La web Participa Navarra.



## Objetivos

→ El **objetivo general** de la Evaluación ha sido:

- Que los principales agentes interesados (ciudadanía, profesionales, etc.) valoraran conjuntamente, es decir, de **forma participada**, el impacto de la Estrategia en el sistema sanitario de Navarra.

→ Los **objetivos específicos** han sido:

- Identificar las acciones que se deben desarrollar con mayor preferencia dentro de la actual Estrategia.
- Reconocer las limitaciones que ha impuesto la pandemia del COVID en la Estrategia.
- Identificar los principales retos a los que se enfrenta el sistema sanitario de Navarra para poder desarrollar la Estrategia.
- Sentar las bases para desarrollar y ejecutar la **Segunda Estrategia de Humanización del Sistema Sanitario Público de Navarra**.

## Trabajo de campo. Talleres Participativos





# Trabajo de campo. Talleres Participativos

## Profesionales

Todos estos talleres con profesionales se han realizado de 1 a 3 de la tarde en los siguientes días y lugares:

- 25 enero: Tudela
  - Lugar: aula del Hospital de Tudela.
  
- 1 de febrero: Estella
  - Lugar: salón de actos del Hospital García Orcoyen.
  
- 8 y 15 de febrero: Pamplona
  - Lugar: aula 3 del Pabellón de Docencia, en el recinto antiguo del Hospital de Navarra.



# Trabajo de campo. Talleres Participativos

## Ciudadanía

Todos estos talleres con la ciudadanía se han realizado de 6 a 8 de la tarde (excepto el de Tudela, de 7 a 9) en los siguientes días y lugares:

- 25 enero: Tudela
  - Lugar: Centro Cívico La Rúa.
  
- 1 de febrero: Estella
  - Lugar: sala de Educación para la salud del Centro de Salud de Estella.
  
- 8 de febrero: Pirineo
  - Lugar: Junta del Valle de Roncal.
  
- 15 de febrero: Pamplona
  - Lugar: Instituto Navarro de Administración Pública.





## Resultados. Campos en los que se debe actuar

- En los talleres se evaluaron las 5 líneas principales que están definidas en la Estrategia.
- Las conclusiones obtenidas y las acciones propuestas para cada una de ellas son las siguientes:
  - **Cultura de humanización:** se debe sensibilizar en valores y comportamientos de humanización. Para ello, es importante que el equipo profesional y las personas usuarias participen, ya que les facilita interiorizar esta cultura.
  - **Calidez de trato:** hay que tener presente la vulnerabilidad de las personas a la hora de ser tratadas dentro del sistema sanitario.
  - **Información y comunicación:** se ha de utilizar un lenguaje adaptado, accesible y comprensible para todas las personas que acuden al sistema de salud.
  - **Adecuación del entorno:** los entornos deben estar habilitados para generar intimidad, confidencialidad y comunicación interpersonal.
  - **Directrices de gestión:** es importante integrar a los estamentos directivos en torno a los ejes y las acciones de la Estrategia.



## Resultados. Campos en los que se debe actuar

→ Dentro de cada campo, se han concretado:

- **Necesidades** que necesitan ser atendidas con **prioridad**. En adelante: **Necesidad principal**.
- **Retos** que suponen estas necesidades. En adelante: **Reto**.
- **Propuestas** para responder a estos retos. En adelante: **Propuesta**.



## Resultados. Cultura de humanización

### → Necesidad principal:

- Mejorar las competencias en humanización a través de la sensibilización y la formación.
- Capacitar en cuestiones clave como la intimidad, la acogida y la confidencialidad.

### → Reto:

- Hay una falta de cultura de la humanización.
- El equipo profesional y la ciudadanía necesitan capacitarse en humanización.

### → Propuesta:

- Diseñar y realizar un **Plan Integral de Formación**.
- A través de este Plan debe conseguirse una visión general de la humanización en todo el sistema de salud.
- Para ello se ve necesario disminuir la carga de trabajo del equipo profesional y que el Plan esté liderado por las direcciones de los centros.



## Resultados. Calidez de trato

- Necesidad principal:
  - Promocionar los procesos de muerte digna para las personas que transiten el momento final de su vida.
- Reto:
  - Cumplir con las expectativas tanto de ciudadanía como de pacientes en los procesos de muerte digna.
- Propuesta:
  - Diseño de un **Plan de Atención Integral al Final de la Vida** por parte del Departamento de Salud.



## Resultados. Información y comunicación

→ Necesidad principal:

- Mejora de la calidad y utilidad de la información ofrecida a pacientes y familiares para incrementar la satisfacción con la atención recibida.

→ Reto:

- Las nuevas tecnologías pueden ser un lastre para las personas que no tengan recursos materiales o conocimientos tecnológicos (brecha digital).

→ Propuesta:

- Contar con más profesionales que promocionen la salud en los centros sanitarios.
- Informar claramente de la normativa y del funcionamiento de los servicios de los centros.



## Resultados. Adecuación del entorno

→ Necesidad principal:

- Fomentar la intimidad, la confidencialidad y la comunicación interpersonal.

→ Reto:

- Adecuar los entornos a las necesidades tanto físicas como psicosociales de cada paciente.

→ Propuesta:

- Crear espacios específicos en los centros sanitarios para dar malas noticias o trasladar información sensible a pacientes o familiares de pacientes.



## Resultados. Directrices de gestión

→ Necesidad principal:

- Fomento de la cultura de la humanización como valor dentro del sistema sanitario de salud.
- Apoyar a profesionales y equipos que tengan más compromiso con la humanización.

→ Reto:

- Integrar a los equipos directivos de Osasunbidea en la Estrategia.

→ Propuesta:

- Establecer criterios y acciones concretas para que los cargos superiores de salud elaboren y evalúen las estrategias de humanización.
- Tener en cuenta los criterios y las aportaciones de todas las personas y entidades implicadas en los procesos.



## Principales conclusiones para destacar

- La **formación en humanización** se percibe como una de las grandes preocupaciones y se presenta de forma transversal en toda la evaluación.
- La **participación ciudadana** debe ser tenida en cuenta para la evaluación de esta Estrategia, así como para la construcción de la segunda y su evaluación sostenida en el tiempo.
- La **participación ciudadana aporta legitimidad** a la Estrategia y va mucho más allá de una recopilación de opiniones de pacientes.
- Se percibe que la Estrategia carece de una organización desarrollada adecuadamente. Por ello, se propone que la segunda Estrategia de Humanización contemple los siguientes elementos:
  - Quién participa en la Estrategia.
  - Un presupuesto para su desarrollo.
  - Una priorización de acciones.
  - Posibles resistencias y problemas que surjan.



