



# VI CONGRESO NACIONAL DE COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE Y SU FAMILIA (CIPO 2023)

---

## CONCLUSIONES Documento Oficial

---

Videos: Chospab Congreso CIPO  
[https://chospab.es/cursos\\_jornadas/2024/cipo\\_2023/intro.htm](https://chospab.es/cursos_jornadas/2024/cipo_2023/intro.htm)

## PATROCINADORES



Hospital **quironsalud**  
Albacete



**CARDIOLINK**  
GROUP  
Your Health Solutions Partner



Colegio Oficial  
de Enfermería de Albacete



Colegio Oficial  
de Médicos de Albacete



COLEGIO OFICIAL  
DE LA PSICOLOGIA  
de Castilla-La Mancha



Colegio Oficial de  
Farmacéuticos de  
Albacete



CONSEJO DE  
COLEGIOS OFICIALES  
DE FARMACÉUTICOS  
CASTILLA-LA MANCHA



AYUNTAMIENTO DE ALBACETE



DIPUTACIÓN DE ALBACETE



Castilla-La Mancha

## INTRODUCCIÓN:

**Este Documento Oficial incluye aquellas conclusiones fundamentales a las que se han llegado en las diversas mesas y también tras una valoración global de todo el Congreso.**

**Los participantes lo han sido en sus respectivas mesas y conferencias, según el programa oficial y con frecuencia han asistido a otras conferencias y mesas, participando también en sus debates. Ello, sin duda, ha contribuido al enriquecimiento de las conclusiones que ahora se presentan.**

**Este Documento final, como en las anteriores ediciones, es fruto de la inclusión de dichas conclusiones en un documento inicial y su valoración individualizada repetida por los ponentes. Tras ello y la inclusión de las diversas puntualizaciones y correcciones aportadas por los participantes se elaboró este Documento Final.**

Celebrados ya cinco anteriores Congresos Nacionales de Comunicación con el Paciente y su Familia (CIPO 2013-14-17-19-21) con la participación de importantes personalidades en la materia y representantes nacionales de todos los sectores implicados, hemos considerado que es el momento de afianzar lo en ellos comentado y fomentar su aplicación práctica.

Para ello y partiendo de algunas de las conclusiones más importantes de dichos congresos se planteó un Programa de Autoevaluación / Acreditación de Centros Sanitarios (EVA-CIPO), valorando el cumplimiento en ellos de una serie de ítems objetivos y fácilmente cuantificables.

Es un proyecto que se ha presentado a debate en este 6º Congreso Nacional de Comunicación con el Paciente y su Familia (CIPO 2023) y que ha sido objeto de algunas de sus conclusiones.

## RELACIÓN DE CONFERENCIANTES Y PONENTES EN EL CONGRESO (Por orden de participación)

### BEATRIZ NAVARRO BRAVO

Colegio Oficial de la Psicología de CLM (COPCLM)

### ELÍAS GARCÍA GRIMALDO

Presidente del Comité Organizador-Científico de los CIPO 2014-15-17-19 y 21  
Cirujano General CHUA. Profesor Asociado de la Facultad de Medicina de Albacete

### CARMEN GONZÁLEZ CARRASCO

Catedrática de Derecho Civil. Investigadora CESCO  
Coordinadora del Máster de Derecho Sanitario y Bioética (UCLM)  
Consejera responsable de formación MB& E Legal

### BLAS GONZÁLEZ MONTERO

Presidente del Colegio Oficial de Médicos de Albacete  
Ex-vocal de hospitales del COM.AB

### MARIAN ISABEL MOYA GARCÍA

Vicepresidenta Primera del Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos de España.

### DIEGO AYUSO MURILLO

Secretario General del Consejo General de Colegios de Enfermería de España.

### CARLOS J VAN'DER HOFSTADT ROMÁN

Coordinador del Grupo de Trabajo de Enfermedades Crónicas y Enfermedades Raras;  
Grupo de Expertos de la División Profesional de Psicología de la Salud del Consejo General de Psicología (COP).

### **JUAN PEDRO RISQUEZ MADRIDEJOS**

Vicepresidente del Consejo General de Colegios de Farmacéuticos de España (CGCOF).

Académico Numerario de la Academia Iberoamericana de Farmacia.

### **PEDRO J. TÁRRAGA LÓPEZ**

Presidente de la Real Academia de Medicina de Castilla la Mancha

### **MARÍA JOSÉ RODRÍGUEZ MATÍAS**

Directora de Investigación y Nuevas Metodologías.

Instituto de Experiencia del Paciente IEXP.

