

HUMANIZACIÓN DIGITAL E INTELIGENTE

Carmen Jódar Casanova

Médico de Familia

Secretaría General de Humanización, Planificación,
Cuidados Sociosanitarios y Consumo.

Sevilla

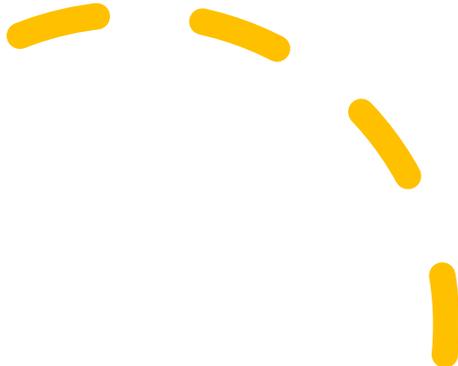


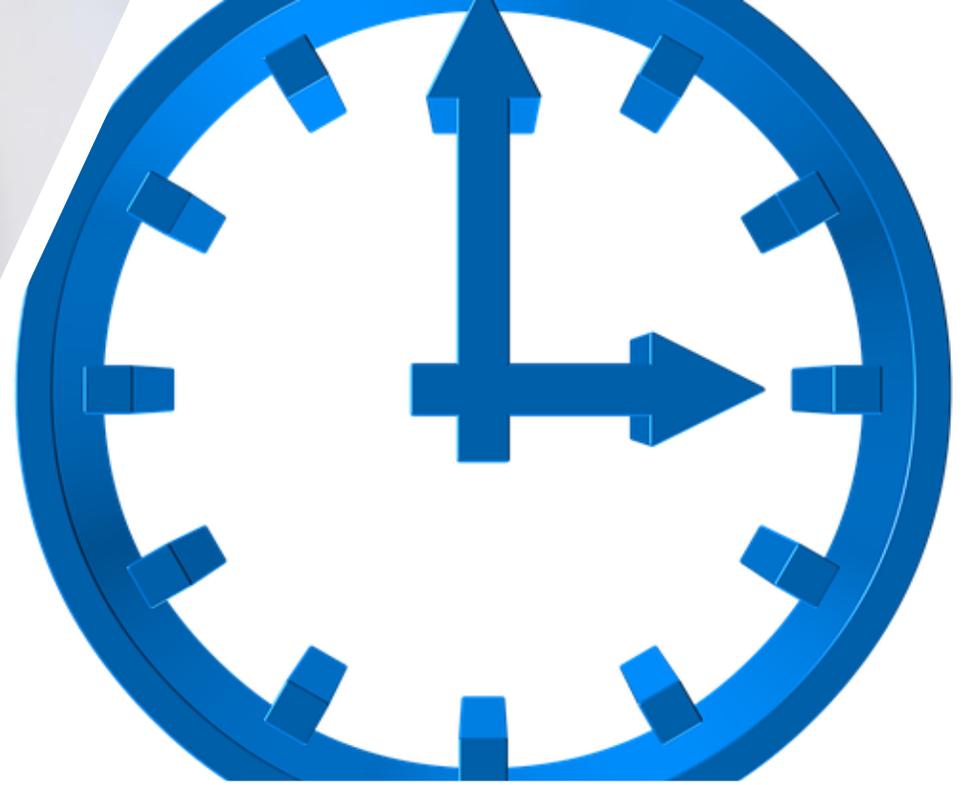
JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE SALUD



Humanización



- Humanización
 - Comunicación
 - Límites
- 
- 



¿Médico? ¿Paciente?



¿profesional sanitario?.



