



Resolució del director general del Servei de Salut de les Illes Balears per la qual es crea la Comissió Autònoma d'Humanització

Antecedents

1. El BOIB núm. 107, de data 3 d'agost de 2019, publica el Decret 63/2019, de 2 d'agost, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica del Servei de Salut de les Illes Balears, i el BOIB núm. 116, de 24 d'agost de 2019, publica l'Acord del Consell de Govern de 23 d'agost de 2019 pel qual es rectifiquen els errors materials advertits en el Decret 63/2019, de 2 d'agost, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica del Servei de Salut de les Illes Balears.
2. L'article 13 del Decret estableix les funcions que ha d'exercir la Subdirecció d'Humanització, Atenció a l'Usuari i Formació, sota la dependència de la Direcció d'Assistència Sanitària.
3. Es vol implementar un model d'atenció sanitària basat en una relació amb l'usuari molt diferent a la que hi havia anteriorment: un model més humà, que atengui i satisfaci les inquietuds i necessitats de la persona i li faciliti les eines adequades perquè pugui prendre decisions compartides sobre el propi procés. Per al Servei de Salut això significa *humanitzar l'atenció sanitària*.
4. Al setembre de 2022 es va publicar el Pla d'Humanització en l'Àmbit de la Salut 2022-2027, amb l'objectiu de millorar la salut i l'experiència de la població atesa en el Servei de Salut de les Illes Balears per mitjà d'una assistència humanitzada.
5. Per aconseguir una atenció humanitzada és necessari comptar amb una estructura per impulsar-la.

Per tot això i d'acord amb l'article 19.2 de la Llei 3/2003 de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i en virtut de les atribucions que em confereix l'article 12.1 lletra w), del Decret 39/2006, de 21 d'abril, pel qual s'aproven els Estatuts del Servei de Salut dels Illes Balears, dict la següent

Resolució

1. Crear la Comissió Autònoma d'Humanització del Servei de Salut de les Illes Balears, dependent de la Direcció d'Assistència Sanitària.
2. Aprovar el Reglament intern de aquest òrgan col·legiat, d'acord amb l'annex d'aquesta resolució.

Palma, 8 de novembre de 2022

El director general del Servei de Salut



Manuel Palomino Chacón

Annex

Reglament intern de la Comissió Autònoma d'Humanització del Servei de Salut de les Illes Balears

Article 1. Naturalesa i objecte

1. La Comissió Autònoma d'Humanització del Servei de Salut de les Illes Balears (CAH) del Servei de Salut de les Illes Balears és un òrgan col·legiat, de caràcter consultiu i assessor, que exerceix les seves funcions amb independència i transparència plena, i la finalitat de la qual és crear una estructura que permeti liderar i assegurar la humanització de l'assistència en el Servei de Salut.
2. La CAH depèn orgànicament de la Direcció d'Assistència Sanitària del Servei de Salut de les Illes Balears.

Article 2. Objectius i funcions

1. Els objectius de la Comissió Autònoma d'Humanització són els següents:
 - a) Executar el Pla d'Humanització en l'Àmbit de la Salut 2022-2027.
 - b) Transformar professionals del Servei de Salut en agents de canvi per aconseguir una assistència centrada en les persones.
 - c) Garantir una millora contínua, avaluant les accions dutes a terme.
 - d) Dissenyar i proposar indicadors d'humanització a la Direcció d'Assistència Sanitària per al contracte de gestió anual.
 - e) Augmentar el nombre d'investigacions i publicacions en matèria d'humanització a càrrec de professionals del Servei de Salut.
2. Funcions de la Comissió:

La Comissió d'Humanització Autònoma, en coordinació amb les comissions d'humanització de les gerències, és la responsable del seguiment i l'avaluació del Pla i ha de rendir comptes als titulars de la Conselleria de Salut i Consum i de la Direcció General, la Direcció de Gestió i Pressupostos i la Direcció d'Assistència Sanitària del Servei de Salut, així com a la direcció de cadascuna de les gerències.

Les funcions de la Comissió són les següents:



- a) Liderar i impulsar l'inici, la definició i el desenvolupament de les línies del Pla.
 - b) Organitzar, coordinar i vetlar per l'execució correcta de cadascuna de les accions del Pla.
 - c) Monitorar i seguir l'avanç de les accions.
 - d) Avaluar la difusió i la implantació del projecte tal com es defineix en el Pla.
 - e) Valorar els indicadors proposats.
 - f) Redefinir les accions, si és necessari.
 - g) Transmetre a la Direcció General la informació relativa al seguiment i l'avaluació del Pla.
 - h) Prioritzar els indicadors i fer una proposta a la Direcció General per incloure'ls en els diferents contractes de gestió de les gerències hospitalàries, de l'atenció primària i del 061.
3. Les línies i accions del Pla d'Humanització en l'Àmbit de la Salut 2022-2027 són les següents:
- Línia 1. Potenciar la cultura i l'estructura d'humanització en l'organització i cuidar el professional
 - 1) Crear la Comissió d'Humanització Autonòmica i les comissions dels centres gestors.
 - 2) Dissenyar i implementar un pla de formació per a professionals.
 - 3) Cuidar les segones víctimes.
 - 4) Oferir eines d'autocura i gestió emocional a professionals.
 - 5) Organitzar jornades comunes sobre sensibilització.
 - 6) Dissenyar decàlegs d'humanització.
 - Línia 2. Incloure la participació
 - 1) Implementar l'Observatori de Pacients.
 - 2) Incloure la perspectiva de pacients i dels seus familiars i cuidadors en l'organització de l'activitat sanitària.
 - 3) Crear comissions de salut i participació comunitària en els centres de salut.
 - 4) Incorporar en l'organització l'experiència del pacient.



