

# Humanización y evaluación de la experiencia del paciente



**Blanca Cegarra**

**Socióloga**

Área de Empoderamiento  
y Calidad de Vida  
Institut Guttmann

*Actualmente es habitual oír hablar del concepto de humanización en el sector sanitario. Existe un interés creciente en reflexionar sobre el trato “humano” de los profesionales sanitarios y, por lo tanto, de la importancia de ser empático, respetuoso y garantizar la dignidad de los pacientes. Habitualmente se relaciona la humanización con relaciones asistenciales cálidas, cercanas y empáticas. Pero ¿qué es realmente humanizar?*



**Elena Hernández**

**Enfermera**

Área de enfermería  
Institut Guttmann

Según el diccionario de la Real Academia Española, *humanizar* es “hacer humano, familiar y afable a alguien o algo” o “ablandarse, desenojarse, hacerse benigno”. Sin embargo, hablar de humanizar la asistencia sanitaria es ir más allá del trato cálido, amable y acogedor de las relaciones asistenciales. Humanizar es reclamar la dignidad intrínseca del ser humano y los derechos que de ella derivan (Bermejo, 2014).

Humanizar consiste en poner en valor la dignidad y la individualidad de cada persona prestando una atención personalizada alineada con sus valores y aquello que la define como persona. De modo que la humanización implica tener una concepción holística del paciente, es decir, atender a la persona en su totalidad, teniendo en cuenta su cuerpo y sus emociones, sus sentimientos, el lugar donde vive, su entorno social, su cultura y sus valores, etc.

## *Cada paciente es único*

Humanizar es tratar a cada paciente como un ser humano, no como una enfermedad. Siguiendo a Bermejo (2104), un primer aspecto humanizador es tener en cuenta la unicidad de la persona, cada paciente es único e irrepetible y hay que evitar que la enfermedad absorba a la persona.



Los pacientes son personas únicas que requieren respuestas personalizadas a sus necesidades y expectativas. Humanizar es minimizar la tendencia a verle como un objeto, para darle valor único reconociendo su totalidad como persona (Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, 2016). Como ya apuntaba décadas atrás Raventós en el “Plan de Humanización de la asistencia hospitalaria” del Insalud (1984), tener un sistema sanitario humanizado significa tener organizaciones al servicio de la persona, pensadas y concebidas para las personas.

#### *El paciente debe ser protagonista de su proceso de salud*

Humanizar también es reconocer el protagonismo del paciente y de la familia en el proceso asistencial, y hacerles partícipes, proporcionándoles la información de manera adecuada para que puedan participar proactivamente en la toma de decisiones. Humanizar es tratar a las personas como sujetos capaces de decidir y con capacidad de participar. En la medida de lo posible, humanizar consistirá en hacer responsable al paciente de su proceso de salud, huyendo de relaciones asistenciales paternalistas, entendiendo que los pacientes son personas con derechos, responsabilidades y libertad de decisión.

#### *Hablar de humanización es hablar de derechos*

La humanización de las relaciones en la práctica sanitaria no es solo apelar a la cordialidad y a la ternura, sino a los derechos de la persona en virtud de su dignidad: “Tú eres persona y te trato en tu totalidad como ser humano” (Bermejo, 2014).

Con la intención de promover el respeto a la dignidad y los derechos humanos, las intervenciones desarrolladas desde el Institut Guttmann se encuentran alineadas con los principios de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (2006):

- a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
- b) La no discriminación.
- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.
- e) La igualdad de oportunidades.
- f) La accesibilidad.
- g) La igualdad entre el hombre y la mujer.
- h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

Desde este enfoque de derechos humanos se ha elaborado el Plan de Humanización del Institut Guttmann, que se construye a partir de cinco ejes estratégicos:

#### *Eje 1, La cultura de la humanización*

Para definir e implementar la estrategia humanizadora de nuestra institución, el primer paso ha sido determinar nuestra identidad y cultura respecto a la humanización. Crear cultura humanizadora implica ocuparse de gestionar cambios en actitudes, usos, costumbres y estilos, comportamientos individuales y grupales, etc., con el objetivo de orientar a todas las personas hacia una atención humanizada.

