La Consejera de Salud del Gobierno de Navarra, en relación con la pregunta escrita (10-22/PES-00064) presentada por la Parlamentaria Foral Ilma. Sra. D.ª Cristina Ibarrola Guillén, adscrita al Grupo Parlamentario de Navarra Suma, en la que solicita: “¿Qué medidas concretas ha realizado el Departamento de Salud y con qué resultados en relación con los planes de crónicos y de humanización?”, tiene el honor de remitirle la siguiente información:

Plan de crónicos:

Gracias a la incorporación en plantilla de profesionales de enfermería el Plan de crónicos se ha ido retomando progresivamente por los profesionales de Atención Primaria de Navarra.

El objetivo es que, con la incorporación de 44 profesionales de enfermería, además de las actualmente incorporadas, se impulse y garantice en todos los centros de salud la estrategia de atención integrada a pacientes crónicos y pluripatológicos.

Estos profesionales conjuntamente con el resto de miembros de los equipos de Atención Primaria proporcionarán atención a las personas con cuidados complejos, dependencia y fragilidad de forma personalizada, colaborando con todos los profesionales que intervienen en el proceso para garantizar la accesibilidad y la integración de servicios múltiples, sobre población con problemas de salud crónicos y riesgo de alta complejidad.

Plan de humanización:

El Departamento de Salud, con objeto de mejorar la satisfacción de las personas usuarias del sistema sanitario público de Navarra con el trato humano que reciben, puso en marcha el Plan de humanización del sistema sanitario público de Navarra.

El Plan de Humanización establece que, en cada ámbito del sistema público de salud, se constituyan Comisiones de Humanización que impulsen, desarrollen y operativicen procesos de humanización en los diferentes servicios de salud pública.

Así, en el año 2018 se creó la Comisión de Humanización de Atención Primaria responsable de liderar este proceso con la colaboración y participación de profesionales de atención directa y Gerencia de Atención Primaria.

Durante 2018 y 2019 se realizaron varias acciones de humanización en el desarrollo del Plan Interno. Entre otras:

* Estrategia de Humanización en Atención Primaria.
* Jornada “Avanzando en Humanización”
* Reconocimiento de Buenas Prácticas en Humanización.
* Identificación de referentes en humanización en Zonas Básicas.
* Jornada de trabajo con referentes.
* Decálogos de humanización.

En los años 2020, 2021 y 2022, se han seguido desarrollando acciones y actuaciones vinculadas a este plan de humanización.

- LÍNEA DE LA CALIDEZ DEL TRATO

Responde a la necesidad de dar el mismo trato que nos gustaría recibir, teniendo presente la vulnerabilidad de las personas en sus contactos con el sistema sanitario.

* Potenciar la cortesía y mejorar la calidez humana
	+ Mejorar la identificación personal de los profesionales.
		- Se ha dotado de uniformes de trabajo a todos los profesionales de los centros de salud.
		- Se ha reiniciado grupo de trabajo para implantación TIP para profesionales.
	+ Adaptación cultural. Adaptación en lo posible al idioma elegido.
		- Servicios de tele traducción interculturales. Se ha continuado con la extensión de este servicio a las diferentes Zonas Básicas. En estos momentos son 39 centros de salud y 47 consultorios los que cuentan con este servicio.
	+ Servicio de mediación intercultural.
		- Se ha colaborado con este servicio en las acciones inmediatas y urgentes en el marco de pandemia con grupos poblacionales afectados.
* Empatizar con el sufrimiento
	+ Apoyo y acompañamiento en procesos del final de la vida a pacientes y sus familias, aliviando el sufrimiento.
		- A pesar de las restricciones marcadas por la pandemia se ha trabajado en este sentido.
	+ Extender la planificación anticipada de decisiones y potenciar la realización del Documento de Voluntades Anticipadas.
		- Se continua con este proceso y desde trabajo social se facilita la tramitación relacionada con el documento y su registro.
	+ Oferta de información y formación a los profesionales y población en relación con los procesos del fin de la vida.
		- Sesión informativa ley Eutanasia en colaboración servicio de Ciudadanía, Aseguramiento y Garantías.
	+ Estrategias de Humanización específicas para poblaciones vulnerables.
		- Contacto y valoración social proactiva de personas vulnerables en las primeras olas de pandemia en base a episodios diagnósticos, edad, vivir solo, dependencia…
		- Valoración social proactiva de personas y sus familias en situación de vulnerabilidad social con diagnóstico COVID. Criterios de vulnerabilidad en herramienta tableau: mayor de 80 años, vivir solo, usuario SAD, aportación farmacéutica TSI 001, dependencia reconocida, discapacidad, país de nacimiento)
		- Contratación de una profesional de TS para valoración social como refuerzo a zonas básicas con alta incidencia COVID.
		- Identificación en Hª Clínica de personas atendidas por Servicios de Ayuda Domicilio Municipales y procedimiento de coordinación con dichas entidades.
		- Atención a colectivos en intervenciones inmediatas y urgentes ante brotes en el marco COVID en colaboración con administración local, entidades, asociaciones y agentes comunitarios.
		- Impulso y apoyo a trabajo compartido y colaborativo en mesas comunitarias COVID, incidiendo en la coordinación y actuación conjunta.
* Personalizar y orientar la organización hacia cada paciente
	+ Atención específica a personas en situación de vulnerabilidad.
		- Inclusión de indicadores de vulnerabilidad social en cuadro de mandos que favorezcan la detección de personas en situación de vulnerabilidad y oriente la intervención profesional. En colaboración con Sistemas de Información y Servicio de Efectividad y seguridad Asistencial.
	+ Adecuación de las citas para evitar las aglomeraciones de pacientes (extracciones, actividades comunes…)
		- Acción necesaria en tiempo de pandemia.

- LÍNEA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La mejora en la información y la comunicación es un paso necesario para facilitar el empoderamiento para la salud, de manera que las personas adquieran un mayor control sobre las decisiones y acciones que afectan a su salud.

* Creación de un espacio de humanización para profesionales en intranet Sanitaria.

- LÍNEA DE ADECUACIÓN DEL ENTORNO

El desarrollo de una verdadera cultura de la humanización requiere que se den las condiciones en las que pueda llevarse a efecto y disponer de entornos que lo faciliten

* + Potenciar la accesibilidad.
		- Revisión de accesibilidad en espacios. Adecuación infraestructuras, mejora de líneas telefónicas.
	+ Acogida de nuevos profesionales en el centro.
		- Documento de acogida a profesionales de trabajo social de centros de salud. Información protocolizada. Acceso al mismo en AUZOLAN, espacio de trabajo social.

- LÍNEA DE DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN

* + Creación de una Comisión de humanización en Atención Primaria.
		- Reconstitución de la Comisión por cambio de profesionales.
		- Revisión y análisis sobre el estado actual de las acciones.
		- Información a Comisión de Humanización del Departamento de Salud.

Es cuanto tengo el honor de informar en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 194 del Reglamento del Parlamento de Navarra.

Pamplona, 4 de abril de 2022

La Consejera de Salud: Santos Induráin Orduna