Paciente/
Cliente/
Persona

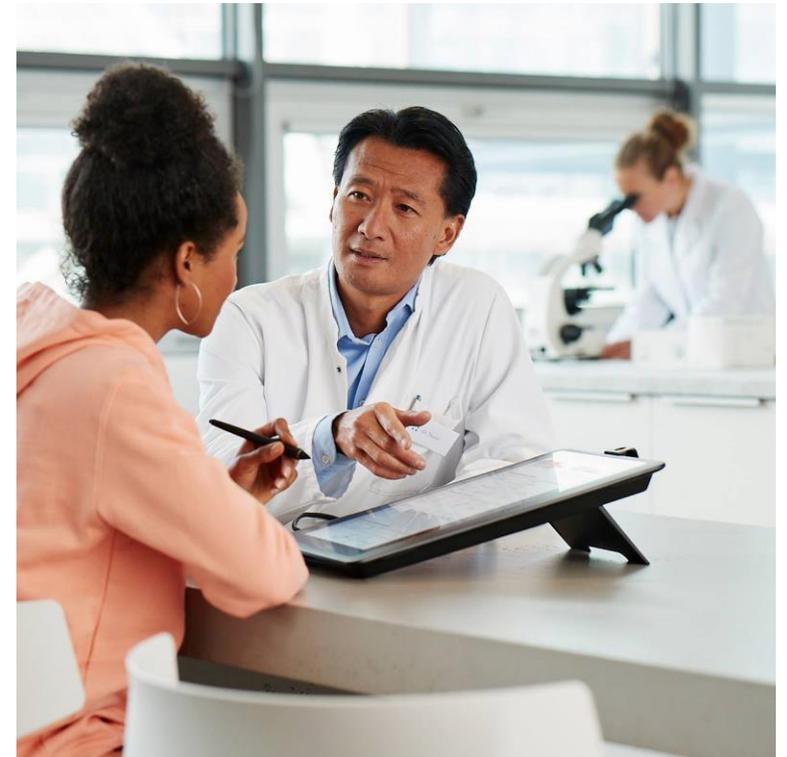
Paciente Experto / Cliente consumidor de recursos sanitarios

- Las necesidades de nuestros pacientes **han cambiado** sustancialmente en los últimos 20 años.

- Son pacientes con mayor formación **demandantes activos** y críticos de información sanitaria.

- Buscan una atención sanitaria basada en **explicaciones** e indicaciones en **inmediatez** de atención y con **menos barreras** burocráticas y económicas.

- Buscan **calidad** en los cuidados.



* de Administración Sanitaria, L., & de Andalucía, J. SALUD DIGITAL: UN NUEVO PARADIGMA TAMBIÉN PARA EL ÁMBITO DE LA CONCILIACIÓN DE DERECHOS.



¿Cual es el papel del **profesional sanitario** en este nuevo entorno?

Internet no reemplaza al médico, sino que cambia el tipo de relación aumentando la participación del paciente.

Los **pacientes mejor informados** siguen mejor las directrices de sus médicos.

Se obtienen **tasas más elevadas de cumplimiento** de tratamientos, y por tanto, la obtención de **mejores resultados con pacientes informados**



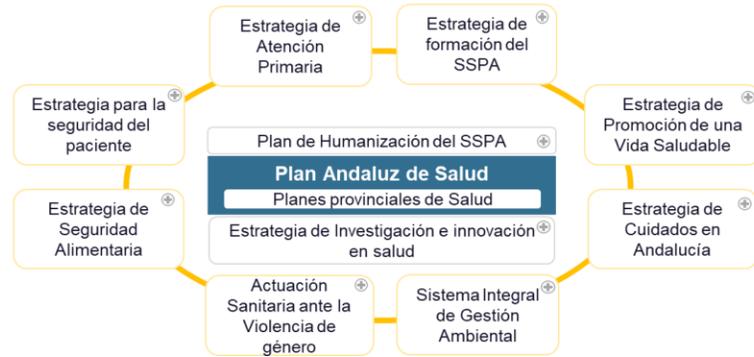
Agenda 2030 sobre Desarrollo Sostenible
Estrategia Mundial sobre Salud Digital 2020 – 2025



UEProSalud 2021 - 2027 Década Digital de Europa: metas para 2030
EU Global Health Strategy Digital Europe Programme
Ley de Ciberseguridad Europea
Marco Común Europeo de Competencias Digitales DIGCOMP 2.2
Mecanismo Europeo de Recuperación y Resiliencia



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Estrategia España Digital 2026
Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas
Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial
Plan Nacional de Competencias Digitales
PERTE Salud de Vanguardia
Estrategia de Salud Digital del SNS



