# ORDEN DEL CONSEJERO DE SALUD Y FAMILIAS POR LA QUE SE FORMALIZA EL ENCARGO A LA FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA PROGRESO Y SALUD (FPyS), PARA EL DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA DE ACREDITACIÓN EN HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN SANITARIA (EXPTE 52/22)

Visto el expediente instruido al efecto, en el que se determina la conveniencia de realizar un ENCARGO A LA FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA PROGRESO Y SALUD, A TRAVÉS DE LA AGENCIA DE LA CALIDAD SANITARIA DE ANDALUCÍA (ACSA), PARA DESARROLLAR EL PROGRAMA DE ACREDITACIÓN EN HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN SANITARIA, y tomando en consideración los siguientes

## ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO**.- La obligación de los poderes públicos de tutela del derecho a la salud de la ciudadanía, públicos y privados, recogidas en la legislación, convierte a las Administraciones competentes en las responsables de las garantías de accesibilidad y del control y mejora de la asistencia sanitaria. Así, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, establece que las autoridades sanitarias competentes realizarán el control y mejora de la calidad de la asistencia sanitaria en todos sus niveles, disponiendo que todos los centros y establecimientos sanitarios estarán sometidos a la inspección y control sanitarios.

**SEGUNDO**.- El artículo 10 del Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, establece que le corresponde a la Dirección General de Cuidados Sociosanitarios, entre otras competencias; el desarrollo y la evaluación de los planes integrales y sectoriales en el ámbito de los cuidados sociosanitarios, así como la promoción de programas de calidad, formación continuada e investigación en el ámbito de los cuidados sociosanitarios.

**TERCERO**.- Para garantizar la prestación de este servicio con el máximo nivel de calidad, eficiencia y eficacia, es necesaria contar con la experiencia y los conocimientos de los y las profesionales implicados en todos los niveles asistenciales de las comisiones de Humanización, con el soporte y acompañamiento de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, que cuenta en su cartera de servicios, con una línea de actividad incipiente, orientada a dar soporte a la administración sanitaria, proveedores de atención, áreas de ciencias de la salud de universidades, sociedades científicas, y grupos profesionales, en la creación de estándares y requisitos de calidad para el desarrollo e implementación de modalidades de atención específicas, y/o buenas prácticas, en los ámbitos sanitario y sociosanitario, así como proporcionarles un marco de referencia en evaluación externa e instrumentos concretos para el diseño y la realización de los procesos de acreditación y reconocimiento correspondientes.

**CUARTO**.- La Fundación Pública Andaluza Progreso y Salud (FPyS), adscrita a la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, se estructura en torno a tres líneas de actividad de servicios al Sistema Sanitario Público de Andalucía: apoyo y gestión a la investigación, desarrollo de tecnologías de la información y las comunicaciones y formación (IAVANTE) y mejora de la calidad de la atención sanitaria (ACSA).
La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA), se configura como una estructura organizativa y funcional con sustantividad propia en el seno de la FPS que tiene como misión contribuir a transformar la atención a la salud mediante el impulso de la calidad. Es una entidad certificadora de la calidad volcada en

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 1/16 |

la mejora de los servicios que prestan las organizaciones y los profesionales sanitarios y de servicios sociales, mediante el despliegue de un modelo de certificación de la calidad (Resolución de 25 de julio de 2003 de la Dirección General de Organización de Procesos y Formación de la Consejería de Salud).

El alto grado de especificidad y especialización técnica de las prestaciones a satisfacer, así como la insuficiencia de medios propios y adecuados, hace que, por motivos de eficiencia y economía, la realización de los trabajos, a través de la figura del encargo al medio propio, resulte la más ventajosa para el interés general de acuerdo a lo previsto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. Todas las tareas que se encargan a la entidad son de carácter material, técnico o de servicio consistentes en actuaciones de soporte y apoyo. No supone en ningún caso la cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio.

