



Humanizando contigo

Estrategia de activación
de la humanización en el ámbito sanitario de
la Comunidad Autónoma de Aragón.

Dirección General
de Cuidados y Humanización.

Estrategia de activación de la humanización en Aragón.

Índice.

0. Metodología.	03
1. Nuestro ADN.	06
1.1. Propósito.	07
1.2. Misión.	08
1.3. Visión.	09
1.4. Principios que nos guían.	10
2. Objetivos estratégicos.	14
3. Líneas estratégicas y actuaciones.	21
4. Anteproyectos piloto.	43

Estrategia de activación de la humanización.

0. Metodología.



Estrategia de activación de la humanización en Aragón.

Metodología.

Esta estrategia es fruto de un **trabajo colaborativo y de co-diseño** en el que han participado: la Dirección General de Cuidados y Humanización, el Servicio Aragonés de Salud, profesionales del sistema de salud y ciudadanía.

Dicho co-diseño ha sido guiado y acompañado por Fractal Strategy, una consultora con amplia experiencia en el trabajo con servicios de salud.

Estrategia de activación de la humanización en Aragón.

Metodología.

El proceso de trabajo se divide en dos grandes etapas: **Diagnóstico** y **Activación**.

La **etapa Diagnóstico** se ha enfocado en comprender la situación actual de la humanización en el sistema sanitario aragonés e identificar sus debilidades y fortalezas, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Esta investigación se ha complementado con un estudio de casos de referencia de otras comunidades autónomas.

La información recopilada se ha analizado y sintetizado en conclusiones. Estas conclusiones se han contrastado con más de 2500 personas, entre ciudadanía y profesionales, mediante encuestas.

La **etapa Activación** traduce las conclusiones del Diagnóstico en soluciones a través de sesiones de ideación y co-creación con una selección de representantes de todos los sectores y profesionales del sistema de salud. Las mejores ideas se desarrollan hasta formular propuestas de proyectos de humanización que son evaluados concluyendo en los tres proyectos presentados en este documento que serán pilotados en el territorio aragonés a lo largo del 2025.

Estrategia de activación de la humanización.

1. Nuestro ADN: Propósito. Misión. Visión.





Armonizar el Sistema Sanitario Aragonés con las necesidades de las personas usuarias, pacientes y profesionales en todas sus dimensiones, para conseguir mejores resultados en salud.



Ser palancas de cambio de la cultura del Sistema Sanitario Aragonés, incorporando la experiencia de las personas como elemento de valor en cada proceso asistencial.



Alcanzar una cultura centrada en las personas, intrínseca a todos los niveles de la organización sanitaria, que se consolide y se mantenga en el futuro.

Estrategia de activación de la humanización.

1. Nuestro ADN: Principios que nos guían.



1. Nuestro ADN. 1.4. Principios que nos guían.



Las personas son el verdadero eje central.



Respeto a la dignidad de la persona.



Enfoque integral.



Corresponsabilidad y autonomía.



Cuidado de la equidad y accesibilidad.



Búsqueda de la excelencia profesional.



Las personas son el eje central.

La base de todas las acciones es la empatía y la comprensión profunda de las necesidades de pacientes y personas usuarias.



Respeto a la dignidad de la persona.

Valorar la dignidad de todas las personas, fomentando el respeto, la confidencialidad, la confianza y la cercanía en todas las interacciones.



Enfoque integral.

Mantener una perspectiva holística para atender con éxito, desde todos los niveles de la organización, todas las dimensiones de la persona y cada etapa de la atención sanitaria.



Corresponsabilidad y autonomía.

Capacitar a las personas y crear cultura de salud para que tomen decisiones informadas y ejerzan su autonomía de manera responsable en su relación con la organización sanitaria.



Cuidado de la equidad y accesibilidad.

Garantizar una atención accesible y equitativa, asegurando los derechos de todas las personas, facilitando la movilidad y la agilidad de respuesta dentro del sistema sanitario.



Búsqueda de la excelencia profesional.

Ser ejemplares en el desempeño profesional ofreciendo el mejor servicio posible a las personas, trabajando en equipo e integrando la calidad humana y técnica.

Estrategia de activación de la humanización.

2. Objetivos estratégicos.



2. Objetivos estratégicos.

- 01.** Crear cultura de experiencia de paciente.
- 02.** Promover la participación activa de los y las pacientes y su entorno.
- 03.** Mejorar la eficiencia del sistema a través de la innovación organizativa.
- 04.** Proporcionar las condiciones para la implementación y la replicabilidad.
- 05.** Integrar la medición y la valoración del impacto en salud.

2. Objetivos estratégicos.

Crear cultura de experiencia de paciente.

Fomentaremos una cultura global de atención centrada en las personas en cualquier contacto con el sistema sanitario, que se traduzca en una atención más empática, personalizada y orientada al bienestar integral tanto de pacientes como de personal.

