

CERTIFICADO HUMAN-AA

Estrategia de Humanización del
Sistema Sanitario Público de
Navarra



Marzo 2025

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	4
PRESTACIONES PARA LAS PERSONAS CON CERTIFICADO HUMAN-AA	4
<i>Acompañamiento</i>	4
<i>Accesibilidad horaria</i>	4
<i>Orientaciones a profesionales</i>	4
REQUISITOS	4
EN QUÉ CONSISTE.....	5
INICIO DEL PROCEDIMIENTO/SOLICITUD	6
TRAMITACIÓN.....	6
<i>Emisión del informe</i>	6
<i>Publicación del informe en Carpeta Personal de Salud (CPS)</i>	6
ANEXOS	7

Introducción

Entre la población que utiliza los servicios sanitarios se encuentran personas con diagnósticos de diferentes enfermedades y trastornos de conducta asociados, que pueden presentar situaciones de mayor vulnerabilidad, así como tener dificultades en las diferentes atenciones sanitarias, lo que repercute negativamente en el estado emocional y en la conducta de estas personas.

El sistema sanitario debe contemplar estas situaciones individualmente y considerar diferentes aspectos a tener en cuenta en la atención sanitaria prestada a estas personas con el objetivo de establecer medidas de discriminación positiva para mejorar la atención, el acceso al sistema sanitario, así como intentar que puedan estar acompañadas el mayor tiempo posible por sus familiares o por personas de su entorno que les puedan ayudar en el marco de su relación asistencial para una correcta comunicación.

Para el abordaje y atención a estas personas se debe tener en cuenta que:

- Puede alterarles la estancia en lugares desconocidos, que les pueden resultar hostiles, y con personas extrañas para ellas.
- Tienen baja tolerancia a los tiempos de espera.
- Pueden presentar limitaciones para comprender determinadas situaciones y comunicar lo que les afecta.

Resulta necesario:

- Que la organización sanitaria y sus profesionales, adapten el modelo de atención a las características de las personas con alteraciones de conducta que requieran una asistencia diferenciada e integral.
- Generar medidas de apoyo adecuadas a las necesidades y características individuales potenciando un modelo de atención integral y centrado en la persona.

“Human-AA”, es un proyecto que surge de la línea de “Calidez de trato y autonomía de pacientes” de la Estrategia de Humanización del Sistema Sanitario Público de Navarra 2024-2028, pensado para facilitar el acceso y el acompañamiento, a y en determinados servicios sanitarios, de aquellos y aquellas pacientes diagnosticados con ciertas patologías y trastornos de conducta asociados, que hace aconsejable, en la medida de lo posible, reducir los tiempos de espera previos a la entrada en una consulta o la realización de una prueba/procedimiento, tanto en Atención Primaria, como en Hospitalaria y Salud Mental, acercándola todo lo posible a la hora de cita concertada. También aplicable a las atenciones en urgencias, en este caso siempre condicionadas a las circunstancias sanitarias globales que ocurran en ese momento en el centro sanitario.



Objetivos

Mejorar la atención de estas y estos pacientes, así como de sus acompañantes, a través de la implementación de medidas organizativas encaminadas a facilitar el **Acceso** y el **Acompañamiento** (“Human-AA”) necesarios para recibir una asistencia sanitaria humanizada, integral y de calidad en personas con trastornos de conducta asociados a determinados diagnósticos.

Prestaciones para las personas con Certificado Human-AA

Acompañamiento

Facilitar el acompañamiento del o de la paciente por parte de la persona acompañante en los diferentes procedimientos sanitarios, (consultas y pruebas), siempre que la situación clínica de la persona lo permita y la persona lo desee.

Accesibilidad horaria

Ajustar los tiempos de espera previos a la entrada en una consulta o realización de una prueba, acercándola todo lo posible a la hora de cita concertada.

Orientaciones a profesionales

- Individualizar y flexibilizar la atención.
- Ajustar los tiempos de espera lo máximo posible a la hora de citación.
- Explicar de forma adaptada los procedimientos o pruebas que se van a realizar.
- Contar con recursos de apoyo visuales que faciliten la comunicación y la comprensión.
- Cuidar la coherencia en el lenguaje verbal y no verbal.
- Actitud empática, trato humano y cercano.