Aplicando ciertos criterios de rentabilidad económica, este encargo supone una opción más eficiente que la contratación pública por las siguientes razones:

1. La elección de la figura del encargo a un medio propio personificado, como técnica no sujeta a las reglas de la contratación pública, al no acudir al mercado empresarial mediante procedimientos de adjudicación basados en la publicidad y en la concurrencia, se fundamenta exactamente en su estricto y exclusivo carácter instrumental y en la especial relación que une a la Administración con el medio propio, puesto que FPyS realiza la parte esencial de su actividad para la Junta de Andalucía, quien ejerce sobre ésta un control análogo al que ejerce sobre sus propios servicios, siendo la totalidad de su capital de titularidad pública.

2. Como ente instrumental de la Junta de Andalucía, la FPyS opera con unos criterios diferentes de los del mercado, repercutiendo los costes reales sin margen de beneficio, como en el caso de las empresas privadas, de manera que el coste de ejecución material de las actividades desarrolladas por la entidad presenta un balance positivo frente a la alternativa de que esa misma actividad la desarrollaran empresas privadas. Este activo intangible tiene un importante valor frente a otros agentes que operan en el mercado y que carecen del mismo.

**QUINTO**.- La Fundación Progreso y Salud ha sido reconocida por acuerdo de Consejo de Gobierno, de 14 de mayo de 2019 como medio propio personificado respecto de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella, así como el resto de la documentación legal exigida, emitida por la Dirección Gerencia de la Fundación Progreso y Salud, que acreditan las nuevas exigencias que establece el artículo 12 de la Directiva 2014/24, al concurrir en la naturaleza y configuración jurídica de este medio propio, en lo que respecta a la viabilidad jurídica de la ejecución del encargo realizado por la Consejería de Salud y Familias.

**SEXTO**.- Por todo ello, a tenor de lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la Fundación Pública Andaluza Progreso y Salud a través de su línea ACSA, se considera la entidad idónea para llevar a cabo las tareas objeto de este encargo, puesto que, según sus estatutos, tiene la consideración de medio propio y servicio técnico, y además dispone de medios suficientes o idóneos para realizar las prestaciones objeto de este encargo. Así mismo, dicho encargo supone una opción más eficiente que la contratación pública y resulta sostenible y eficaz, aplicando criterios de rentabilidad económica.

A estos antecedentes de hecho, le son de aplicación los siguientes

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO**.- De conformidad con lo dispuesto en el apartado cuarto del artículo 53 bis de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, las Consejerías, sus agencias y resto de entidades que deban ser consideradas poderes adjudicadores, así como el resto de entes y sociedades que

Es copia auténtica de documento electrónico

no tengan la consideración de poder adjudicador, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz que conforme a los requisitos y condiciones establecidas en los apartados anteriores de este artículo tengan la calificación jurídica de medio propio personificado, la realización de los trabajos y actuaciones que precisen, en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional, siempre bajo la supervisión y control de la Consejería o agencia u otra entidad ordenante.

**SEGUNDO**.-El artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, que regulan la figura del encargo de los poderes adjudicadores a medios propios personificados.

**TERCERO**.- La FPyS ha sido reconocida por acuerdo de Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, de 14 de mayo de 2019 como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella, habiéndose acreditado por parte de la Consejería de Salud y Familias, previamente, el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, y en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, habiéndose obtenido en este aspecto informe favorable por parte de la Intervención General de la Junta de Andalucía, conforme a su instrucción 14/2018, por la que se regula la elaboración del informe a emitir en virtud del artículo 86 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. De igual modo, dicho acuerdo implica la conformidad del Consejo de Gobierno respecto de la consideración como medio propio personificado de la FPyS, conforme exige el artículo 32.2.d) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

**CUARTO**.- En relación a las actuaciones que constituyen el objeto de este encargo de ejecución, La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía cuenta en su cartera de servicios, con una línea de actividad incipiente, orientada a dar soporte a la administración sanitaria, proveedores de atención, áreas de ciencias de la salud de universidades, sociedades científicas, y grupos profesionales, en la creación de estándares y requisitos de calidad para el desarrollo e implementación modalidades de atención específicas, y/o buenas prácticas, en los ámbitos sanitario y sociosanitario, así como proporcionarles un marco de referencia en evaluación externa e instrumentos concretos para el diseño y la realización de los procesos de acreditación y reconocimiento correspondientes.