01.

2. Objetivos estratégicos.

Promover la participación activa de los/as pacientes y su entorno.

Queremos contar con la opinión y la perspectiva de pacientes, de su entorno y de la sociedad en general, para lograr un sistema verdaderamente centrado en las personas. Lo haremos posible a través de la alfabetización en salud, los mecanismos que permitan esta participación y la comunicación entre profesionales y ciudadanía.

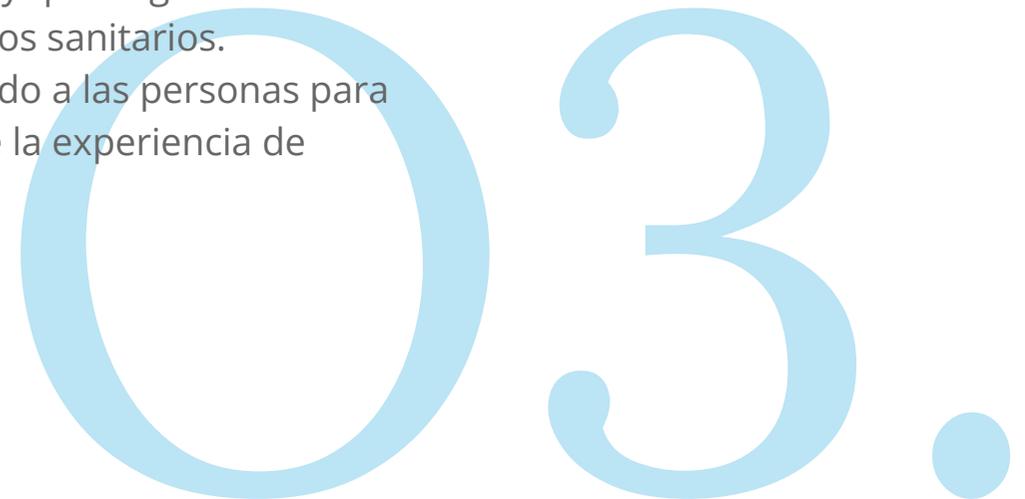
O2.

2. Objetivos estratégicos.

Mejorar la eficiencia del sistema a través de la innovación organizativa.

Promoveremos el espíritu innovador y nos apoyamos en las tecnologías para desarrollar soluciones que aporten valor a las personas y que hagan más accesibles, fluidos y comprensibles los servicios y circuitos sanitarios.

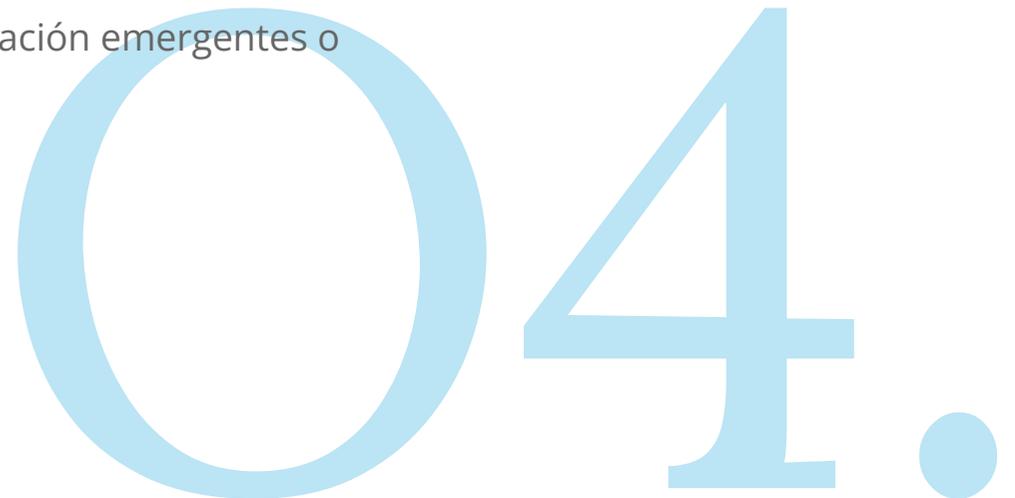
Alineando los objetivos de la organización y empoderando a las personas para que puedan actuar en pro de la eficiencia y la mejora de la experiencia de pacientes y profesionales.



2. Objetivos estratégicos.

Proporcionar las condiciones para la implementación y la replicabilidad.

Planificamos y programamos las acciones necesarias para activar las líneas estratégicas de este plan. Asimismo, nos centraremos en facilitar la implementación y replicabilidad de acciones de humanización emergentes o ya existentes.



2. Objetivos estratégicos.

Integrar la medición y la valoración del impacto en salud.