- 5) Suggestir iniciatives des dels serveis d'atenció als usuaris després de contactar amb aquests.
- Línia 3. Fomentar els espais i ambients saludables
 - 1) Potenciar les infraestructures per la salut.
 - 2) Crear consultes per racons de salut i ambients d'aprenentatge en matèria de salut.
 - Línia 4. Assegurar el tracte amable i l'autonomia del pacient
 - 1) Actualitzar la normativa d'acompanyament i visites.
 - 2) Incorporar la presentació i la identificació de professionals.
 - 3) Potenciar la presa de decisions compartides.
 - 4) Cuidar les persones que estan en l'etapa final de la vida.
 - 5) Potenciar les iniciatives de tracte, autonomia i cura de la dignitat de les persones.
 - Línia 5. Fomentar l'equitat en l'accés al sistema sanitari i facilitar el trànsit de les persones pel sistema
 - 1) Organitzar l'accessibilitat telefònica.
 - 2) Millorar el Portal del Pacient: del Portal del Pacient al Portal de Salut.
 - 3) Optimitzar el procés d'alta hospitalària.
 - 4) Crear un circuit de llistes d'espera a partir de QSSI.
 - Línia 6. Proporcionar informació efectiva i crear la cultura de la humanització en la ciutadania
 - 1) Revisar i actualitzar els drets i els deures.
 - 2) Dissenyar informació efectiva per a la població.
 - 3) Optimitzar els mitjans digitals per a la comunicació.
 - 4) Publicar memòries anuals en matèria d'humanització.

Article 3. Composició i designació dels membres de la Comissió

1. Els membres de la Comissió són els següents:
 - a) **President:** la persona titular de la Subdirecció d'Humanització, Atenció a l'Usuari i Formació del Servei de Salut de les Illes Balears (o la persona en qui delegui).
 - b) **Vocals:**

- i. Els responsables d'humanització de cada gerència de la xarxa pública balear i de l'Oficina de Salut Mental
 - ii. La persona a qui correspon la Coordinació Assistencial d'Humanització i Atenció a l'Usuari dels Serveis Centrals del Servei de Salut de les Illes Balears
 - iii. La persona a qui correspon la Coordinació Autònoma d'Implementació del Pla d'Humanització
 - iv. Una persona designada pel gabinet de premsa de la Conselleria de Salut i Consum
 - v. Una persona representativa dels pacients, designada pel Programa Pacient Actiu
 - vi. Una persona representativa de les persones cuidadores, designada pel Programa Pacient Actiu
 - vii. Les persones que determini la Comissió per a les situacions que ho requereixin, en qualitat d'expertes i amb caràcter permanent o no permanent.
- c) Un secretari o secretària, que ha de ser un dels membres de la Comissió.

Article 4. El president

1. El president té les funcions següents:
 - a) Exercir la representació de la CAH en les relacions institucionals acordades des de la Comissió.
 - b) Acordar la convocatòria de les sessions i determinar l'ordre del dia, tenint en compte, si escau, altres peticions formulades per qualsevol dels membres, comunicades amb almenys deu dies d'antelació a la sessió. En aquest cas ha de decidir si s'inclouen o s'ajornen per a la següent convocatòria.
 - c) Dirimir amb el seu vot els empats, si fos necessari, a l'efecte d'adoptar acords.
 - d) Vetlar pel compliment del Reglament i assegurar el compliment de la normativa d'aplicació.
 - e) Visar les actes i certificacions dels acords adoptats.
 - f) Respondre les sol·licituds o suggeriments que es facin a la Comissió, després de consultar amb els components d'aquesta.
 - g) Vetlar pel compliment de l'article 2 d'aquest document.

Article 6. Els vocals

1. Els vocals tenen les competències i facultats següents:
 - a) Rebre, amb una antelació mínima de dos dies, la convocatòria amb l'ordre del dia de les reunions, així com la documentació o informació sobre els temes que hi figurin.
 - b) Proposar al president la inclusió en l'ordre del dia de les sessions dels assumptes a tractar que considerin oportuns, que s'han de formular com a mínim amb quinze dies d'antelació a la data de la convocatòria ordinària.
 - c) Assistir i participar en les sessions de la Comissió.
 - d) Participar amb veu i vot en els acords que es prenguin.
 - e) Aportar dades i informacions que facilitin la conclusió d'acords.
 - f) Adoptar les mesures oportunes per al desenvolupament dels acords.
 - g) Dur a terme les tasques que es plantegin en cadascuna de les sessions.
 - h) Formular precís i preguntes.