**QUINTO**. - Conforme a lo establecido en la letra a del apartado 5 del artículo 53.bis de la citada Ley 9/2007 de 22 de octubre, será competente para dictar la presente resolución la persona competente de la entidad ordenante.

En virtud de cuanto antecede, de conformidad con los preceptos legales citados,

**DISPONGO**

Efectuar el encargo a la Fundación Púbica Andaluza Progreso y Salud, con NIF G41825811, para el desarrollo y puesta en marcha del programa de acreditación en humanización de la atención sanitaria, bajo las siguientes condiciones:

## PRIMERO.- OBJETO DEL ENCARGO.

Servicio de Soporte y Acompañamiento para el desarrollo y puesta en marcha (pilotaje) del programa de acreditación en Humanización de la Atención Sanitaria.

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 3/16 |

**OBJETIVO GENERAL:**

Elaborar un manual de acreditación de humanización, para lograr el distintivo de unidades comprometidas con la Humanización, en base a las lineas estratégicas del Plan de Humanización de Andalucía.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Generar una cultura de humanización en el sistema sanitario público que impregne a toda la organización sanitaria.
2. Desarrollar acciones para promover espacios, recursos e innovaciones tecnológicas que garanticen el respeto por la dignidad del paciente.
3. Potenciar una atención de calidad y personalizada, que contemple todas las dimensiones de la persona y aporte resultados tangibles para el paciente.
4. Centrar la atención sanitaria en un marco de escucha activa, comunicación, decisiones compartidas y corresponsabilidad

**SEGUNDO. - ACTUACIONES A DESARROLLAR**

El conjunto de actuaciones, que conforman el encargo al medio propio de la FPyS (ACSA), son:

**Fase de inicio**

-Constitución del Comité director del proyecto

**Creación del Manual de estándares**

- Selección y reclutamiento de miembros del Comité Técnico Asesor (CTA)
- Definición de la metodología y del proceso de acreditación
- Elaboración del manual de estándares (incluyendo elementos evaluables)
  - -Redacción del primer borrador y preparativos de las sesiones de trabajo
  - -Realización de las sesiones de trabajo (se estiman en 3)
  - -Gestión aportaciones de miembros del CTA tras cada sesión de trabajo
  - -Revisión del manual resultante
  - -Aprobación borrador final por parte del CTA
  - -Revisión y aprobación del Manual de estándares por el Comité Director
- Edición y diseño
- Carga del Manual de Estándares en la aplicación informática BeltIA
- Elaboración de Elementos de Ayuda para usuarios
- Elaboración de Metodología y materiales de evaluación

**Pilotaje del manual de estándares y proceso de acreditación**

- Preparativos (identificación del centro piloto)
- Reclutamiento de evaluadores externos

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 4/16 |

- Formación evaluadores externos
- Ejecución del pilotaje
  - -Autoevaluación
  - -Evaluación externa
- Análisis del pilotaje realizado

**Incorporación de mejoras**

-Ajustes sobre el Manual de estándares

-Ajustes sobre el proceso de acreditación (autoevaluación y evaluación externa)

**Publicación y promoción**

-Puesta en producción.

-Política de actualizaciones.

## **TERCERO**. - **CONDICIONES DE REALIZACIÓN**

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la Junta de Andalucía, sin que puedan ser utilizados o divulgados sin el consentimiento expreso de ésta.

Todas las actuaciones que se encargan a la entidad sean de carácter material, técnico o de servicios, no suponen una cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio. La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del encargo tendrá un carácter confidencial.

Para la gestión del proyecto y su documentación se utilizarán las herramientas establecidas por la Consejería de Salud y Familias.

La ACSA, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y demás normativa vigente aplicable, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente en cargo conforme a las instrucciones de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud y Familias, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Se cumplirán los preceptos referidos al deber de confidencialidad, recogido en el Artículo 5 de la norma anteriormente mencionada, en donde los responsables y encargados del tratamiento de datos, y todas las personas que intervengan en cualquier fase de este, estarán sujetas al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo 5.1.1 del Reglamento (UE) 2016/679. Así como la obligación general señalada anteriormente, será complementaria la de los deberes de secreto profesional de conformidad con su normativa aplicable. Estas obligaciones establecidas en los apartados anteriores se mantendrán aun cuando hubiese finalizado la relación del obligado con el responsable o encargado del tratamiento.