Haremos consciente al sistema sanitario de la necesidad de medir el impacto en salud de lo que se hace para lograr una asistencia basada en valor. Medir este impacto nos ayudará a validar soluciones innovadoras e identificar buenas prácticas en todos los niveles de la organización, pero, sobre todo, a dirigir nuestros esfuerzos, asegurando así la mejora continua basada en datos.

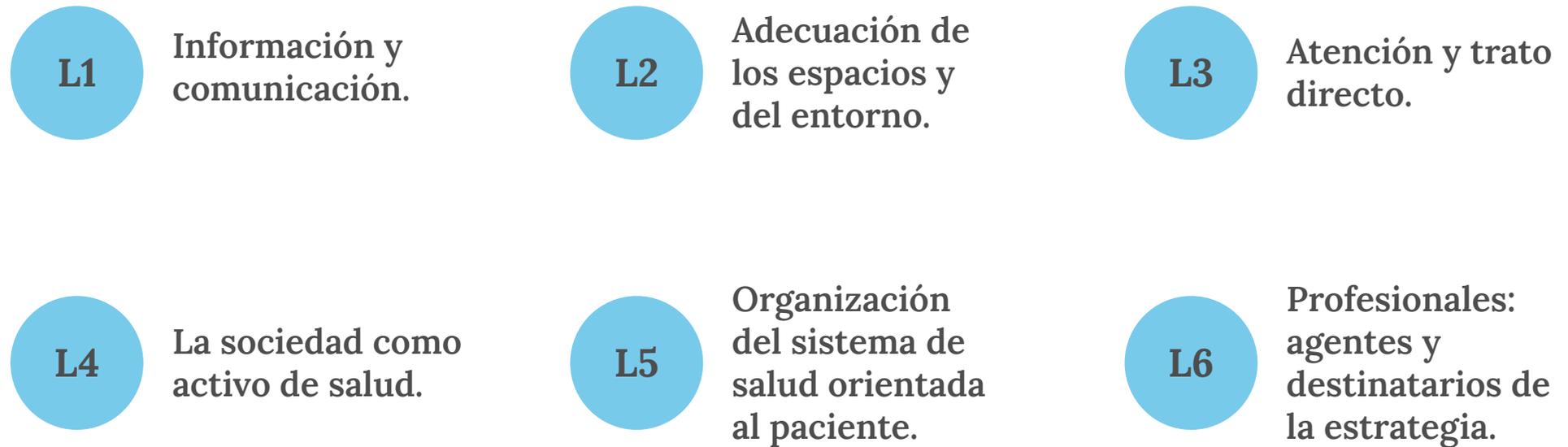


Estrategia de activación de la humanización.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.



3. Líneas estratégicas.



3. Líneas estratégicas y actuaciones.

1. Información y comunicación.

Asegurar que la información relevante esté disponible de manera oportuna y comprensible. Mejorar la calidad de la información y la comunicación entre pacientes, sus familias y profesionales del sistema sanitario.

L1.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

L1. Información y comunicación.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Crear cultura de experiencia del paciente y humanización.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Desarrollar las habilidades de comunicación del personal.	Formación en comunicación directa profesional - paciente. Formación continua enfocada en la mejora de las habilidades: trato humano, inteligencia emocional, escucha activa, entre otras.
Dosificar la información al paciente a lo largo de la atención.	Desarrollo de materiales sobre ingreso, acogida y transición entre Atención Primaria y Hospitalaria en la Escuela de Salud. También disponibles a través de la Historia Clínica, permitiendo a los profesionales facilitarlos de manera directa a pacientes.
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Promover la participación activa de los/as pacientes y su entorno.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Involucrar a pacientes y ciudadanía en la identificación, creación y validación de información.	Elaboración de un protocolo para la presentación, explicación y firma de documentos dirigidos a pacientes. Por ejemplo, documentos informativos, recomendaciones o prescripciones. Identificando los momentos clave para su entrega e incluyendo contactos para poder resolver dudas.
	Colaboración con pacientes expertos en la creación y validación de recursos informativos y explicativos destinados a pacientes. Para asegurar que son claros y verdaderamente útiles para las personas usuarias.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

L1. Información y comunicación.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Mejorar la eficiencia del sistema a través de la innovación organizativa.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Generar recursos de información de valor y consistentes.	Generar un catálogo de recursos dirigidos a personas usuarias accesible a través de la Historia clínica electrónica y desde la Escuela de salud.
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Proporcionar las condiciones para la implementación y la replicabilidad.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Profesionalizar la información y crear estándares.	Diseño de materiales explicativos que describan, de forma sencilla, visual y paso a paso, pruebas médicas y procedimientos. Información estandarizada que facilite la transmisión de la información y garantice su comprensión en cualquier centro del sistema de salud.
Sistematizar la detección de necesidades de información, su profundidad y su encontrabilidad.	Encuestas de satisfacción para evaluar la atención recibida vía online, tras una consulta u hospitalización. Diseñar las encuestas enfocadas en valorar la experiencia de paciente.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

2. Adecuación de los espacios y del entorno.

Adaptar los espacios físicos y el entorno del sistema sanitario para que sean más acogedores, seguros y confortables, contribuyendo al bienestar integral de pacientes, acompañantes y profesionales.

