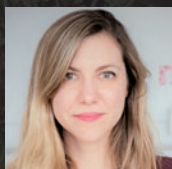


# Primer Plan de Humanización y Experiencia del Paciente

Una de las prioridades del Institut Guttman ha sido siempre la mejora continua de la humanización y de la experiencia de pacientes, familiares y profesionales. Desde hace años el hospital trabaja bajo el modelo de atención centrada en la persona, pero en los últimos tiempos se han intensificado los esfuerzos para avanzar en este ámbito, planificando acciones concretas que favorezcan una atención más humana, cercana y personalizada.



**Blanca Cegarra**  
Experiencia del paciente  
e investigación social  
Institut Guttman



**Elena Hernández**  
Jefa de Enfermería  
Institut Guttman



Fruito de este compromiso nació, en 2020, el primer Plan de Humanización y Experiencia del Paciente. Este plan no partió de cero; recopilaba las buenas prácticas consolidadas a lo largo de los años y las convertía en un marco que permitía medir, perfeccionar y proyectar el modelo de atención del hospital. Al mismo tiempo, marcaba objetivos nuevos para responder con agilidad a las transformaciones sociales y a las necesidades cambiantes de pacientes, familias y profesionales, apoyándose en metodologías de codiseño, innovación clínica y formación continua.

Los pacientes son personas únicas que requieren respuestas individualizadas a sus necesidades y expectativas. Humanizar la atención significa alejarse de una visión reduccionista del paciente como objeto de intervención, para





“Humanizar la atención significa alejarse de una visión reduccionista del paciente como objeto de intervención, para reconocer su valor como persona en su totalidad.”

reconocer su valor como persona en su totalidad. Esto implica considerar no solo el cuerpo, sino también las emociones, el entorno social, la cultura y los valores de cada individuo. En esta tarea, todos los profesionales del centro, asistenciales y no asistenciales, trabajan de manera conjunta y coordinada para garantizar la me-

En este sentido, en el Institut Guttmann resulta fundamental:

- Personalizar la atención al paciente y a su familia.
- Promover la toma de decisiones compartida.
- Mostrar una actitud de escucha y disponibilidad.

las percepciones y necesidades de las personas atendidas, lo cual repercute directamente en la mejora de la calidad de la atención clínica, la seguridad y la experiencia hospitalaria global; así como en una mayor efectividad de los tratamientos rehabilitadores.

A modo de ejemplo, la literatura científica ha demostrado que las expe-



jor experiencia posible a pacientes y familiares durante su estancia en el hospital, ya que cualquier interacción del paciente con el sistema de atención sanitaria influye en su percepción a lo largo de todo el proceso asistencial.

Humanizar también es reconocer y fomentar el papel activo del paciente y su familia en el proceso rehabilitador. Para ello, es clave ofrecer información clara y accesible que les permita participar de manera proactiva en la toma de decisiones.

- Establecer una comunicación proactiva con pacientes y familias.
- Y cuidar de todos los profesionales, principales agentes humanizadores de la organización.

Una de las acciones transversales más destacadas del plan es la evaluación de la experiencia del paciente —así como la de sus familias y la de los profesionales— como un eje clave para la innovación y la mejora continua de todos los procesos asistenciales. Escuchar y evaluar estas experiencias permite conocer con mayor profundidad

riencias positivas de los pacientes con enfermedades crónicas —especialmente las que implican una buena comunicación con los profesionales sanitarios— se asocian sistemáticamente con mayores niveles de adherencia al tratamiento y a la medicación. De hecho, algunos autores han evidenciado que hay un 19% más de riesgo de no adherencia al tratamiento entre los pacientes cuyo médico se comunica mal que entre aquellos pacientes atendidos por un médico que les ofrece una buena comunicación.