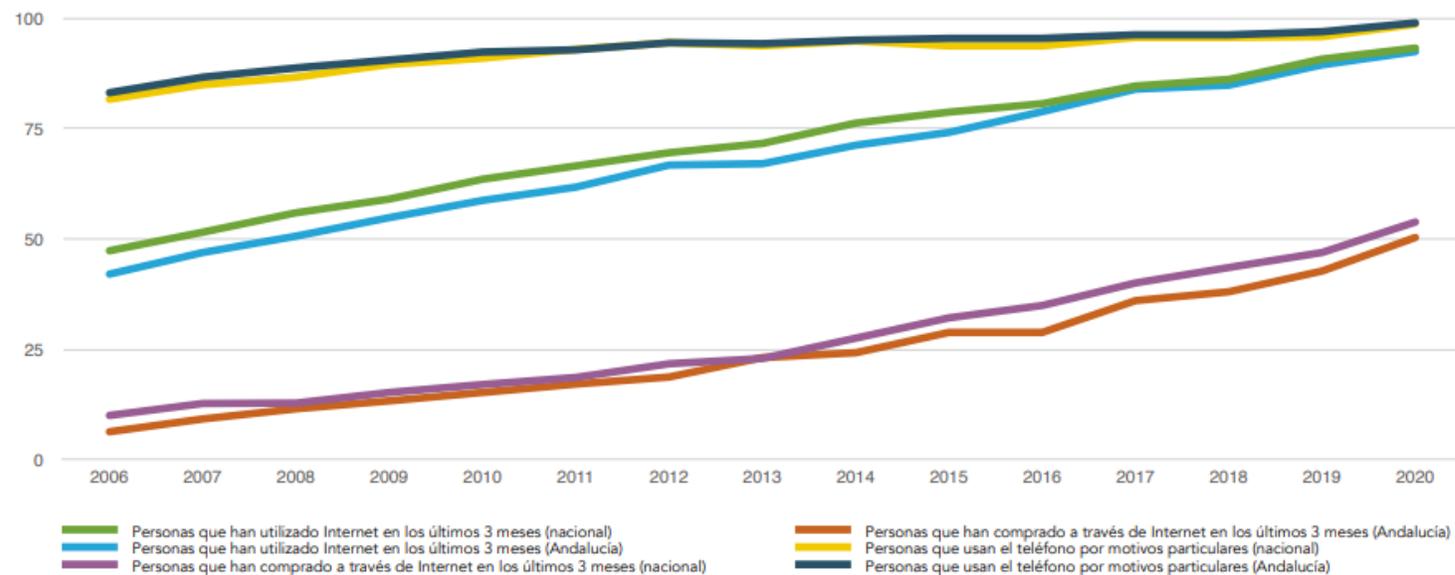
- ⊕ Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias
- ⊕ Estrategia de Cáncer en Andalucía
- ⊕ Plan Estratégico de Salud Mental y Adicciones de Andalucía (PESMAA) *
- ⊕ Plan Integral de Oncología de Andalucía
- ⊕ Plan de Atención a Personas afectadas con enfermedades raras
- ⊕ Plan Andaluz de Atención Integrada a pacientes con enfermedades crónicas *
- ⊕ Plan Andaluz de Cuidados Paliativos PACPA * (nueva edición)
- ⊕ Plan integral de atención a la Accidentabilidad
- ⊕ Plan Andaluz frente al VIH/SIDA y otras ITS
- ⊕ Plan Andaluz de Atención a personas con dolor
- ⊕ Plan Integral de Atención a las cardiopatías de Andalucía
- ⊕ Plan Andaluz de atención al ictus
- ⊕ Plan Integral de Tabaquismo
- ⊕ Plan Andaluz de Salud Ambiental
- ⊕ Plan Andaluz de Alzheimer
- ⊕ Plan Andaluz de enfermedades reumáticas y musculoesqueléticas
- ⊕ Plan de Genética de Andalucía
- ⊕ Plan de Alta Frecuentación
- ⊕ Plan integral de diabetes en Andalucía
- ⊕ Estrategia de Salud Digital de Andalucía*
- ⊕ Plan de Transformación Digital del SSPA*

A Plan de Actuación Agencia Digital de Andalucía 2021 - 2024

- ⊕ Estrategia Andaluza de Ciberseguridad
- ⊕ Plan de Capacitación Digital de Andalucía
- ⊕ Estrategia Andaluza de Inteligencia Artificial
- ⊕ Estrategia Andaluza de Administración Digital centrada en las personas
- ⊕ Ley Andalucía Digital *