L2.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

L2. Adecuación de los espacios y del entorno.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Crear cultura de experiencia del paciente y humanización.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Divulgar y potenciar buenas prácticas en el uso de los espacios.	<i>Explorar posibles soluciones para resolver este objetivo específico.</i>
Diseñar espacios y entornos accesibles y confortables.	<i>Explorar posibles soluciones para resolver este objetivo específico.</i>
Garantizar el respeto a la intimidad y la confidencialidad.	Implementar sistemas que aseguren la protección de datos en las salas de espera. Por ejemplo, mediante la instalación de dispensadores de números o el uso de pantallas.
	Habilitar espacios para la comunicación con familiares en unidades de hospitalización y urgencias.
	Minimizar las situaciones de vulneración de la intimidad de los pacientes. Por ejemplo, mediante pautas claras sobre el uso de ropa y cobertores durante pruebas o exploraciones.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

L2. Adecuación de los espacios y del entorno.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Promover la participación activa de los/as pacientes y su entorno.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Identificar necesidades de los/las pacientes en relación al uso de los espacios.	Identificación clara del personal, conociendo claramente su rol y su nombre.
	Habilitar espacios de descanso para las personas que acompañan a pacientes en urgencias. Por ejemplo, disponer de bancos donde puedan sentarse.
	Habilitar mecanismos para consultar a profesionales y recopilar su opinión, identificando sus necesidades y requerimientos en los espacios.
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Mejorar la eficiencia del sistema a través de la innovación organizativa.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Mejorar la accesibilidad y la continuidad de los circuitos.	Redefinir los circuitos asistenciales mejorando la continuidad y la atención integral.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

L2. Adecuación de los espacios y del entorno.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Proporcionar las condiciones para la implementación y la replicabilidad.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Definir requerimientos de humanización y experiencia de paciente para el diseño de espacios.	Servicio de asesoramiento para ofrecer recomendaciones sobre el diseño y equipamiento de espacios nuevos, así como para la renovación o modificación de espacios existentes.
	Directrices para la señalética y uso de pictogramas en nuevos centros, cumpliendo con los requisitos de accesibilidad.
Sistematizar y coordinar de forma global las mejoras en espacios actuales.	<i>Explorar posibles soluciones para resolver este objetivo específico.</i>

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

3. Atención y trato directo.

Garantizar que la atención directa a pacientes se realice con empatía, respeto y profesionalidad, promoviendo un trato humano y personalizado.

L3.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

L3. Atención y trato directo.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Crear cultura de experiencia del paciente y humanización.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Extender la visión del paciente como un todo.	Guía, para la ciudadanía, sobre cómo manejarse por el sistema sanitario. Diseñada con la colaboración de pacientes y familiares.
Cuidar a las personas que cuidan.	<i>Explorar posibles soluciones para resolver este objetivo específico.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Promover la participación activa de los/as pacientes y su entorno.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Facilitar los cuidados entre iguales.	<i>Explorar posibles soluciones para resolver este objetivo específico.</i>
Desarrollar la toma de decisiones compartida.	Formación a profesionales para fomentar la toma de decisiones compartida.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

L3. Atención y trato directo.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Mejorar la eficiencia del sistema a través de la innovación organizativa.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Rediseñar los servicios desde el enfoque de la atención centrada en valor.	Recoger la opinión de los pacientes sobre la atención y el trato, así como sus sugerencias de mejora en todos los servicios.
	Incorporación y medición de PREMs y PROMs.
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Proporcionar las condiciones para la implementación y la replicabilidad.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Identificar propuestas para favorecer la continuidad de los cuidados.	Desarrollo de figuras de referencia, buenas prácticas y materiales informativos que garanticen un trato humano y de calidad. Entregar y explicar un manual de acogida, hacer un recorrido guiado por el servicio, apoyar en la gestión de citas, proporcionar información adicional y ofrecer apoyo tras el diagnóstico o ingreso.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

4. La sociedad como activo de salud.

Fomentar la participación activa de la sociedad en general, destacando su papel esencial en el uso responsable de los recursos sanitarios, el cuidado de la salud propia y la promoción de la salud y el bienestar. Además, subrayar la responsabilidad social corporativa de empresas y proveedores como clave para una sociedad más humanizada.

