

## Compromiso con la Humanización

Debido a la exigencia de valorizar la humanización de los cuidados de salud, en 2019, fue aprobado por el Ministerio de Sanidad e suscrito por todas las instituciones hospitalarias del Servicio Nacional de Salud (SNS) el “Compromiso para la Humanización Hospitalaria” (CHH).

Forma más reciente, a través del “Plan de Acción (vs 27-3-2024)” de la Comisión Nacional para la Humanización de los Cuidados de Salud del SNS (CNHCS-SNS), la Dirección Ejecutiva del SNS asumió el compromiso de dar continuidad a las orientaciones estratégicas del CHH suscrito en 2019, volviéndolo más integral, al incluir también los cuidados de salud primarios, fruto de la adopción del modelo organizacional en Unidades Locales de Salud para todo el SNS.

La humanización en salud es, todavía, un valor destacado en el Plano Nacional de Salud y en la carta de los Derechos y Deberes de los Pacientes. Es, por lo tanto, fundamental que las instituciones que prestan cuidados de salud del SNS continúen promoviendo y valorizando la humanización de los cuidados de salud, sobre todo relacionado con las comunidades donde se insieren y con sus pacientes, familiares y colaboradores, contribuyendo por esa vía para la mejora de las interacciones con los servicios de salud y de la calidad de los cuidados prestados.

La humanización prioriza el ser humano como ser único y es en ese sentido que el “Compromiso para la Humanización” valora la condición humana en las relaciones sociales y profesionales, destacando principios como la empatía, la simpatía, la cordialidad, la compasión, la bondad, la solidaridad, el acogimiento, la equidad, la autonomía, la dignidad, la participación esclarecida, la “escucha activa”, el respeto por la individualidad y las creencias personales, la condición emocional, psicosocial, cultural, espiritual y ética de pacientes, familiares y colaboradores y, a veces, su estado de vulnerabilidad y fragilidad física y/o mental, entre otros aspectos.

Por esa lógica, la persona está en el centro de los cuidados, por lo que es crucial la personalización en la comunicación, en los actos de acoger, confortar, diagnosticar, comunicar y tratar. También es, una condición primordial para la calidad de los servicios y para el fortalecimiento del vínculo de confianza entre pacientes, familiares, acompañantes, cuidadores, personal sanitario, clínicos y no clínicos, voluntarios y gestores de las instituciones sanitarias del SNS.

De esta forma, teniendo por base estas premisas, la Unidad Local de Salud Lisboa Occidental (ULSLO) reconoce la importancia de la existencia de un “Compromiso para la Humanización”, a través de la cual se enuncian bases y principios destinados a fomentar, evaluar y robustecer prácticas y relaciones interpersonales, interprofesionales y multidisciplinares humanizadas, con el objetivo de desenvolver y consolidar una cultura de humanización y bienestar en la filosofía de su organización.

En este sentido, la ULSLO privilegia la prestación de cuidados de salud humanizados de calidad y en condiciones de seguridad técnico-científica, orientándose por los valores y principios que constan en su reglamento interno, siendo de la responsabilidad de sus profesionales celar por su aplicación y cumplimiento, en el estricto respeto de los principios plasmados en los Códigos Éticos y Deontológicos que orientan cotidianamente la profesión:

- Respetar la dignidad individual de cada paciente; garantizar la privacidad, intimidad, autonomía y respeto por la individualidad de cada paciente;

- Establecer una comunicación personalizada, clara, honesta, comprensible y con compasión;
- Incentivar el diálogo y la reflexión: apostando en una comunicación transparente y en el intercambio de ideas, opiniones y sentimientos de forma constructiva;
- Cultivar relaciones sanas: establecer conexiones genuinas, basadas en la confianza, empatía y en la colaboración/cooperación;
- Valorizar la diversidad: reconocer y respetar las diferencias culturales, espirituales, éticas, filosóficas, socioeconómicas, de género y de otra naturaleza (ej.: personas con necesidades especiales/sensoriales, de otras nacionalidades, etc.);
- Promover un ambiente acogedor (ameno): crear un ambiente humanizado, con espacios cómodos y condiciones físicas adecuadas, contribuyendo para el bienestar de los pacientes, familiares y colaboradores;
- Invertir en la formación continua de los colaboradores para que estén capacitados para intervenir y buscar respuesta a los derechos, necesidades, expectativas, vivencias y percepciones de los pacientes y familiares;
- Invertir en la disponibilidad de recursos humanos, materiales y tecnológicos, en número y de calidad, ajustados a las necesidades.

**Juntos Cuidamos de Todos!**

Comité de Calidad y Seguridad - Centro de Humanización

Lisboa, 11/12/2024