Los medios humanos y materiales empleados para la ejecución de las actividades objeto de este encargo serán, en todo caso, dependientes y de la exclusiva responsabilidad de la FPS, quedando la Dirección General de Cuidados Sociosanitarios a salvo de cualquier responsabilidad derivada de la ejecución de estas.

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 5/16 |

## CUARTO. - DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DEL ENCARGO.

La Dirección Técnica de las actuaciones la ostentará la persona titular del Servicio de Atencion Sociosanitaria de la Dirección General de Cuidados Sociosanitarios de la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía.

Desde esta figura se asumirán las siguientes funciones:

- Llevar a cabo la interlocución con la Fundación Pública Andaluza Progreso y Salud (ACSA), a través de la figura del Jefe de Proyecto, de todas las tareas relacionadas con el encargo.
- Coordinar el desarrollo de los trabajos estableciendo las prioridades entre las distintas actividades en función de los objetivos marcados o de las necesidades que pudieran generarse durante la ejecución.
- Supervisar el programa de realización de los trabajos.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos definidos para el encargo.
- Definir el alcance, requisitos y las prioridades asignadas a cada actividad incluida en el encargo.
- Exigir la existencia de los medios y organización necesaria para la ejecución de cada una de las actividades previstas en el encargo, de acuerdo a la planificación y la tarifa aprobada.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos, así como aprobar los resultados parciales y totales de los mismos.

La Jefatura de Proyecto será designada por la Fundación Pública Andaluza Progreso y Salud (ACSA), como responsable de la ejecución del encargo, deberá asumir las siguientes funciones:

- Llevar a cabo la interlocución con la Dirección de las actuaciones de todas las actividades relacionadas con el encargo.
- Llevar a cabo la dirección efectiva del equipo encargado de la ejecución de los trabajos encargados, de acuerdo con las directrices de la Dirección de las actuaciones.
- Poner en práctica las instrucciones de la Dirección.
- Velar por el cumplimiento de los trabajos programados.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Suministrar los entregables de las actividades del encargo acordados.
- Suministrar periódicamente datos de los indicadores de gestión establecidos para el encargo.

## QUINTO. - TARIFA Y FINANCIACIÓN

Para la financiación de esta actividad en el año 2022 se establece un presupuesto un presupuesto de OCHO MIL DIECINUEVE EUROS CON SETENTA CÉNTIMOS (**8.019,70 €)** con el desglose indicado en el Anexo 2 de esta resolución, entendiéndose incluido en el mismo todos los gastos e impuestos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 6/16 |

El importe se ha calculado conforme a la Orden de 30 de julio de 2019 de la Consejería de Salud y Familias, por la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Fundación Pública Andaluza Progreso y Salud en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores, al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Las tarifas de los servicios contemplan un incremento de un 6% en concepto de gastos indirectos, tal y como se especifica en la página 43 de la Orden citada anteriormente.

La partida presupuestaria a la que se va a imputar el gasto es:

1500010000 G/41D/22841/00 01 (TRABAJOS REALIZADOS POR ENTIDADES QUE TENGAN LA CONSIDERACIÓN DE MEDIOS PROPIOS)

## SEXTO. - RÉGIMEN DE PAGOS

El abono de los importes de los trabajos prestados se efectuará conforme al siguiente plan de facturación, una vez expedida certificación de conformidad por la persona designada como titular de la Dirección del proyecto, que deberá también estar debidamente firmada por la persona responsable de dirigir el encargo por designación de la FPYS, y a la que se acompañará la documentación en la que conste los trabajos realizados que son objetivos de certificación, así como certificación en la que conste la aplicación de las tarifas aprobadas a los trabajos ejecutados:

-Sucesivos pagos contra facturas presentadas por la Fundación Pública Andaluza Progreso y Salud.

Los servicios prestados por la FPYS objetivo del presente encargo, no están sujetos al IVA, de acuerdo con lo establecido en el art. 7.8. de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre del Impuesto sobre el Valor Añadido.