14.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

L4. La sociedad como activo de salud.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Crear cultura de experiencia del paciente y humanización.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Divulgar criterios para el uso responsable de los recursos	<p>Campañas de difusión sobre el uso adecuado del sistema sanitario a través de Salud Informa, Intranet y los propios centros sanitarios.</p> <p>Por ejemplo, cancelar cita si no puedes venir o cuándo hacer uso de urgencias u otros servicios de atención continuada. A través de pantallas en los centros sanitarios, redes sociales, locuciones telefónicas, etc.</p>
Impulsar la educación y promoción de la salud	Incrementar la promoción de la salud y educación sanitaria en los medios de comunicación, para educar en autocuidado y hábitos saludables, entre otros.
	<p>Apoyar programas educativos para colegios, en colaboración con Salud Pública.</p> <p>Promoción de la salud, fomento de hábitos saludables y educación en el uso responsable de los recursos durante la etapa escolar.</p>
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Promover la participación activa de los/as pacientes y su entorno.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Promover la participación colectiva en la construcción de los activos de salud.	<i>Explorar posibles soluciones para resolver este objetivo específico.</i>

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

L4. La sociedad como activo de salud.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Mejorar la eficiencia del sistema a través de la innovación organizativa.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Dinamizar los grupos existentes.	<i>Explorar posibles soluciones para resolver este objetivo específico.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Proporcionar las condiciones para la implementación y la replicabilidad.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Crear modelos de colaboración entre el sistema y la sociedad.	Potenciar el voluntariado en hospitales, crear redes y colaboraciones con asociaciones. Definir el proceso para regular, integrar y tutelar el voluntariado.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

5. Organización del sistema de salud orientada al paciente.

Orientar el propio sistema de salud hacia la experiencia de paciente, desde el sistema de gestión a la definición de las funciones del personal o los resultados esperados en cada servicio.

15.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

L5. Organización del sistema de salud orientada al paciente.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Crear cultura de experiencia del paciente y humanización.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Favorecer el trabajo colaborativo y la conexión entre centros.	Coordinación sociosanitaria para una atención integral. Diseñar los procesos asistenciales con un enfoque centrado en las personas, eliminando las barreras entre Atención primaria, hospitalaria y domiciliaria.
	Intervención proactiva de las unidades de admisión en la acogida de paciente.
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Promover la participación activa de los/as pacientes y su entorno.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Favorecer entornos de acogida donde los y las pacientes puedan ser informados adecuadamente.	Habilitar consultas de profesionales que actúan como referentes para pacientes y familias.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

L5. Organización del sistema de salud orientada al paciente.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Mejorar la eficiencia del sistema a través de la innovación organizativa.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Desarrollar fórmulas de trabajo transversal e interdisciplinar.	Creación de una Comisión de humanización en cada sector. Con el objetivo de facilitar la coordinación y generar iniciativas que respondan a las necesidades específicas de cada área.
	Agendas eficientes. Optimización de la gestión de agendas, automatizando la reasignación de los huecos que generan las citas canceladas.
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Proporcionar las condiciones para la implementación y la replicabilidad.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Profesionalizar y sistematizar la innovación centrada en el paciente, para que forme parte de la estrategia del sistema.	Incluir objetivos relacionados con la humanización y la experiencia del paciente en el Contrato Programa y en los Acuerdos de Gestión Clínica. Por ejemplo, incorporar la experiencia del paciente en el desarrollo de los protocolos.
	Revisión de las quejas recibidas en el centro, servicio o unidad para identificar áreas de mejora.
Afrontar la transformación digital desde la perspectiva de paciente.	<i>Explorar posibles soluciones para resolver este objetivo específico.</i>

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

6. Profesionales: agentes y destinatarios de la estrategia.

Reconocer y empoderar a los y las profesionales de la salud como actores clave y beneficiarios de este plan, proporcionándoles las herramientas y el apoyo necesarios para incorporar y extender esta cultura.

16.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

L6. Profesionales: agentes y destinatarios de la estrategia.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Crear cultura de experiencia del paciente y humanización.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Canalizar la mejora de la experiencia del personal.	Formación en el ámbito de la humanización para el personal de nueva incorporación en las diferentes unidades asistenciales.
	Incluir formación en humanización dentro de los programas de formación especializada.
Cuidar el bienestar de los y las profesionales.	<i>Explorar posibles soluciones para resolver este objetivo específico.</i>
Desarrollar desde la Universidad la humanización y la experiencia de paciente.	Incorporar formación específica sobre humanización en los programas universitarios, a través de asignaturas y/o contenidos. Además, incluir esta formación en los ciclos de Formación Profesional sanitarios.
	Jornada multidisciplinar de bienvenida y acogida al sistema de salud para nuevos/as profesionales, con actividades dinámicas para formar y entrenar habilidades para la humanización. Con el objetivo de conectar la experiencia universitaria con la experiencia laboral. Este programa también podría replicarse para profesionales ya en activo.