GRÁFICA

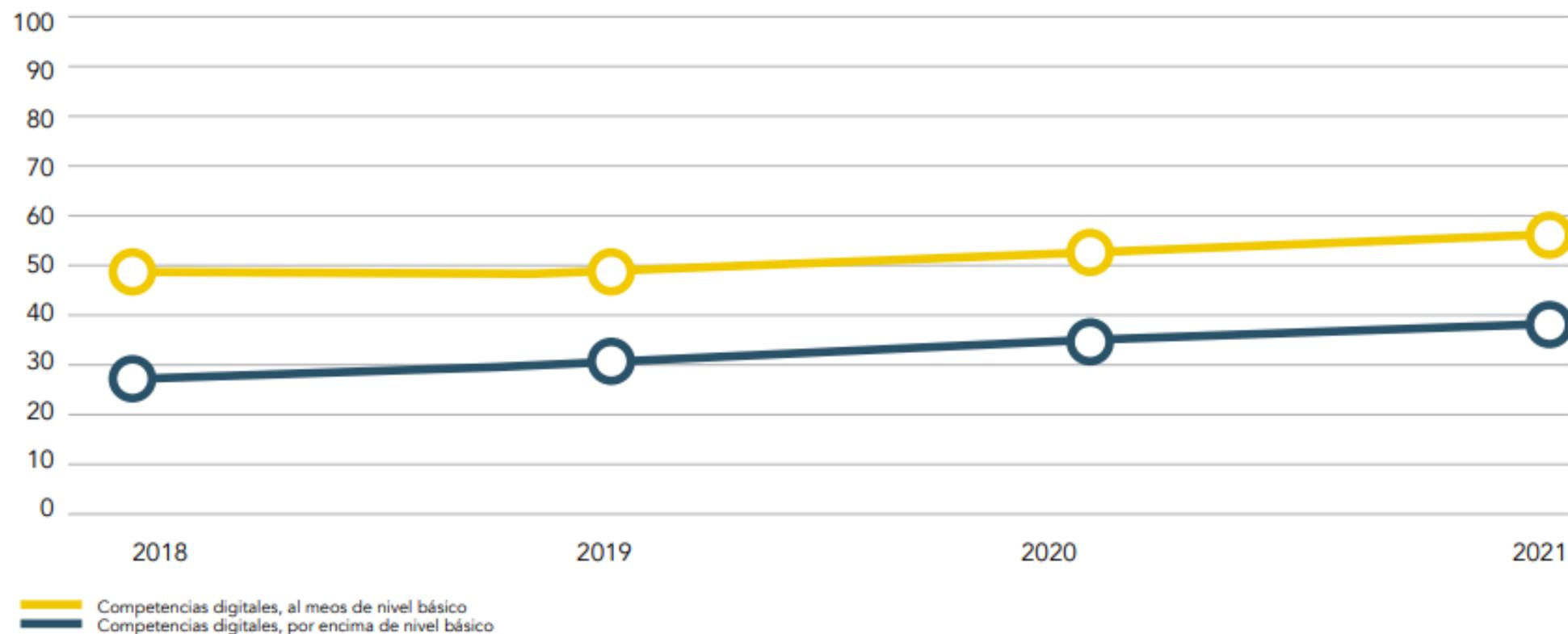
Indicadores de la evolución de adopción digital de la ciudadanía andaluza, en comparación con los niveles nacionales (2006 - 2020)



Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares (2020) - INE

GRÁFICA

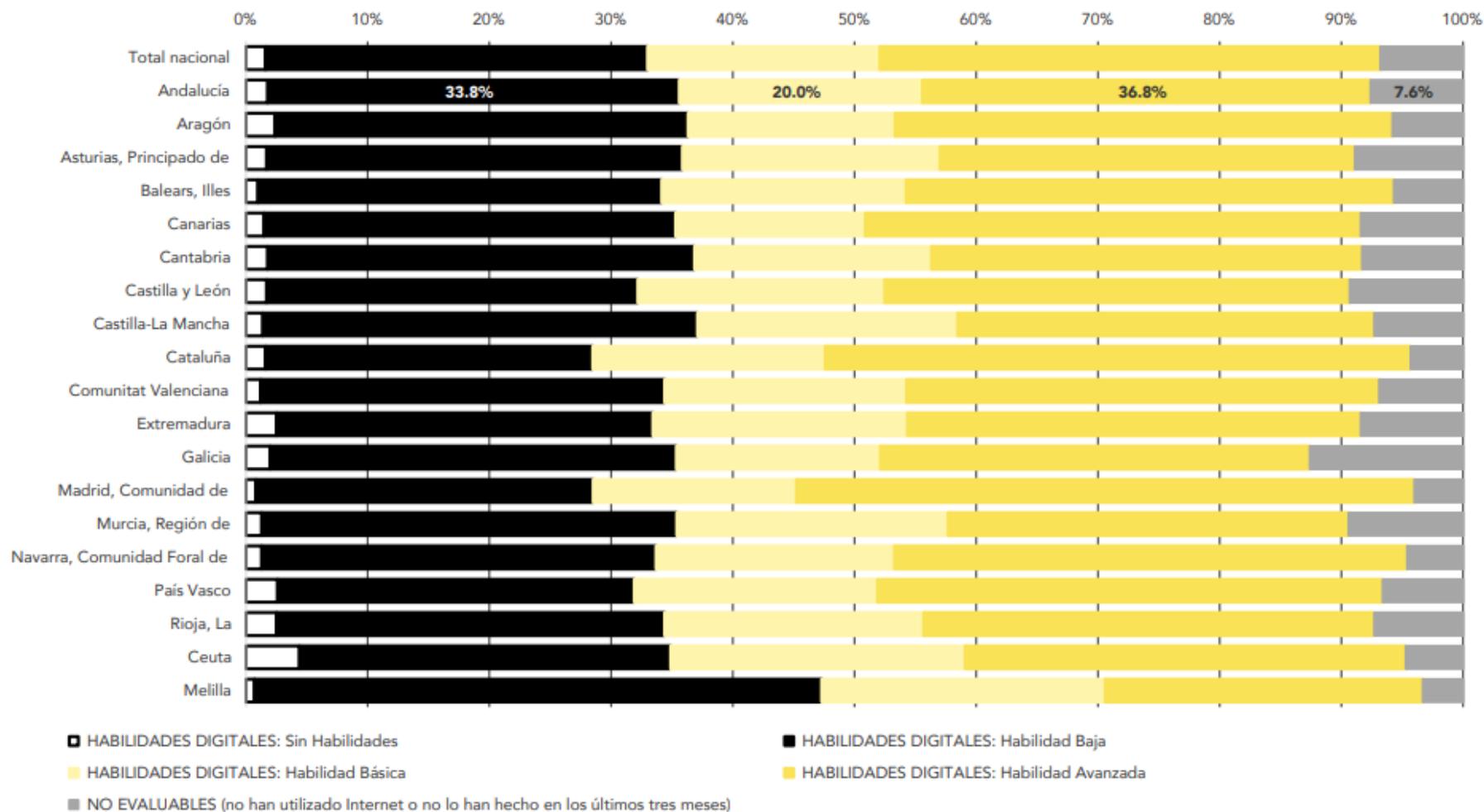
Competencias digitales



Fuente: [Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía](#)

GRÁFICA

Indicador del grado de habilidades digitales por comunidad autónoma. Personas de 16 a 74 años