## SÉPTIMO. - MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

Los medios humanos y materiales empleados para la ejecución de las actividades objeto de este encargo serán, en todo caso, dependientes y de la exclusiva responsabilidad de la FPyS, quedando la Consejería de Salud y Familias a salvo de cualquier responsabilidad derivada de la ejecución de las mismas.

## OCTAVO. - MODIFICACIÓN

Cuando sea necesario introducir alguna modificación en el encargo, deberá acordarse mediante resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada como directora de los trabajos, integrada por los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación. Además, en el caso de que la modificación suponga una alteración del presupuesto previsto inicialmente, se incluirá un presupuesto del modificado, valorado de acuerdo con las tarifas aprobadas con desagregación de las partidas que podrán ser subcontratadas.

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 7/16 |

**NOVENO**. **- POTESTADES**

El encargo objeto de la resolución no implica, e ningún caso, la atribución a FPyS de potestades, funciones o facultades sujetas al Derecho Administrativo.

**DÉCIMO**. - **INCUMPLIMIENTOS**

El incumplimiento de cualquiera de las indicaciones establecidas en el encargo de ejecución objeto de resolución, será causa suficiente para su denuncia y resolución. Asimismo, las cuestiones litigiosas que puedan surgir en su interpretación y cumplimiento serán de conocimiento y competencia del Orden Jurisdiccional de lo contencioso-administrativo.

**UNDÉCIMO.-DURACIÓN**

El encargo objeto de la presente resolución tendrá un período de ejecución que se iniciará desde la comunicación de la resolución por la que se efectúa el encargo y concluirá el 28 de diciembre de 2022 o, previamente, cuando se completen todas las actividades incluidas en el mismo.

EL CONSEJERO DE SALUD Y FAMILIAS

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 8/16 |

## ANEXO I: PROPUESTA

### LE1- ÁREA ORGANIZACIONAL

| LE1.- AREA ORGANIZACIONAL: CULTURA DE HUMANIZACIÓN. Generar una cultura de humanización en el SSPA que impregne a toda la Organización Sanitaria | |
|---|---|
| **OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE1)** | **PROPUESTA DE ACCIONES** |
| **OE1.1.** Potenciar la capacitación y sensibilización de profesionales, gestores y ciudadanía en humanización a través de la formación. | • Diseño y desarrollo de un Plan de formación en humanización para profesionales y gestores del SSPA.<br>• Realización de talleres de formación en comunicación, autonomía y participación en las decisiones dirigido a pacientes y familiares, por ejemplo, a través de la Escuela de Pacientes. |
| **OE1.2** Promover prácticas administrativas y organizativas de los servicios sanitarios que favorezcan la accesibilidad, la equidad y la continuidad asistencial. | • Rediseño de protocolos y circuitos adaptados a las personas, especialmente a colectivos más vulnerables o con necesidades. Por ejemplo, circuito diferenciado para personas vulnerables en Urgencias, consultas de acto único, teleconsultas por videoconferencias o telefónicas, circuitos diferenciados y/o adaptados para personas con discapacidad, etc.<br>• Adecuación de la planificación de la atención en el momento del alta.<br>• Revisión de protocolos de actuación que garanticen la integralidad en la atención y la continuidad asistencial. |

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 9/16 |

| | |
|---|---|
| **OE.1.3** Favorecer condiciones de trabajo adecuadas para profesionales. | ▪ Análisis de cargas de trabajo en los equipos de trabajo.<br>▪ Revisión de entornos de trabajo seguros |
| **OE1.4** Impulsar liderazgos cercanos que ayuden a la continuidad y cohesión de los equipos profesionales. | Formación a gestores en liderazgo emocional que favorezcan liderazgos cercanos y empáticos.<br>Formación a gestores y profesionales en habilidades para el trabajo en equipo.<br>Desarrollo de estructuras y procesos de trabajo que eviten la fragmentación de la atención. |
| **OE1.5** Fomentar la transparencia y la responsabilidad social de la organización. | • Impulso de acciones de responsabilidad social en el ámbito interno y externo del centro asistencial.<br>• Desarrollo de prácticas que garanticen la transparencia y la rendición de cuentas a todos los niveles en el SSPA |