3. Líneas estratégicas y actuaciones.

L6. Profesionales: agentes y destinatarios de la estrategia.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Promover la participación activa de los/as pacientes y su entorno.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Reorientar el proceso de atención para favorecer la corresponsabilidad del paciente sobre sus cuidados.	Incorporar la experiencia de paciente en el diseño de los procesos asistenciales.
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Mejorar la eficiencia del sistema a través de la innovación organizativa.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Lograr que el personal interiorice su propio potencial como agente de cambio.	Creación de Comisiones de Humanización formadas por equipos multidisciplinares de profesionales.
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Proporcionar las condiciones para la implementación y la replicabilidad.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES
Definir una metodología para la replicabilidad de acciones.	Establecer acuerdos de colaboración con las Unidades de Calidad y los centros con certificación ISO para obtener su apoyo en la definición.
	Habilitar un espacio digital para profesionales del sistema sanitario de Aragón donde compartir proyectos de humanización que se llevan a cabo. Que permita acceder a información, recursos, contactos de referencia y etiquetas para facilitar la réplica de iniciativas.

“Tenemos la oportunidad de lograr, al menos, una década de atención más humana y centrada en las personas.”

Estrategia de activación de la humanización.

4. Anteproyectos piloto.



Anteproyectos piloto co-creados con profesionales del sistema de salud.

4.1 Humanizar los accesos al sistema sanitario.

4.2 Por un mejor uso de los recursos.

4.3 Guías para pruebas y procedimientos.

4. Anteproyectos piloto. 4.1. Anteproyecto 1

Humanizar los accesos al sistema sanitario.

Objetivos estratégicos: O1, O4

Líneas: L1, L2, L3, L5, L6



Humanizar los accesos al sistema sanitario.

Desafío

Garantizar, en cualquier servicio de salud, una acogida humana que contribuya a mejorar la experiencia de paciente y fomente una buena relación con el servicio y con su propia salud.

Propuesta

Desarrollo de figuras de referencia, buenas prácticas y materiales informativos que garanticen un trato humano y de calidad, especialmente, en el momento de acceso al servicio. Estas medidas se acompañan de la creación o adaptación de los espacios para asegurar que ofrezcan la dignidad e intimidad necesarias en cada caso.

En Urgencias: cuidar especialmente el acceso de personas en ambulancia, facilitar una identificación clara de los/as profesionales mediante elementos visibles, por ejemplo, con cordones para colgar credenciales que reflejen su perfil “Enfermería” y ofrecer por escrito información clara sobre la derivación.

En Atención Primaria: ofrecer la privacidad necesaria en los puntos de atención, revisar los protocolos de comunicación y ofrecer materiales que transmitan la información de manera clara por escrito.

En cada servicio del hospital: habilitar una consulta de profesionales (ej. enfermería, auxiliares...) que actúan como referentes para pacientes y familias, especialmente en casos donde se establezca una relación continua y prolongada. Sus funciones podrían incluir: entregar y explicar un manual de acogida, hacer un recorrido guiado por el servicio, apoyar en la gestión de citas, proporcionar información adicional y ofrecer apoyo tras el diagnóstico o ingreso.

Humanizar los accesos al sistema sanitario.

Impacto para la ciudadanía

Reducción del estrés y la incertidumbre.

Aumenta el sentimiento de seguridad y protección.

Mejora la comprensión de su salud.

Fomenta su implicación personal en el cuidado de su propia salud.

Repercute en una mejora de su salud y bienestar.

Aumenta la confianza en el sistema de salud.

Impacto para el sistema sanitario

Mejora de la seguridad clínica.

Consistencia en la información y acogida.

Aumento de la transparencia.

Potencia la educación en salud.

Mejora de la calidad asistencial

Mayor eficiencia.

Agentes implicados

DG de Cuidados y Humanización.

Servicio Aragonés de Salud.

Otras DGs según alcance: DG de Salud Mental, DG de Asistencia Sanitaria...

Los/as profesionales de salud, especialmente:

- Personal de Admisión y Atención al paciente.
- Personal de Urgencias.
- Figura de referencia (a definir perfil) en los servicios hospitalarios.

Hoja de ruta.

Paso 1

- Acotar el alcance del proyecto piloto.

Paso 2

- Identificar las figuras clave que deberán participar en el proyecto piloto.
- Definir las competencias y responsabilidades de las figuras de referencia.

Paso 3

- Localizar el entorno más favorable para la ejecución del proyecto piloto.

Paso 4

- Definir las intervenciones del proyecto en dos escalas, para adaptarse a la realidad de todo el territorio.

Paso 5

- Despliegue y dinamización.

