

# Avanzando en Humanización de los cuidados: **Personalización de la asistencia sanitaria**

*“La gente olvidará lo que dijiste, la gente olvidará lo que hiciste, pero la gente nunca olvidará lo que les hiciste sentir ”*

Maya Angelou

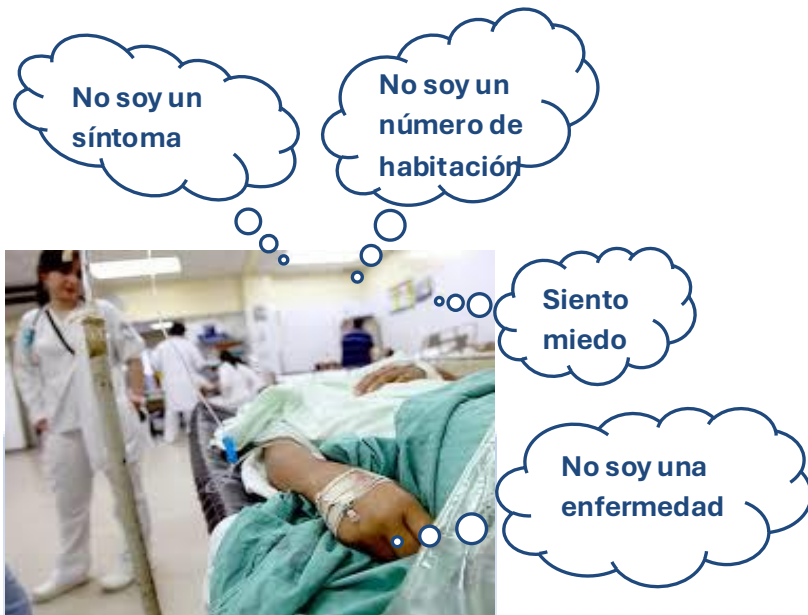


<div>SECA FECA ACCA</div> <div></div> <div><b>XL Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial</b></div>	<div>Palacio de Congresos de Canarias Auditorio Alfredo Kraus 16 al 18 de octubre de 2024</div> <div>Las Palmas de Gran Canaria</div>	
---	---	--

# ¿Cómo lo hacemos?

En Mutualia aplicamos un **sistema de gestión avanzado** que desarrollamos a través de 4 **líneas estratégicas**, siendo una de ellas:

## Humanización del cuidado de la salud y protección económica



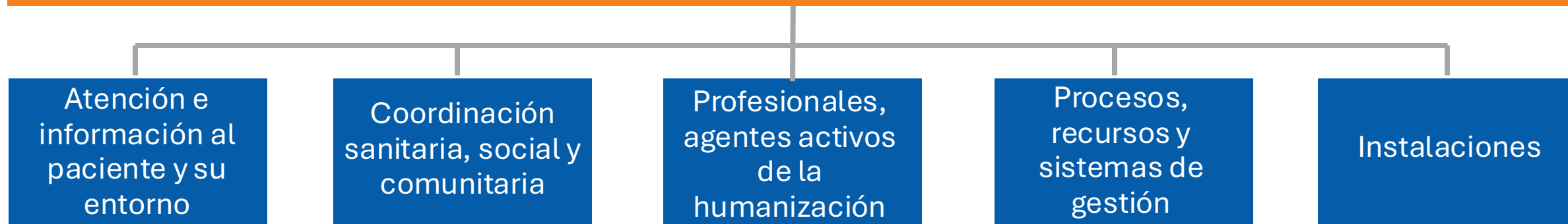
## Atender a la persona desde un punto holístico

### Un ser humano en su totalidad

- ✓ Es más que una patología
- ✓ Es una persona con emociones, sentimientos
- ✓ Convive en un entorno concreto
- ✓ Capaz de decidir
- ✓ Capaz de participar
- ✓ Con derechos y responsabilidades

# ¿Cómo lo hacemos?

## Comité Permanente para la Personalización de la Asistencia Sanitaria COPA



# Dimensiones



# D1- Atención e información al paciente y su entorno

**mutualia** **¿CÓMO HACER LA CURA EN CASA?** **educator**

**1** La persona que realiza la cura debe lavarse las manos.

**2** Retirar el apósito sucio.

**3** Lavar la herida con agua y jabón o suero fisiológico sin frotar.

**4** Secar bien con pequeños toques, con una gasa o un secador con aire frío.

**5** Desinfectar con clorhexidina según indicación de enfermería.

**6** Colocar un apósito nuevo.

**Signos de ALARMA:**  
- Calor  
- Rubor  
- Dolor  
Ante cualquiera de estos signos en la zona afectada, póngase en contacto con su centro asistencial de referencia.