## LE2- ÁREA ESTRUCTURAL

| **LE2.-ÁREA ESTRUCTURAL: INFRAESTRUCTURA, RECURSOS Y TECNOLOGÍA Promover espacios, recursos e innovaciones tecnológicas que garanticen el respeto a la dignidad de las personas en el SSPA** | |
|---|---|
| **OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE1)** | **PROPUESTA DE ACCIONES** |
| **O.E.2.1:** Impulsar una arquitectura humanizada con diseños basados en la evidencia, donde se favorezca la accesibilidad física y cognitiva de los | • Diseño de espacios individuales para la realización de pruebas diagnósticas, consultas, comunicación de noticias, |

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 10/16 |

| | |
|---|---|
| espacios, la confortabilidad, la intimidad del paciente y su familia, la dignidad de las personas, la sostenibilidad de la construcción y entornos de trabajo humanizados. | respetar el duelo.<br>• Adecuación de las infraestructuras a criterios de accesibilidad universal (accesibilidad física y cognitiva, señalización, etc.)<br>• Previsión de habitaciones individuales en hospitalización siempre que sea necesario y especialmente para personas en situación vulnerable o con necesidades especiales (personas con autismo, con demencias, con problemas de salud mental, situaciones al final de la vida, etc.).<br>• Habilitación de espacios físicos y actividades de ocio para menores ingresados, para personas cuidadoras, etc.<br>• Habilitación de espacios de comunicación humanizados.<br>• Habilitación de espacios de descanso humanizados y adecuados para profesionales.<br>• Adecuación de espacios confortables para familiares y acompañantes en salas de espera o ingresos prolongados. |
| **OE2.2:** Planificar recursos humanos y materiales ajustados a las necesidades reales que favorezcan la cultura de humanización en los centros sanitarios. | • Dotación de recursos humanos bien planificados.<br>• Suficiencia de recursos materiales para garantizar el desarrollo de la estrategia de humanización. |

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 11/16 |

| | |
|---|---|
| | • Establecimiento de condiciones laborales adecuadas para profesionales, un buen clima laboral y entornos laborales seguros y saludables.<br><br>• Identificación y desarrollo de buenas prácticas profesionales en humanización (que permitan generar un Banco de Buenas Prácticas a nivel autonómico). |
| **OE2.3:** Incorporar los valores de humanización a los avances e innovaciones científico- técnicos y rentabilizarlos en favor de la asistencia y de la comunicación e información con pacientes y familia. | • Inclusión de criterios de humanización en avances científico técnico que se desarrollen.<br><br>• Desarrollo de avances tecnológicos e innovaciones que favorezcan la humanización en la atención sanitaria en el SSPA por ej. wifi de acceso libre, bibliotecas virtuales.<br><br>• Fomento de investigación en humanización de la atención sanitaria y en la búsqueda de evidencias en humanización.<br><br>• Uso de la tecnología de la información y comunicación para acercar pacientes a sus familias y cuidadores (videollamadas, tablets, sistemas de comunicación con familiares y acompañantes por mensajería para facilitar su movilidad en el centro durante la estancia, etc.).<br><br>• Implementación de actuaciones de teleasistencia que favorezcan la accesibilidad y agilidad en la atención. |

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 12/16 |

## LE3- AREA ASISTENCIAL

| **LE3.- AREA ASISTENCIAL: PROCESO DE ATENCIÓN CENTRADO EN LAS PERSONAS**<br>**Potenciar una atención de calidad, personalizada, que contemple todas las dimensiones de la persona (enfoque holístico) teniendo en cuenta el contexto y que aporte resultados tangibles para el paciente.** | |
|---|---|
| **OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE1)** | **PROPUESTA DE ACCIONES** |
| **OE3.1:** Ofrecer una respuesta personalizada a las necesidades y expectativas de los pacientes dentro de una perspectiva integral de la persona y de su singularidad e individualidad. | • Incorporación en la historia clínica de valoraciones completas de los y las pacientes (valoración clínica, social, familiar, necesidades de cuidados, necesidades específicas asociadas a creencias y cultura, etc.),<br>• Adaptación del plan asistencial a las necesidades y expectativas de los y las pacientes, por ejemplo, la implantación de dietas personalizadas. |
| **OE3.3:** Enfocar la calidad de la práctica clínica, de la atención sanitaria y de sus resultados a lo que tiene valor para las personas en el proceso de atención. | • Incorporación de propuestas de mejora en base a los resultados de encuestas de satisfacción y análisis de la reclamaciones y sugerencias.<br>• Avance en el despliegue de la estrategia de seguridad del paciente. |
| **OE3.4:** Contribuir al avance y mantenimiento del SSPA como espacio de valores éticos compartidos (desde la bioética y la ética profesional y organizacional), partiendo de acciones y valores de Humanización. | • Contribución desde la estrategia de humanización a la implementación de las líneas de acción de la Estrategia de Bioética del SSPA.<br>• Desarrollo de valores de ética profesional, organizacional y de políticas públicas en el SSPA. |