A favor:

- Experiencias referentes en Aragón como el Hospital San Juan de Dios.

En contra:

- Limitaciones en recursos humanos.

En contra:

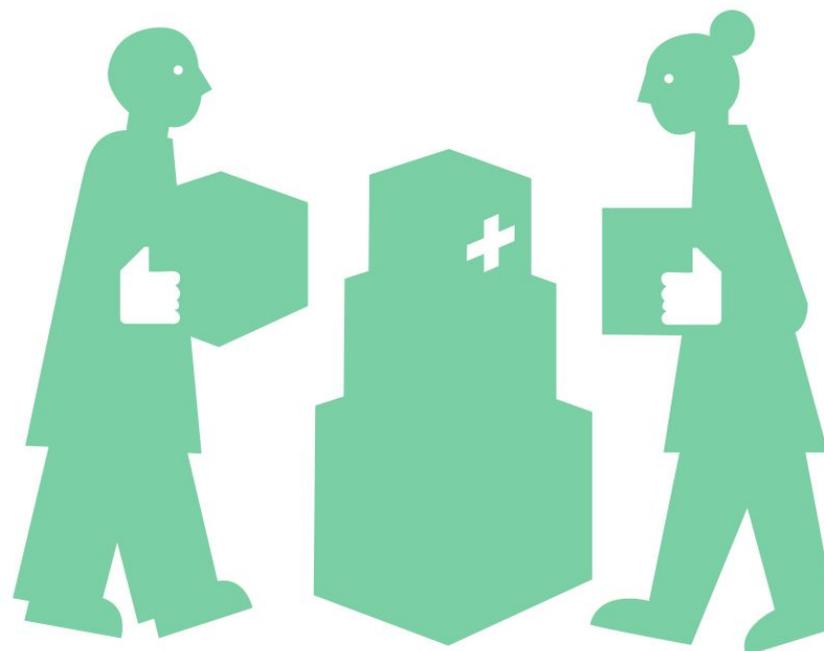
- Desigualdades entre los centros comarcales y los situados en capitales.

4. Anteproyectos piloto. 4.2. Anteproyecto 2

Por un mejor uso de los recursos.

Objetivos estratégicos: O3, O4, O5

Líneas: L1, L4, L5, L6



Por un mejor uso de los recursos.

Desafío

Concienciar, tanto a la ciudadanía como a profesionales del sistema de salud, sobre el valor de los recursos sanitarios, fomentando un uso más responsable y eficiente de los mismos.

Propuesta

Desarrollo de un plan de acción que combine estrategias educativas y comunicativas para sensibilizar a la población y a profesionales del sistema sanitario, acerca de cómo y cuándo utilizar los diferentes servicios sanitarios y el impacto del mal uso de los recursos en la calidad del servicio, sostenibilidad del sistema y costes asociados.

Comunicación con un enfoque práctico, utilizando ejemplos reales y cotidianos para ilustrar el impacto del mal uso de los recursos (como no cancelar citas médicas si no puedes acudir, el uso inadecuado de los servicios de Urgencias, o solicitar pruebas innecesarias). El plan incluirá acciones que permitan alcanzar a los diferentes segmentos de la población.

Actuaciones en **canales digitales**:

- Creación y gestión de redes sociales oficiales para difundir mensajes clave.
- Desarrollo de contenidos en plataformas como Salud Informa y Escuela de Salud.

Actuaciones en canales **presenciales y offline**:

- Creación de materiales impresos como carteles, folletos o guías informativas.
- Realización de formaciones presenciales en centros sanitarios y eventos comunitarios.

Por un mejor uso de los recursos.

Impacto para la ciudadanía

Acceso a información rápida y clara, a través de canales oficiales.

Aumento de la capacidad de tomar decisiones más responsables y conscientes sobre su salud.

Mejora de la confianza en el sistema al entender cómo funciona y el impacto que tiene su manera de actuar.

Impacto para el sistema sanitario

Descarga asistencial de casos que no lo necesitan.

Garantiza que los recursos estén disponibles para quienes realmente lo necesitan.

Reducción de costes asociados al mal uso de los recursos.

Facilita la comunicación y la comprensión mutua, entre pacientes y profesionales, sobre el uso del sistema.

Aumento de la transparencia.

Agentes implicados

Dirección General de Cuidados y Humanización.

Servicio Aragonés de Salud.

Departamento de Comunicación.

Salud Informa y Escuela de salud.

Profesionales del sistema sanitario.

Hoja de ruta.

Paso 1

- Identificar los comportamientos específicos que se desean mejorar y/o corregir.
- Recopilar y analizar datos para respaldar esta decisión.
- Medir la situación actual como referencia inicial para facilitar la comparación con los resultados finales.

Paso 2

- Benchmark: Investigar y analizar cómo se abordan situaciones similares en otras comunidades autónomas y servicios privados para identificar buenas prácticas.

