

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



SECA FECA ACCAV
Asociación Canaria de Calidad Asistencial

**XL Congreso de la
Sociedad Española de
Calidad Asistencial**

Palacio de Congresos de Canarias
Auditorio Alfredo Kraus
16 al 18 de octubre de 2024
Las Palmas de Gran Canaria

¿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

Atención e
información al
paciente y su
entorno

Coordinación
sanitaria, social y
comunitaria

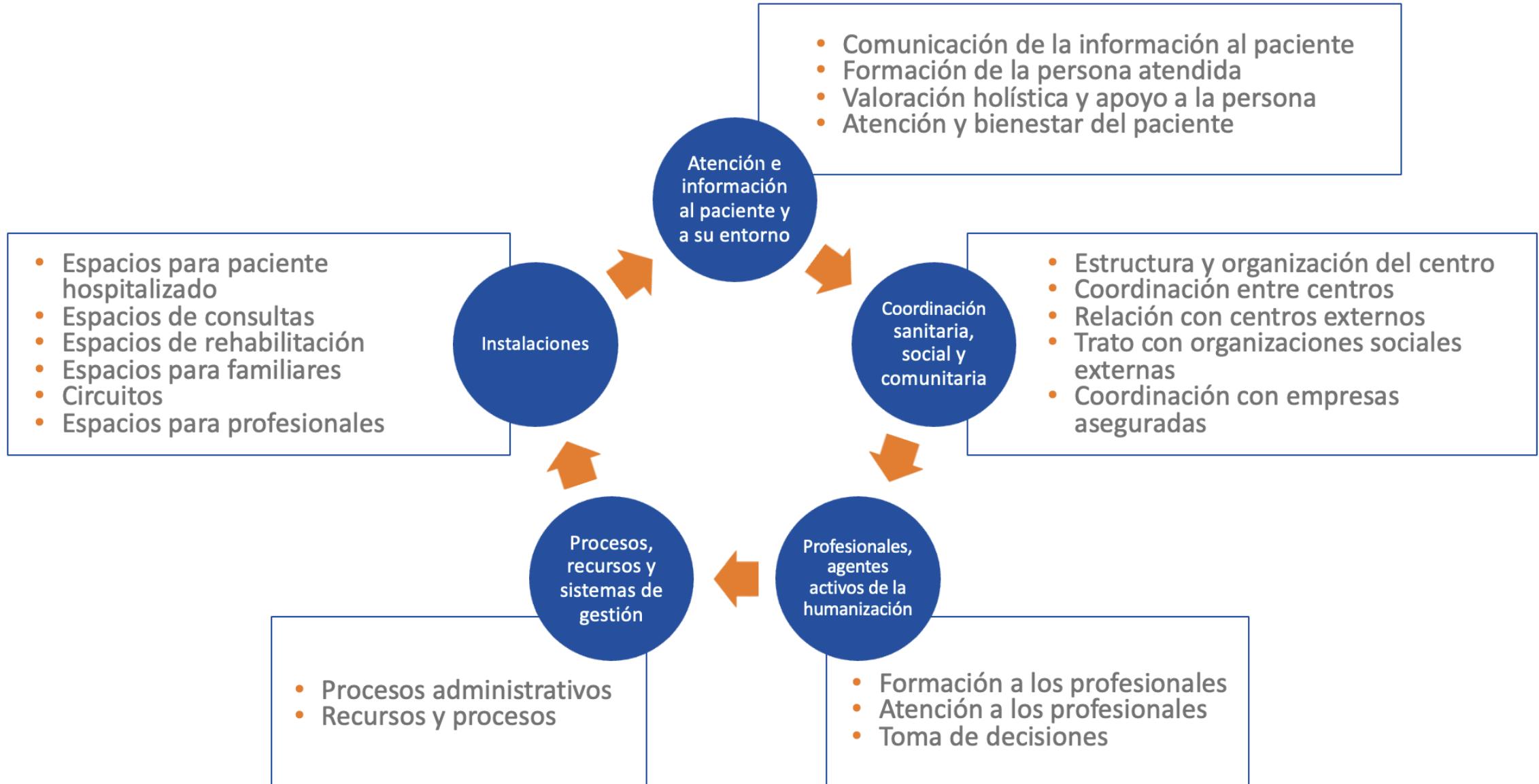
Profesionales,
agentes activos
de la
humanización

Procesos,
recursos y
sistemas de
gestión

Instalaciones



Dimensiones



D1- Atención e información al paciente y su entorno

¿CÓMO HACER LA CURA EN CASA?

- Colocar un apósito nuevo.
- La persona que realiza la cura debe lavarse las manos.
- Retirar el apósito sucio.
- Secar bien con pequeños toques, con una gasa o un secador con aire frío.
- Desinfectar con clorhexidina según indicación de enfermería.
- 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?

- Aqua / Suero
- Gasas
- Desinfectante
- Apósito nuevo

www.mutualia.eus Atención al cliente 24h, 900 50 60 70



RADIOGRAFÍA (RX)

- 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.
- 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.
- PREPARACIÓN FÍSICA** Dependiendo de la zona a estudiar le podemos pedir que se quite algo de ropa y determinados accesorios (joyas, cinturón, etc.)
- PROCESO:** El Técnico le situará en la posición adecuada para obtener la radiografía que le haya solicitado su médico.
- 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.
- FINALIZACIÓN:** Se le indicará que puede marcharse una vez finalizada la prueba y tras comprobar que la imagen ha salido bien.

- 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.
- 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.

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

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

[PÁGINA PRINCIPAL](#)

[Área personal](#)

[Calendario](#)

[Archivos privados](#)

[Mis cursos](#)

[Onboarding Mutualia](#)

[Píldoras sobre Diversidad](#)

[La directiva europea sobre protección de los denunciantes](#)

[Seguridad del paciente](#)

[Incorporación de la perspectiva ética en la gestión de Mutualia](#)

[Como fomentar la innovación y creatividad](#)

[Área Sanitaria](#)

Área Sanitaria

[Página Principal](#) [Mis cursos](#) [Área Sanitaria](#)



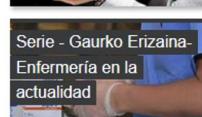
Documentales



Minipildoras



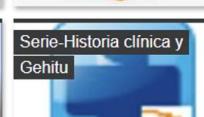
Serie - Seguridad del Paciente



Serie - Gaurko Erizaina-Enfermería en la actualidad



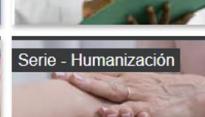
Serie - Sesiones Clínicas



Serie-Historia clínica y Gehitu



Serie - Nuestra Farmacia



Serie - Humanización



Serie - Clinicalkey

ClinicalKey



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. Triaje
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 CO2 FOUNDATION

Square de Meeûs 35, 1000 - Brussels, Belgium. www.eco2f.eu

¡Muchas gracias!