**¿Qué necesito?**  
Agua / Suero  
Gasas  
Desinfectante  
Apósito nuevo

**VÍDEO**

[www.mutualia.es](http://www.mutualia.es) Atención al cliente 24h , 900 50 60 70



1. Información y vídeos sobre las exploraciones radiológicas y de resonancia magnética.
2. Guías de centros y de asistencia sanitaria externa.
3. Formación de personas en lenguaje de signos: Equipo Zeinuka (6+6).
4. Programa EDUCATOR

**mutualia** **RADIOGRAFÍA (RX)** **educator**

**1. RECOMENDACIONES PREVIAS:** No es necesario realizar ninguna preparación especial. Se recomienda usar el baño antes del procedimiento, ya que no hay baños disponibles en el área de Diagnóstico por Imagen.

**2. LLEGADA Y REGISTRO:** Acuda a la sala de espera indicada, donde será recibido por un Técnico en Radiología quien le indicará el procedimiento a seguir y le guiará a la sala de Rayos X.

**3. PREPARACIÓN FÍSICA:** Dependiendo de la zona a estudiar le podemos pedir que se quite algo de ropa y determinados accesorios (joyas, cinturón, etc.)

**4. PROCESO:** El Técnico le situará en la posición adecuada para obtener la radiografía que le haya solicitado su médico.

**5. SEGURIDAD:** El Técnico se retirará a la zona de control para realizar la radiografía. Siguiendo las recomendaciones de sociedades científicas y expertos en protección radiológica, no es necesario emplear protectores para hacer la Rx.

**6. FINALIZACIÓN:** Se le indicará que puede marcharse una vez finalizada la prueba y tras comprobar que la imagen ha salido bien.

**7. RESULTADOS:**  
- La radiografía será enviada directamente a su médico para su análisis.  
- Se utilizará un programa de Inteligencia Artificial para analizar las radiografías y detectar posibles fracturas en los huesos.  
- El médico revisará los resultados de la inteligencia artificial y emitirá un diagnóstico definitivo sobre la presencia de alguna patología en la radiografía.

**8. CONSIDERACIONES ADICIONALES:**  
- Si está embarazada o sospecha que puede estarlo, es importante comunicarlo a su médico o al técnico para seguir los procedimientos adecuados.  
- Si se le ha realizado una radiografía reciente en la misma zona, debe comunicarlo para que se pueda evaluar si con esa información es suficiente.

**SALIDA**

[www.mutualia.es](http://www.mutualia.es) Atención al cliente 24h , 900 50 60 70



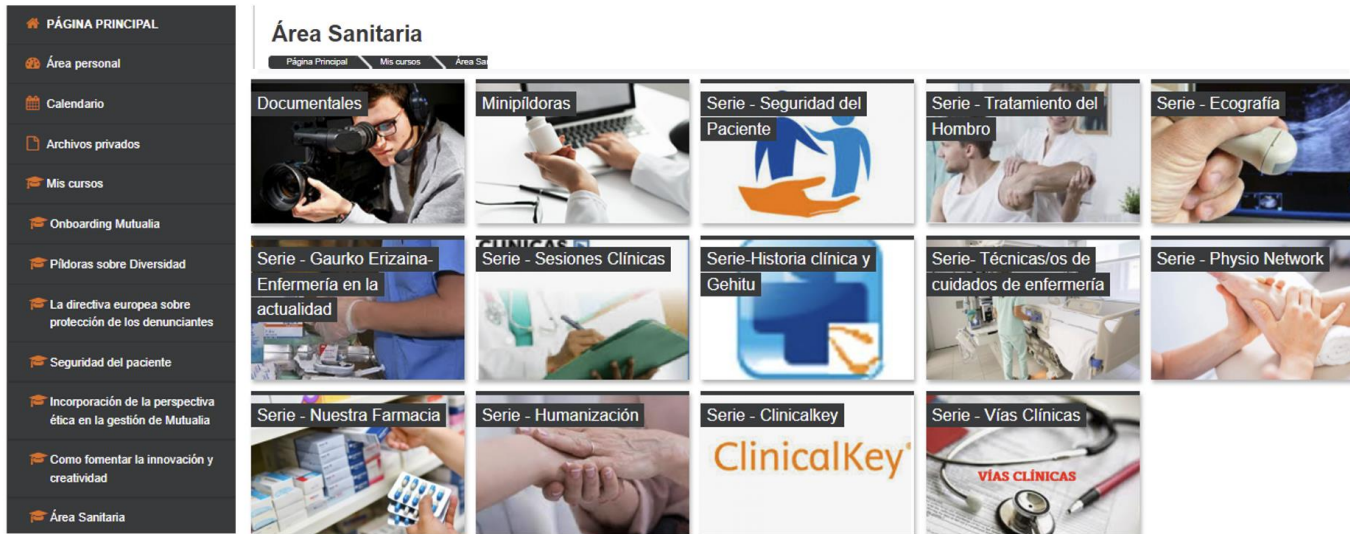
## D2- Coordinación sanitaria, social y comunitaria

1. Facilitar información sobre asociaciones de pacientes (convenio con ANDADE)
2. Ayudar y acompañar a la parte asegurada en el proceso de minimizar los riesgos en los lugares de trabajo, ofreciendo formaciones sobre diferentes aspectos como ergonomía o disposición de mobiliario para evitar accidentes. DP: AULA de PREVENCIÓN: empresa saludable, alimentación saludable, escuela de voz, gestión del estrés, sueño, exoesqueletos, etc.
3. Mejoras en la licitación de ambulancias para conseguir servicio más cercano y ágil.
4. Mutua sin dolor: Establecer protocolos conjuntos con anestesia para implementar procedimientos, de cara a la analgesia y sedación.
5. Boletín mensual de noticias del A. Sanitaria: herramientas y canales que faciliten la transmisión de la información de los Comités de Trabajo al resto de profesionales de todos los centros.