Paso 3

- Seleccionar los mensajes principales que se desean comunicar.
- Determinar las acciones concretas a realizar.

Paso 4

- Diseñar una estrategia integral que articule los mensajes, las acciones y los canales de comunicación.
- Desarrollar una planificación para el despliegue que incluya plazos y recursos necesarios.

Paso 5

- Crear los contenidos y materiales de comunicación en diversos formatos.
- Despliegue y dinamización.

A favor:

- Se disponen de fondos destinados a esta iniciativa.
- Objetivos alineados con el Servicio Aragonés de Salud.

4. Anteproyectos piloto. 4.3. Anteproyecto 3.

Guías para pruebas y procedimientos.

Objetivos estratégicos: O1, O2, O3, O4

Líneas: L1, L2, L4



Guías para pruebas y procedimientos.

Desafío

Facilitar información clara, consistente y comprensible a pacientes y ciudadanía sobre determinadas pruebas y procedimientos.

Propuesta

Diseño de materiales explicativos que describan, de forma sencilla, visual y paso a paso, pruebas médicas como analíticas o colonoscopias y procedimientos como las voluntades anticipadas.

El objetivo es crear un formato consistente y estandarizado que facilite la transmisión de la información y garantice una comprensión clara y uniforme en cualquier centro del sistema de salud.

Esta estandarización de la información repercutirá en una mejora de la consistencia, ya que ayudará a unificar protocolos y formas de actuar en toda la comunidad autónoma.

De esta manera, estos materiales informativos, además de explicarse y entregarse en consulta, podrían difundirse a través de diversos canales, como redes sociales, la Escuela de Salud, o, en el futuro, mediante un chatbot que permita resolver dudas y ofrecer información adicional.

Además, para el desarrollo de estos recursos se podría contar con la colaboración de pacientes expertos, quienes aportarán su perspectiva para asegurar que el contenido sea claro, accesible y verdaderamente útil para las personas usuarias.

Estos materiales se integrarían al repositorio de contenidos, estando disponibles para los profesionales a través de HCE y para los pacientes mediante la Escuela de Salud.

4. Anteproyectos piloto. 4.3. Anteproyecto 3.

Guías para pruebas y procedimientos.

Impacto para la ciudadanía

Reducción de dudas e incertidumbre ante una prueba o procedimiento.

Mejora de la confianza en el sistema y la satisfacción con los servicios.

Disposición de información clara y fiable.

Establece expectativas claras, al conocer mejor la situación y lo que va a pasar.

Impacto para el sistema sanitario

Optimización del tiempo y recursos sanitarios, al anticipar información clara.

Facilita a los/as profesionales recursos informativos oficiales en los que apoyarse.

Estandarización de la información.

Mejora de la comunicación entre profesionales y personas usuarias.

Fomento de la unificación de protocolos y formas de hacer.

Agentes implicados

Dirección General de Cuidados y Humanización.

Servicio Aragonés de Salud.

Profesionales del sistema de salud con implicación en pruebas y procedimientos.

Asociaciones de pacientes, para contar con pacientes expertos.

Escuela de salud.

Comunidad de práctica profesional de Escuela de Salud

Carpeta de salud.

Hoja de ruta.

Paso 1

- Identificar pruebas y procedimientos que generan más dudas o problemas.
- Recoger necesidades de la ciudadanía e identificar lagunas de información y áreas de mejora. Utilizar técnicas cualitativas.

Paso 2

- Recopilar recursos y materiales ya disponibles.
- Testar estos recursos con personas usuarias para evaluar su utilidad y claridad.

Paso 3

- Formar grupos de trabajo multidisciplinares de profesionales para revisar los contenidos existentes.

Paso 4

- Elaborar los nuevos materiales.
- Diseñar los "momentos clave" de entrega o envío de estos recursos.
- Establecer contacto con asociaciones de pacientes, para validar los materiales con pacientes expertos.

Paso 5

- Despliegue y dinamización.

A favor:

- Contar con asociaciones de pacientes para detectar necesidades.
- Analizar las quejas.

En contra:

- Falta de datos cuantitativos sobre consultas o citas o re-agendas.

En contra:

- Los recursos existentes no han sido diseñados pensando en las necesidades de las personas usuarias.

A favor:

- Implicar a las Comisiones de Calidad.
- Oportunidad para mejorar procedimientos.

En contra:

- Coordinación compleja. Es necesario coordinar a múltiples personas y grupos involucrados.

A favor:

- Proyectos complementarios en marcha (como el repositorio o la Escuela de Salud).



Humanizando contigo

Estrategia de activación
de la humanización en el ámbito sanitario de
la Comunidad Autónoma de Aragón.

Dirección General
de Cuidados y Humanización.