



# CURSO SOBRE CALIDAD Y HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Antigua, Guatemala, 15 al 19 de julio de 2019

## Curso sobre calidad y humanización de los servicios de salud

### Programa



#### JUSTIFICACIÓN

A pesar de los esfuerzos realizados por los diferentes Estados para fortalecer las políticas públicas en la región y los avances alcanzados en la extensión de la cobertura de los servicios de salud, aún persisten importantes brechas, que amenazan la eficiencia, la universalidad, la calidad e incluso el respeto a derechos fundamentales como el acceso a la salud, vulnerando en muchos casos la propia dignidad humana.

La salud es un bien inalienable que incide en el desarrollo económico y social de los pueblos por lo que los Estados deben velar por la prestación adecuada y eficiente a toda la población, garantizando una asistencia integral, continua, universal, que contemple la diversidad étnica, cultural, de género, la vejez, la discapacidad, la niñez, la atención familiar y comunitaria, etc. en el marco de altos estándares de calidad y con una visión humanizadora, que respete la dignidad de los ciudadanos y satisfaga sus necesidades.

Esos vacíos implican la necesidad de mejorar los sistemas de calidad en salud, a través de la formación de recursos humanos para la salud, incluidas sus dimensiones, capacidades y motivación en el ejercicio profesional; puesto que hoy todavía persisten carencias en empatía y en dimensiones como de determinación social y medioambiental, en los currículos, mandatos, capacidades y, en muchos casos, en humanización en la prestación de servicios de salud, etc.

En este sentido, existe por tanto, un amplio consenso en que un mejor conocimiento de los factores ya referidos, así como de las herramientas e instrumentos procedimentales para la prestación de servicios de salud, implica: mayor eficiencia del personal sanitario, mejor planificación, ejecución, gestión y control y de los gestores del sector de salud; ya que estos elementos son clave en la disminución de las brechas funcionales en la prestación de servicios sanitarios, en la mejora de la calidad desde un contexto holístico y en una mayor cohesión social de la región.

Se pretende continuar el fortalecimiento de elementos clave en el contexto de la calidad, como lo es la humanización y en esquemas procedimentales fundamentales para potenciar altos

## Curso sobre calidad y humanización de los servicios de salud

estándares de calidad en salud en la región, al tiempo que avanzar en la estructuración de la Red de calidad y humanización en salud. Así podremos avanzar hacia el cumplimiento de uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

### OBJETIVOS.

- Impulsar la formación de profesionales sanitarios en el marco de la aplicación eficiente de procesos, instrumentos y metodologías que mejoren la prestación de servicios de salud; estimulando la constitución de espacios de encuentro para la reflexión y el intercambio de experiencias profesionales en el contexto de la mejora continua de la calidad.
- Compartir, promover e impulsar entre los participantes conceptos fundamentales sobre la dignidad humana como elemento clave del respeto de los Derechos Humanos, justicia y equidad para la consolidación de políticas, acciones e intervenciones humanizadoras en el ámbito de la salud.
- Fortalecer los sistemas de salud mediante la mejora continua de la calidad

Coordinador del Curso: Holman Jiménez Ardila, Director de Programas Especiales. Técnico Delegado de la Comisión Económica, Organización Iberoamericana de Seguridad Social.

### PONENTES

Nombre: **Oscar Juan De Dios Lanza Van Den Berghe**

Cargo: Profesor Emérito

Institución: Universidad Mayor San Andrés de La Paz

País: Bolivia

Nombre: **Alberto Infante Campos**

Cargo: Profesor Emérito

Institución: Escuela Nacional de Sanidad/Instituto de Salud Carlos III

País: España

Nombre: **Mamen Hernández Cediel**

Cargo: Profesora

Institución: Centro de Humanización de la Salud, San Camilo

## Curso sobre calidad y humanización de los servicios de salud

País: España

Nombre: **Conrado Adolfo Gómez Vélez**

Cargo: director del Centro de Investigación y Formación

Institución: Organización Iberoamericana de Seguridad Social

País: Area Andina, Colombia

Nombre: **José María Maya Mejía**

Cargo: Profesor titular de Salud Pública y Ética. Presidente de la Junta Nacional de Acreditación en salud de Colombia.

Institución: Universidades CES de Medellín y El Rosario de Bogotá

País: Area Andina, Colombia

Nombre: **Holman Jiménez Ardila**

Cargo: Director de Programas Especiales. Técnico Delegado Comisión Económica

Institución: Organización Iberoamericana de Seguridad Social

País: España

3

## PROGRAMA

### Lunes 15 de julio

**9:00h** Inauguración:

**9:30-10:30h** **Presentación del Curso.** D. Holman Jiménez Ardila, Coordinador del Curso, Director de Programas Especiales. Técnico Delegado de la Comisión Económica de la OISS.