2. Els vocals de la CAH poden ser substituïts pels suplents que es hagin pogut designar en la constitució de la CAH o que es nomenin en el futur, sempre que es notifiqui al secretari amb l'antelació suficient i justificant el motiu de la suplència.

Article 7. Cessament

Els membres de la CAH cessaran per qualsevol de les causes següents:

- a) Cessament en el càrrec o lloc de feina en virtut del qual van ser nomenats.
- b) Renúncia voluntària.
- c) Per acord de la majoria de vots dels membres de la Comissió.
- d) Cessament per absències sense justificació ni presència del suplent que superin el cinquanta per cent de les reunions ordinàries que se celebrin durant un any (mínim de dues anuals).

Article 8. Funcionament de la Comissió

1. La CAH s'ha de reunir, amb caràcter ordinari, un mínim de quatre vegades a l'any i amb caràcter extraordinari totes les vegades ho acordi el president o ho sol·liciti la tercera part dels membres.
2. Per a la constitució vàlida de la CAH es requereix l'assistència, presencial o a distància, del president i secretari o, si escau, dels qui els supleixin, i de la meitat, almenys, dels membres.
3. Els acords s'han de prendre preferentment per consens. Si s'ha de recórrer a la votació, els acords s'han d'adoptar per majoria de vots. Si es produeix un empat, el president té vot de qualitat. En tot cas, qualsevol dels membres pot sol·licitar que la votació sigui secreta.
4. Es poden convocar consultors o assessors externs no permanents per col·laborar com a experts en àrees específiques que es debatin en la Comissió. Els experts podran assistir a les reunions amb veu però sense vot. Aquests consultors han de respectar el deure de confidencialitat.
5. Les sessions ordinàries s'han de convocar amb una antelació mínima de deu dies naturals i les extraordinàries amb la celeritat que, si escau, sigui pertinent. No obstant això, la Comissió quedarà vàlidament constituïda, tot i que no es compleixin els requisits assenyalats, quan es trobin reunits tots els membres i així ho acordin per unanimitat.
6. Tant les convocatòries ordinàries com les extraordinàries s'han de fer de manera personalitzada i per correu electrònic a cadascun dels membres de la Comissió. En la convocatòria cal incloure l'ordre del dia i tota la documentació necessària per al debat d'aquest dia. Si qualsevol membre volgués introduir algun punt en l'ordre del dia, ho ha de sol·licitar per escrit al secretari de la Comissió.
7. El secretari ha d'estendre acta de cada sessió, indicant als assistents l'ordre del dia, les circumstàncies de temps i lloc de la celebració, el desenvolupament de les deliberacions, les persones que han intervingut, les manifestacions particulars dels membres que s'hi volguessin fer constar i el contingut dels acords adoptats.
8. Si els membres de la Comissió discrepen sobre els acords adoptats, poden formular per escrit el seu vot particular en els vuit dies següents a l'adopció

de l'acord i aquest text s'ha d'incorporar a l'acta.

9. Les modificacions que els membres proposin a l'esborrany de l'acta s'han de remetre al secretari en un termini màxim de quinze dies abans de la següent reunió de la Comissió.
10. S'ha de remetre per correu electrònic a tots els membres de la Comissió un esborrany de l'acta per a la seva esmena i correcció. Aquesta ha de ser definitivament aprovada o modificada en la següent sessió. El secretari pot emetre, abans de l'aprovació i a reserva d'aquesta, una certificació dels acords que s'hagin adoptat, fent constar expressament en les certificacions aquesta circumstància.
11. No poden ser objecte de deliberació, votació o acord els assumptes que no figurin en l'ordre del dia, excepte si tots els membres de la Comissió són presents i es declara la urgència o oportunitat de l'assumpte pel vot de la majoria.

Article 9. Creació de grups de feina

La CAH pot decidir crear grups de feina per facilitar el compliment de les seves comeses i funcions, definint-ne els objectius, components, calendari de feina i data concreta de presentació de conclusions en el si de la Comissió.

Article 10. Confidencialitat

Els membres de la Comissió han de guardar la reserva adequada en relació amb les actuacions i informacions que es tractin en la Comissió i han d'assumir el compromís de preservar la confidencialitat de les dades de què tinguin coneixement per la seva condició de membre de la Comissió, fins i tot després de cessar.

Article 11. Modificació del Reglament

La proposta de modificació del Reglament s'ha de presentar per escrit a la CAH, amb la finalitat de ser analitzada en sessió ordinària.

Per modificar el Reglament és necessari convocar una sessió extraordinària, i la proposta de modificació ha de ser aprovada per la majoria dels membres de la CAH.



La proposta de modificació del Reglament ha de ser elevada al director general del Servei de Salut perquè l'aprovi per mitjà d'una resolució.

A falta d'aquest Reglament, cal aplicar el que disposa la Llei 40/2015, de 1r d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