### *Eje 2. Información personalizada y acompañamiento*

Entre el personal profesional del ámbito sanitario existe un amplio consenso en la idea de superar la atención sanitaria paternalista para dar lugar a una relación asistencial de acompañamiento y de apoyo (menos jerárquica y más horizontal), donde el respeto a la dignidad de la persona implica situar al paciente en el centro y valorarle en su totalidad como persona. Este cambio de mirada asistencial nos obliga a informarle de manera continuada, adecuada y sistemática, empoderándole para la toma de decisiones compartida.

La información de calidad también es fundamental para transmitir a cada paciente y a sus familiares la confianza y la seguridad de que se encuentran en manos de profesionales rigurosos y con calidad humana. Además, el acompañamiento personalizado también les ayuda a reducir el estrés y los miedos que puede generar una situación de desconocimiento y de incertidumbre después de haber adquirido una discapacidad neurológica.

### *Eje 3. Humanización en la asistencia y la hospitalización*

La hospitalización es una experiencia emocional intensa, tanto para el paciente como para las familias y su entorno afectivo. Al hecho de haber adquirido una lesión y el impacto emocional que esto puede suponer, hay que sumar la vul-

nerabilidad de estar en un entorno desconocido y hostil, y la incertidumbre sobre la duración del ingreso hospitalario, del pronóstico de la lesión, de la vuelta a la comunidad después del ingreso hospitalario, etc. Además, en algunas ocasiones, todo esto ocurre en una situación alejada de la familia o del entorno afectivo, por razones territoriales u otros motivos. Cualquiera de estas situaciones puede derivar en ansiedad, depresión, estrés y otros síntomas que afectan al bienestar del paciente y de su familia.

En este contexto, son importantes aspectos como la mejora de la accesibilidad, la humanización en la atención a pacientes, familiares y acompañantes, los espacios confortables, la calidad del descanso de los pacientes hospitalizados, el apoyo y el acompañamiento, la preservación de su intimidad, el entretenimiento y el cuidado del bienestar emocional, etc.

### *Eje 4. Humanización de la asistencia en la infancia*

Desde el Institut Guttmann, se apuesta por la coordinación con la familia y otros agentes comunitarios que intervienen con los niños y niñas y la familia como elemento fundamental para que cuenten con una atención integral y personalizada. Además, la atención de un equipo interdisciplinar permite detectar situaciones de riesgo social con mayor efectividad y trabajar para prevenir-



las y/o superarlas, garantizando el interés superior de los niños y las niñas en todo momento.

Por otro lado, para largas estancias hospitalarias, se considera de gran importancia facilitar la adecuación de las infraestructuras y disponer de ambientes amables para ellos, así como velar por su bienestar emocional mediante actividades lúdicas y sociales.

*Eje 5. Humanización de la gestión*

En el ámbito hospitalario, cuando hablamos de humanización hay muchas iniciativas centradas en los pacientes y sus familias, pero un eje fundamental es el profesional. Desde el Institut Guttmann no entendemos un proyecto de humanización que no contemple acciones hacia nuestro personal profesional, con el objetivo de escuchar sus inquietudes y responder con acciones de mejora para humanizar las relaciones laborales en todos los sentidos, entre profesionales, pero también entre la dirección y su equipo.

Por eso es clave trabajar proyectos como la conciliación laboral, buscando un equilibrio entre el trabajo y la vida privada, potenciando las nuevas formas de trabajo y explorando nuevos horarios, más flexibles, que nos ayuden a lograr los objetivos de nuestro trabajo y, a su vez, nos hagan más fáciles los retos de nuestra vida privada.