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 13/16 |

## LE4- AREA RELACIONAL

| LE4.- AREA RELACIONAL: ESCUCHA, COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD. Centrar la atención sanitaria en un marco de escucha activa, comunicación, decisiones compartidas y corresponsabilidad en el SSPA. | |
|---|---|
| **OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE1)** | **PROPUESTA DE ACCIONES** |
| **OE 4.1** Garantizar un marco de relación basado en el respeto a la dignidad de las personas, mediante instrumentos y habilidades de escucha activa y comunicación que aumenten la capacidad de colaboración y de corresponsabilidad. | • Elaboración y/o seguimiento de un Plan de comunicación presencial y telefónica a pacientes y personas cuidadoras sobre la evolución de la situación clínica y no clínica de la persona.<br>• Desarrollo de actividades formativas para mejorar las habilidades de comunicación afectiva y efectiva, gestión de conflictos, comunicación de malas noticias, acompañamiento en el duelo, etc. para profesionales del SSPA.<br>• Habilitación de tiempos y canales de comunicación para la escucha activa, la generación de ideas creativas e innovación en la humanización de la asistencia sanitaria.<br>• Impulso de estrategias para referirse al paciente por su nombre que favorezca sentirse respetado y ser visto y considerado como una persona, más allá de su enfermedad.<br>• Utilización del lenguaje de manera que vele por el respeto y dignidad de las personas.<br>• Creación de canales de información y comunicación adaptados a las necesidades de las personas. |

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 14/16 |

| | |
|---|---|
| | • Desarrollo de herramientas para eliminar las barreras idiomáticas y de comunicación. |
| **OE 4.2** Mejorar el funcionamiento democrático y la gobernanza en el SSPA, mediante estructuras de participación e instrumentos que aseguren la colaboración y la toma de decisiones compartida, así como el desarrollo de mejoras realistas y ajustadas. | • Constitución y/o consolidación de la Comisión de Humanización en los centros del SSPA con participación multidisciplinar y de la ciudadanía.<br>• Impulso de espacios de participación ciudadana.<br>• Inclusión del paciente y su familia en la elaboración del Plan terapéutico.<br>• Integración del voluntariado como agente colaborador.<br>• Desarrollo de sinergias con el tejido asociativo (por ejemplo, para favorecer el acompañamiento a pacientes sin red familiar). |

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 15/16 |

## ANEXO 2: DESGLOSE DE TARIFA

### TRABAJOS DE MANUAL DE ACREDITACIÓN EN HUMANIZACIÓN UNIDADES DE GESTIÓN CLINICA-SERVICIOS

| | PERFIL | TOTAL HORAS | IMPORTE HORA | COSTE |
|---|---|---|---|---|
| *Desarrollo del Manual de estándares* | Sudirector de área (Responsable de área) | 50 | 43,26 | 2.163,00 € |
| | Jefe de equipo (Responsable de proyecto) | 70 | 38,08 | 2.665,60 € |
| | Técnico | 105 | 20,35 | 2.136,75 € |
| | Administrativo (Auxiliar Administrativo) | 40 | 15,01 | 600.40 € |
| | | | | |
| | | | **Total coste** | 7.565,75€ |
| | | | 6% Gastos indirectos | 453,95 € |
| | | | **IMPORTE TOTAL** | **8.019,70 €** |

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ | FECHA | 23/05/2022 |
|---|---|---|---|
| ID. FIRMA | VH5DPTYSAUWB29PPC8T296BSUA5BPP | PÁGINA | 16/16 |