Requisitos

Podrán ser beneficiarias las personas con estos u otros diagnósticos médicos **siempre que estén asociados a un trastorno de conducta:**

- Trastornos por déficit de atención.
- Trastorno mental grave.
- Trastornos generalizados del desarrollo.
- Discapacidad intelectual.
- Demencia.
- Parálisis cerebral.
- Discapacidad con trastorno de comunicación grave.



Dificultades que pueden presentar estas personas:

- Dificultades en la comunicación e interacción social.
- Dificultad para identificar el estado físico y emocional y poder comunicarlo a la familia o profesionales.
- Hipersensibilidad a las situaciones extrañas.
- Hipersensibilidad a determinados estímulos sensoriales.
- Frecuentes episodios de ansiedad y cambios conductuales en situaciones nuevas y extrañas.
- Poca o mala tolerancia a situaciones de espera, lo que supone una causa clara de la alteración conductual por el sufrimiento que les genera.
- Ansiedad y temores a someterse a determinadas pruebas o exploraciones.
- Dificultad para entender y seguir las instrucciones de los y las profesionales.
- Dificultad para entender la intervención médica y la finalidad curativa.

Además, pueden presentar asociado un trastorno de conducta con comportamientos que pueden suponer una dificultad en el proceso de atención sanitaria (desde la sala de espera hasta la intervención en consulta/prueba) como pueden ser: la intranquilidad, la irritabilidad, la agitación (que pueden manifestarse con gritos), la deambulación errática o agresividad entre otros.

En qué consiste

“Human-AA” permite una atención más accesible y adaptada a las necesidades de personas diagnosticadas con ciertas patologías y trastorno de conducta asociado, que hace aconsejable, en la medida de lo posible, reducir los tiempos de espera previos a la entrada en una consulta o realización de una prueba, acercándola todo lo posible a la hora de cita concertada, minimizando los tiempos de espera en las consultas de los centros de salud, las consultad de Salud Mental, las consultas externas de atención hospitalaria, y urgencias, siempre condicionada a las circunstancias sanitarias globales que ocurran en ese momento en el centro sanitario.

Asimismo, y en la medida que la asistencia sanitaria lo permita, y siendo especialmente sensibles y conscientes de las necesidades de estos y estas pacientes, se facilitará el acompañamiento por parte de sus familiares o personas cuidadoras de su entorno durante el tiempo que dure la espera, la consulta o el acto sanitario en mayor medida que otros y otras usuarios y usuarias.



Inicio del procedimiento/Solicitud

La solicitud puede ser realizada por:

- Pacientes, sus familiares o personas de su entorno, sus representantes legales o las personas debidamente autorizadas de una persona, que cumpla los requisitos.
- De oficio, por profesionales de medicina, enfermería, trabajo social etc.

Tramitación

La tramitación de “Human-AA” se puede solicitar a través de los y las profesionales de enfermería de los Centros de Salud, previa petición de cita en el Servicio de Admisión del Centro de Salud.

Emisión del informe

Tras la valoración positiva realizada por el profesional de enfermería se procederá a habilitar el Certificado “Human-AA” y se entregará al o a la paciente, cuidador/a o a su representante un informe en el que consten los datos de identificación de la persona y las prestaciones que acompañan a dicha habilitación.

El o la paciente deberá presentar este informe en los diferentes centros sanitarios en los que requiera ser atendido/a.

Publicación del informe en Carpeta Personal de Salud (CPS)

Dicho informe será también publicado en la CPS del o la paciente.

Anexos

Anexo 1 – Certificado HUMAN – AA



PRUEBAPRUEBA, PRUEBA
DNI: X
CIPNA: xxxxx
Fecha de Nacimiento: 12/12/1993
Teléfono: 6XXXXXXX

CERTIFICADO HUMAN-AA S

Se ha habilitado para usted el certificado HUMAN AA lo que, en su caso, implica:

- Que puede ser acompañado/a por sus familiares o personas cuidadoras en su atención sanitaria.
- Que se ajuste su tiempo de espera, acercándolos todo lo posible a la hora de cita concertada, o que sea el mínimo posible.

Todo esto si usted lo desea, y si su estado de salud lo permite.

No obstante, este certificado no se aplicará si el servicio sanitario considera que hay personas en peor situación que usted o con otras necesidades más graves.

Y para que conste.

En Pamplona a 22/01/2025
PRUEBA PRUEBA, PRUEBA (E)
Nº Colegiada/o 310XXXX