*Experiencia del paciente*

A partir de estos cinco ejes, se concretan varias acciones para dar respuesta a los objetivos del plan. Una de las acciones transversales más importantes del plan es la incorporación de la “experiencia del paciente” como elemento de mejora continua de todos los procesos de atención.

Recoger y evaluar la experiencia del paciente nos permite conocer mejor la percepción y las necesidades de las personas atendidas y, en consecuencia, introducir mejoras en la atención clínica, la seguridad y su satisfacción, así como en la efectividad de los tratamientos rehabilitadores. Evaluar la experiencia del paciente consiste en escuchar sus necesidades profundas y en transformar, juntamente con ellos, el contexto sanitario.

Tener en cuenta la percepción y las necesidades del paciente aporta valor a la hora de mejorar procesos de nuestra organización. Situar la experiencia de los pacientes en la estrategia de las organizaciones, medirla y mejorarla, implica una mejora de su satisfacción y de su experiencia, incrementa la calidad percibida, le empodera, y le hace partícipe y corresponsable de su tratamiento y de la toma de decisiones, mejorando así el grado de adherencia al tratamiento y los resultados clínicos obtenidos.

**¿Necesitas mayor Autonomía en tu hogar?**

AHORA YA NO HAY QUE PENSAR EN CAMBIAR DE DOMICILIO

**Adom** BY ERREHA & BJ ADAPTACIONES

ACCESIBILIDAD | ADAPTACIÓN | AUTONOMÍA

[www.adom-autonomia.com](http://www.adom-autonomia.com)



**Adom, soluciones integrales en Autonomía y Accesibilidad**

**MÁS MOVILIDAD CON GRÚAS DE TECHO.** Comunica cama-silla-wc-ducha. Control por mando a distancia.

**BAÑO 100% ACCESSIBLE.** Ducha 100% plana, sin escalones ni mamparas, baños 100% transitables en silla de ruedas.

**MÁS CONTROL DEL HOGAR.** Teléfono, interfono, televisor, persianas, luces...Control sobre todo el hogar en un único mando a distancia.

**AUTONOMÍA PARA ENTRAR Y SALIR DE CASA.** Automatización de puertas, elevadores, en casa o en la escalera. Acceso también disponible por control remoto.




**¡ INFÓRMATE !** >>> Proyectos personalizados. Expertos en soluciones para cada discapacidad. Te asesoramos en la obtención de ayudas y subvenciones.

**PÍDENOS PRESUPUESTO SIN COMPROMISO** [info@adom-autonomia.com](mailto:info@adom-autonomia.com) **T. 93 285 04 37**

1

## SÉ EMPÁTICO Y COMPRENSIVO *con el paciente y su familia*

La discapacidad es, a menudo, una circunstancia sobrevenida que trastoca la vida de la persona y de su familia. Por lo tanto, **intenta ponerte en su lugar** y actúa según sus circunstancias y deseos, siempre que sea posible.

2

## PERSONALIZA *la atención*

Dirígete de manera personalizada y ofrece a la persona una atención individualizada y adecuada a sus necesidades y expectativas, respetando el estado emocional de cada momento. **Cada paciente es único e irrepetible.**

3

## RESPECTA Y PROMOCIONA *la autonomía de la persona*

Fomenta la toma de decisiones compartida y ayuda a la persona a empoderarse para realizar sus elecciones personales. **Escucha su opinión**, antes de ofrecer la tuya.

4

## OFRECE *una atención integral*

Garantiza una **gestión global de las necesidades de la persona** en todas sus dimensiones: física, psicológica, funcional, social y espiritual. Vela por su bienestar y el de su familia.

5

## FAVORECE *la comunicación*

Sé proactivo en la propuesta de momentos para comunicarte con la persona y la familia. No esperes a que lo pidan. **Muestra disponibilidad** para atender las dudas y cuestiones que quieran plantearte. Mantén siempre una escucha activa y utiliza un lenguaje comprensible, inclusivo y respetuoso. Comprueba que te han entendido bien.