# D3- Profesionales: agentes activos de la humanización

1. Portal de Formación y Biblioteca Virtual
2. Jornada anual de Personalización de la A. Sanitaria.
3. Programa anual de PRL. Novedades: voz, estrés, riesgos psicosociales, teletrabajo, etc.
4. Curso MOODLE para mejora de la humanización en la A. Sanitaria



## ESCUELAS DIVULGATIVAS

septiembre 2024

FORMATO ONLINE

Os presentamos nuestra oferta formativa, en materia de escuelas, de cara al mes de septiembre del presente año.

**Escuela de Bienestar Emocional**

"Gestión del tiempo"

# D3- Profesionales: agentes activos de la humanización

## Curso de Excelencia en Humanización y habilidades comunicativas en el ámbito de la salud – Mutualia

### TEMARIO

- 1. Introducción** previa (4-6min) - Julio Zarco  
La importancia de la humanización, las habilidades comunicativas y qué es lo que el profesional trabajará mediante esta formación.
- 2. Módulo 1.** Comunicación y humanización  
Empatía  
Compromiso terapéutico  
Trato digno y respeto
- 3. Módulo 2.** Liderazgo  
Ser referente  
Liderazgo afectivo y transformacional  
Trabajo en equipo
- 4. Módulo 3.** Comunicación con el paciente  
Escucha activa  
Lenguaje positivo  
Comunicación no verbal
- 5. Módulo 4.** Gestión de conflictos  
Gestión emocional  
Comunicación de malas noticias  
Aspectos a evitar

### EQUIPO DOCENTE

- Julio Zarco - MÉDICO Y PRESIDENTE DE LA FUNDACIÓN HUMANS
- Jose Antonio Martín Urrialde - FISIOTERAPEUTA Y VICEPRESIDENTE DE LA FUNDACIÓN HUMANS
- Almudena Santano - ENFERMERA Y SECRETARIA DE LA FUNDACIÓN HUMANS
- Daniel Gil - TRABAJADOR SOCIAL Y PATRONO DE LA FUNDACIÓN HUMANS
- Iñaki Lorente - PSICÓLOGO Y PATRONO DE LA FUNDACIÓN HUMANS

Un módulo por mes. Cada módulo tiene tres temas, material adicional (enlaces, vídeos, artículos, etc.). Evaluación inicial y final. Premio final.



# D4- Recursos, procesos y sistemas de gestión

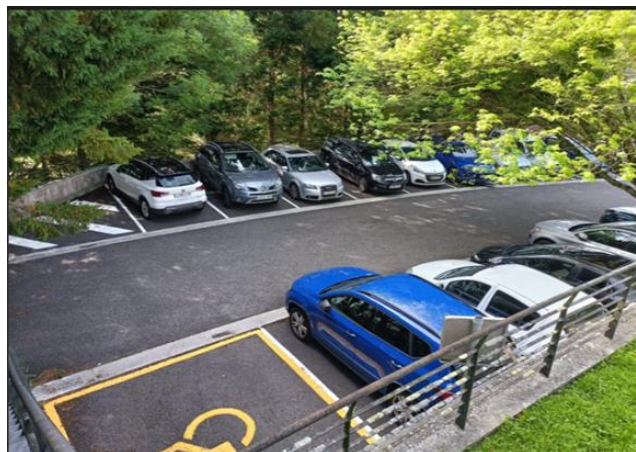
1. Defensoría del Cliente
2. Comunicación y anulación de citas online
3. Triage
4. Admisión digital
5. USE
6. Dermatólogo a distancia y Rehabilitación virtual





# D5- Instalaciones

1. Obras de mejora en diversos centros
2. Accesibilidad (DIGA): rampas, puertas de acceso automatizadas, zonas de parking
3. Política lingüística
4. Señales podotáctiles





La Fundación Europea para la Descarbonización ECO2F concede el SELLO EUROPEO  
"ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LA DESCARBONIZACIÓN - ECO2 AGREED 2030" a:

**MUTUALIA**

**G95471165**

**C/ Miraconcha, 7. 20004 Donostia - San Sebastian (Gipuzkoa)**

Por su avance en la descarbonización para el cumplimiento de los  
objetivos de la Agenda 2030

PERIODO EVALUADO: 2023  
CÓDIGO: HC23A1EU



TOMAS ORBEA CELAYA  
Consejero  
EUROPEAN CO<sub>2</sub> FOUNDATION

Square de Meeûs 35, 1000 - Brussels, Belgium. [www.eco2f.eu](http://www.eco2f.eu)

# ¡Muchas gracias!