**10:30-11:00h** **Pausa Café – Foto de grupo**

**11:00-12:00h** **Humanización de la salud como factor clave en la gestión de los servicios.** D<sup>a</sup>. Mamen Hernández Cediel, Profesora Centro de Humanización de la Salud, San Camilo, España.

**12:00-13:30h** **La importancia de la calidad en los servicios de salud.** Dr. Alberto Infante, Escuela Nacional de Sanidad/Instituto de Salud Carlos III (España)

**13:30 -14:30 h** **Almuerzo**

## Curso sobre calidad y humanización de los servicios de salud

- 14:30-15:30h** **La Calidad en la prestación de servicios de salud en el marco de la gobernabilidad y gobernanza en salud.** Dr. Oscar Lanza V. (MD, MSc, MPH), Profesor Emérito - Universidad Mayor San Andrés de La Paz.
- 15:30-16:30** **La calidad desde perspectiva de los órganos de inspección, vigilancia y control en salud.** Dr. Conrado Adolfo Gómez Vélez, Director del Centro de Investigación y Formación de la OISS, Ex superintendente de Salud de Colombia.
- 16:30h** **Final de la sesión**

4

### Martes 16 de julio

#### “El contexto humanizador”

- 9:00 - 10:30h** **Taller “Evaluación de nuestro estilo comunicativo. Identificación de la respuesta espontánea”.** D<sup>a</sup>. Mamen Hernández Cediél, Profesora Centro de Humanización de la Salud, San Camilo, España.
- 10:30-11:00h** **Pausa Café**
- 11:00-12:00h** **Continuación Taller “Evaluación de nuestro estilo comunicativo. Identificación de la respuesta espontánea”.** D<sup>a</sup>. Mamen Hernández Cediél, Profesora Centro de Humanización de la Salud, San Camilo, España
- 12:00- 13:00h** **Almuerzo**
- 13:00- 15:00h** **Taller “Inteligencia emocional”, la empatía, la comprensión empática, la respuesta empática, la escucha activa.** D<sup>a</sup>. Mamen Hernández Cediél, Profesora Centro de Humanización de la Salud, San Camilo, España
- 15:00-15:15h** **Pausa café**
- 15:15-16:30h** **Continuación del Taller “Inteligencia emocional”, la empatía, la comprensión empática, la respuesta empática, la escucha activa.** D<sup>a</sup>. Mamen Hernández Cediél, Profesora Centro de Humanización de la Salud, San Camilo, España
- 16:30h** **Final de la sesión**

### Miércoles, 17 de julio

- 9:00- 10:00h** **La certificación en el ámbito sanitario,** Dr. José María Maya, MD MSP MDU, Profesor titular de Salud Pública y Ética de las Universidades CES de Medellín y El Rosario de Bogotá. Presidente de la Junta Nacional de Acreditación en salud de Colombia.
- 10:00 -11:00h** **Vida saludable en el marco de la calidad**

## Curso sobre calidad y humanización de los servicios de salud

---

- 11:00-11:30h Pausa café
- 11:30-12:30h Presentaciones país (Primer grupo)
- 12:30-13:30h Almuerzo
- 13:30-15:00h Presentaciones país (segundo grupo)
- 15:00-16:30h Presentaciones país (Tercer grupo)
- 16:30h Final de la sesión

5

### Jueves, 18 de julio

- 9:00 -10:00h Presentaciones país (Cuarto grupo)
- 10:00-10:30h Pausa café
- 10:30- 11:30 h Presentación buenas prácticas.
- 11:30-12:30h Presentación **indicadores de calidad en salud**. Dr. Alberto Infante, Escuela Nacional de Sanidad/Instituto de Salud Carlos III (España)
- 12:30-13:30h Almuerzo
- 13:30-17:00h Taller sobre Plan de Humanización
- 17:00h Final de la sesión

### Viernes 19 de julio

- 9:00-9:30h Aplicación cuestionario de Evaluación
- 9:30-11:00h Taller sobre **calidad y humanización de los servicios de salud**. D. Holman Jiménez Ardila, Director de Programas Especiales. Técnico Delegado de la Comisión Económica. Organización Iberoamericana de Seguridad Social.
- 11:00-11:30h Pausa café
- 11:30-12:30h Presentación **Literatura y medicina humanista**. Dr. Alberto Infante. Escuela Nacional de Sanidad/Instituto de Salud Carlos III (España)
- 12:30-13:00h Clausura y entrega de certificados
- 13:00-14:00h Almuerzo