6

## FOMENTA *el apoyo entre iguales*

Invita al paciente y/o familia a hablar con otras personas que hayan pasado por situaciones similares. Intercambiar opiniones y experiencias es una buena forma de tener más información para poder decidir con autonomía. **Instales a participar** en las sesiones formativas e informativas que organiza el hospital.

7

## VELA *por asegurar su descanso*

Organiza la atención y los horarios de intervención **respetando la tranquilidad** y el descanso de las personas atendidas. Evita ruidos fuertes y gritos que pueden incomodar a los pacientes, y vela por su descanso durante las noches, apagando las luces y cerrando las puertas.

8

## GARANTIZA *su intimidad*

**Respetar la intimidad y privacidad** del paciente en todo momento. Trátales como te gustaría que te trataran a ti. Llama a la puerta antes de entrar, avisa de lo que vienes a hacer cuando entres en la habitación, y confirma que el paciente está preparado.

9

## MUESTRA *proximidad*

Sé siempre amable con el paciente y su entorno afectivo, dirigiéndote por su nombre y mirando a los ojos cuando hables. **Da la mano, sonrío, sé cercano/a.** Tú has escogido tu profesión, pero él o ella no han escogido ser paciente, ayuda a que se sientan a gusto y confortables.

10

## RECUERDA *que el respeto es fundamental*

Muestra respeto y consideración en todo momento, tanto a pacientes y familiares como a tus propios compañeros y compañeras. **Esta es la base de la humanización y de nuestro compromiso.**



Durante el año 2021, uno de los objetivos principales de la experiencia paciente ha sido mejorar el proceso de acogida en el hospital. Para la elaboración del nuevo programa de acogida, se ha involucrado a pacientes y familias a través de técnicas metodológicas como los grupos focales, el Patient Journey Map y el *shadowing*. También se ha contado con un grupo de trabajo multidisciplinar que ha hecho aportaciones y propuestas para diseñar un plan de acogida transversal que recoja las actuaciones de todo el personal implicado.

Las principales mejoras incorporadas en el plan desde el enfoque de la experiencia paciente se concretan en:

- Comunicación previa al ingreso para facilitar información relevante a cada paciente y a su familia, así como el dossier de bienvenida en formato digital, abriendo la puerta a la resolución de dudas que puedan surgir en los días antes de ingresar.
- En el proceso de admisión en el hospital, se agilizan los trámites administrativos con el objetivo de que el ingreso tenga lugar directamente en la unidad de hospitalización, siempre que sea posible, y evitar esperas innecesarias en la recepción del centro.
- Comprender que el proceso de acogida no es el día de llegada, sino un período de adaptación al centro y a los profesionales que puede durar de entre tres a cinco días.

La enfermera o el enfermero referente se preocupará, al final del proceso, de saber si queda alguna inquietud o duda que deba solucionarse para continuar de manera efectiva con el proceso neurorrehabilitador.

- Los profesionales de cada área conocerán cada paciente y a su familia de forma ordenada, proporcionando la información necesaria que facilite que sea comprendida en estos primeros días de adaptación.
- Se ha renovado el dossier de bienvenida con información relevante para los pacientes y con un diseño que acompaña al paciente en todo el proceso hospitalario, desde antes del ingreso hasta la vuelta a casa.

*“Desde el Institut Guttmann, se apuesta por la coordinación con la familia y otros agentes comunitarios, como elemento fundamental para la atención integral y personalizada.”*

*Referencias bibliográficas:*

Bermejo, J. C. (2014). *Humanizar la asistencia sanitaria*. Bilbao, Editorial Desclee.  
Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (2016). *Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019*.  
Instituto Nacional de Salud (1984). *Plan de Humanización de la Asistencia Hospitalaria*. Ministerio de Sanidad y Consumo, Madrid.