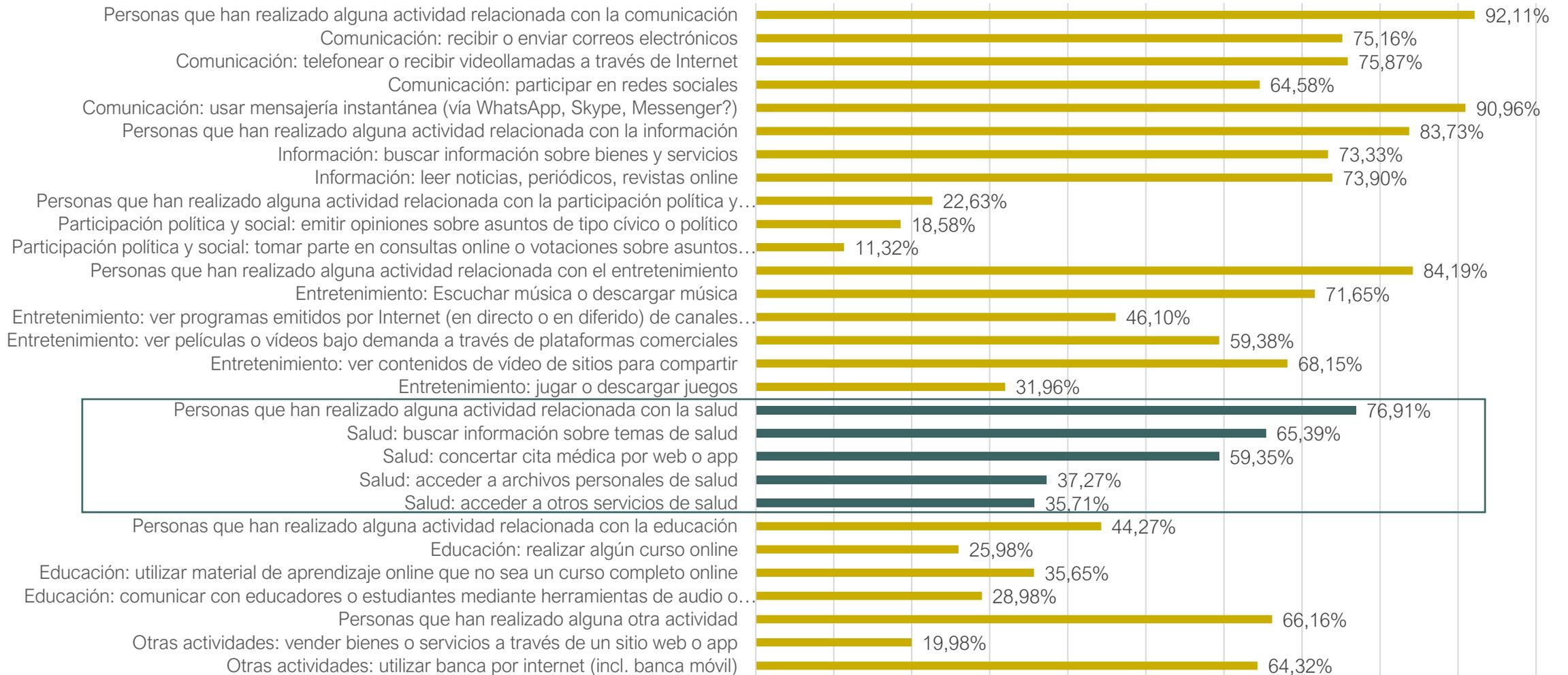


Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares (2020) - INE

Nota: se incluye el gráfico ordenado alfabéticamente, a excepción de los datos nacionales que se incluyen en la cabecera de la gráfica para destacarlos del resto de valores autonómicos

Usos de internet de la población: RRSS, mensajería instantánea, cita médica por web o app...

0,00% 10,00% 20,00% 30,00% 40,00% 50,00% 60,00% 70,00% 80,00% 90,00% 100,00%



Humanización en Comunicación Digital

- El uso de tecnologías digitales **no puede reemplazar** la interacción personal en la atención sanitaria, pero sí puede **complementarla y mejorarla** en muchos casos.
- Ayuda a que el paciente se sienta **más conectado** con su médico
- Genera sensación de **cercanía y de apoyo emocional**, lo que puede ayudar al proceso de atención médica.
- Es una herramienta útil para ayudar a los profesionales a comprender mejor las **necesidades de sus pacientes**.
- Conseguir una **atención más personalizada**







Nunca sustituir la presencialidad



Claves para avanzar en salud :

Dominar la tecnología para comunicarnos nos hace más **eficientes** como **profesionales**.

Liderar los mensajes en SALUD

Fomentar en **Autocuidado**

Necesitamos **herramientas y seguridad** para el paciente y para el profesional

Nunca para sustituir la presencialidad

Valorar en que situaciones/ **patologías** es útil

Escucha activa de las **necesidades de paciente**

Es necesario garantizar la **equidad** en el acceso

Acercarnos al paciente mejora el seguimiento de patologías crónicas

La implantación debe ser **progresiva** y aceptada

Dotar a las personas de **competencias** digitales

Equilibrio entre **complejidad y cronicidad** entre presencialidad y virtualidad.

Gestionar bien una nueva atención sanitaria y hacerla **SOSTENIBLE**



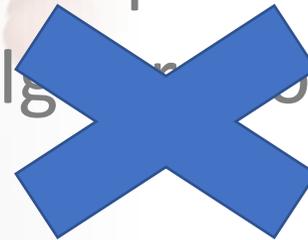
Conocer el RIESGO:

- Mitigarlo
- Aceptarlo
- Ignorarlo



Conocer el RIESGO:

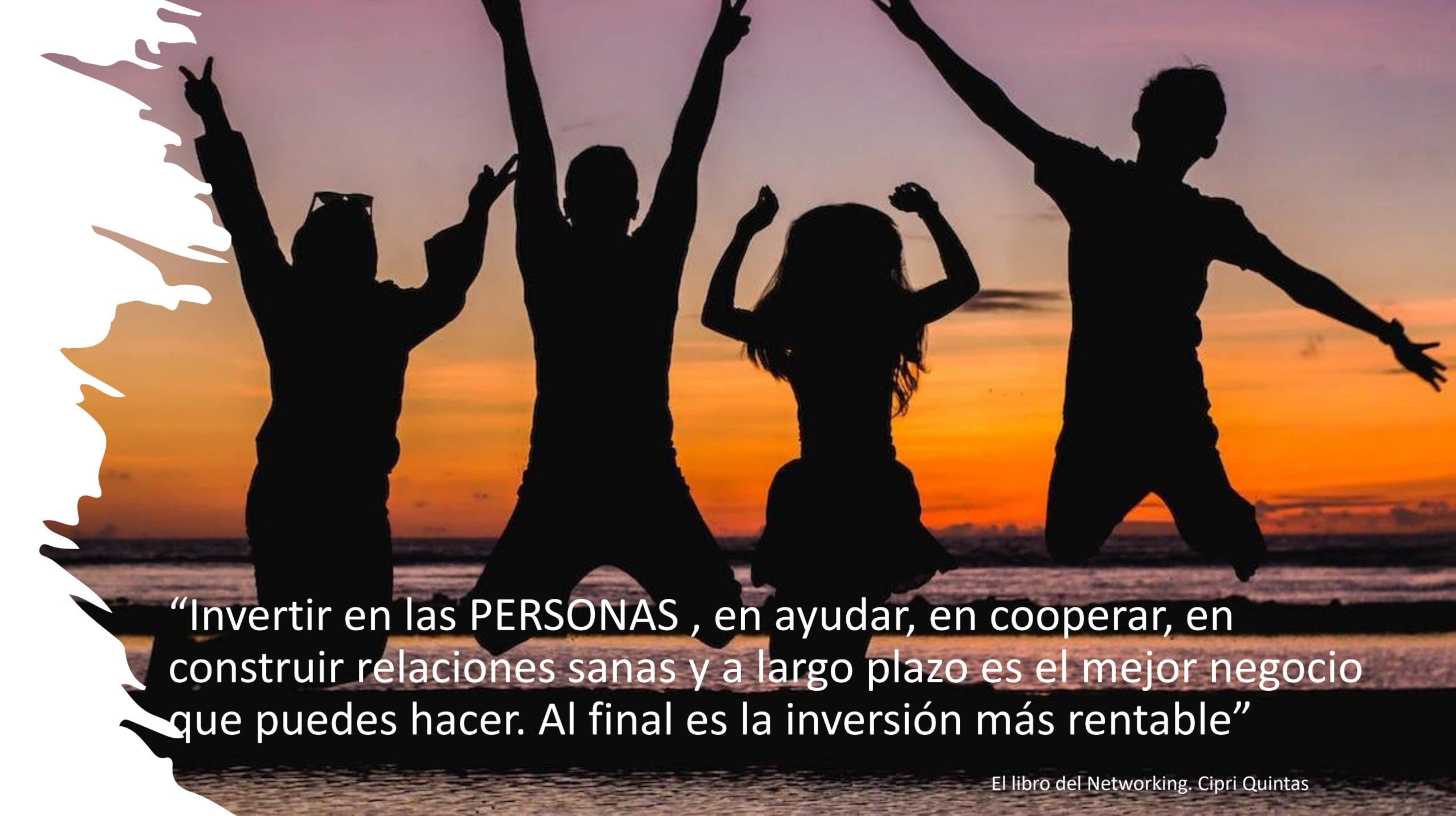
- Mitigarlo
- Aceptarlo
- Ignorarlo



A 3D rendering of a target with concentric red and white rings. A blue dart with a silver tip is shown hitting the center bullseye. The target and dart are reflected on the surface below them.

Generar salud

Humana
Sostenible

The image shows four people in silhouette, jumping joyfully on a beach at sunset. The sky is a mix of orange, yellow, and purple, and the ocean is visible in the background. The people are in various dynamic poses, with arms raised and legs bent, conveying a sense of happiness and freedom. A white, abstract, cloud-like shape is on the left side of the image.

“Invertir en las PERSONAS , en ayudar, en cooperar, en construir relaciones sanas y a largo plazo es el mejor negocio que puedes hacer. Al final es la inversión más rentable”



GRACIAS



carmen.jodar.sspa@juntadeandalucia.es