### **JUSTO MEDRANO HEREDIA**

Ha sido Apl. Prof. Universitätsklinikum Essen (RFA).

Director Médico y Gerente H.U. San Juan Alicante y H.U. Elche.

Catedrático Cirugía U. Alicante y U.M.H. Elche.

Vice-Presidente Real Academia Medicina Comunidad Valenciana.

### **JOSÉ FRANCISCO SOTO BONEL**

Presidente de la Sociedad Española de Directivos de la Salud (SEDISA).

### **ALBERTO SANSÓN JUSTEL**

Director Gerente de la Gerencia de Atención Integrada de Albacete.

### **SANTIAGO VILLANUEVA PÉREZ**

Director Gerente de los hospitales Quirón de Albacete.

### **ALMUDENA SANTANO MAGARIÑO**

Directora de Enfermería Hospital Universitario Puerta de Hierro. Majadahonda. Madrid.

### **JOSÉ ANTONIO FLOREZ LOZANO**

Catedrático de Comunicación de la Facultad de Medicina de Oviedo.

Miembro de las Reales Academias de Medicina de Galicia y Valladolid.



### SANTIAGO ALFONSO ZAMORA

Vicepresidente del Foro Español de Pacientes.

### M<sup>a</sup> VICTORIA FERNÁNDEZ MARTÍNEZ

Presidenta de la Asociación Española de AECC. Albacete.

### FERNANDO ÁLVARO GARCÍA ROMERO

Capellán del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete.

### MARÍA LUCÍA HERREROS SÁEZ

Asociación Nacional de Comunicación con el Paciente y su Familia (CIPO).  
DUE Complejo Hospitalario y Universitario de Albacete (CHUA).  
Licenciada en Psicología.

### JOSÉ LUIS BLANCO PAÑOS

Médico de Familia, Centro de Salud N<sup>o</sup> 1, Albacete.

### JOSÉ ANTONIO CARBAJAL DE LARA

Vocal de Formación, Atención Farmacéutica y Análisis Clínicos de la Junta Directiva del Colegio de Farmacéuticos de Albacete.

### PEDRO CASCALES SÁNCHEZ

Secretario General de la Asociación Nacional CIPO y del Comité Organizador-Científico del CIPO.

Profesor Titular de la Facultad de Medicina de Albacete.

Jefe de la Sección de Cirugía Endocrina-Metabólica y Bariátrica del CHUA.

### CARMEN FLORES LÓPEZ

Presidenta de la Asociación "El Defensor del Paciente".

### ELVIRA GONZÁLEZ SÁNCHEZ

Presidenta de la Asociación Española de Técnicos de Enfermería sanitarios y sociosanitarios (AETESYS).

### PEDRO ANTONIO BONAL LÓPEZ

Coordinador del Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (AIT).  
Jefe del Servicio de Informática de la GAI de Albacete.

### ANTONIA SERRANO MORENO

Enfermera responsable del Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete (CHUA).

### PEDRO M. RUIZ LÓPEZ

Presidente de la Asociación Madrileña de Calidad Asistencial.

### MARÍA TERESA MARÍN RUBIO

Directora General de Humanización y Atención Sanitaria.  
Consejería de Sanidad Castilla la Mancha.

### PALOMA CASADO DURÁNDEZ

Directora Gerente del Hospital Universitario del Sureste. Madrid (SERMAS).  
Ex-Subdirectora General de Humanización de la Asistencia Sanitaria, Información y Atención al Paciente de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.  
Ex-Responsable de Humanización en el Hospital Universitario Clínico S. Carlos. Madrid.

### MARÍA ISABEL GONZÁLEZ GARCÍA

Psicooncóloga de GEPAC y AEAL.

# CONCLUSIONES



PROYECTO DE PROGRAMA DE AUTOEVALUACIÓN / ACREDITACIÓN  
**EN COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE Y SU FAMILIA  
DE LOS CENTROS SANITARIOS (EVA-CIPO)**

---

- |  |                   |
|--|-------------------|
| <b>1- POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DE HABITACIÓN INDIVIDUAL</b>   | <b>(3 puntos)</b> |
| <b>2- DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO DE INFORMACIÓN</b><br>(Distinto de los Consentimientos Informados habituales)                                    | <b>(1 punto)</b>  |
| <b>3- DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE REPRESENTANTE</b>  | <b>(1 punto)</b>  |
| <b>4- DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO DE LIMITACIÓN DEL ESFUERZO TERAPEÚTICO Y/O SOPORTE VITAL</b>   | <b>(1 punto)</b>  |
| <b>5- COMITÉ DE COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE Y SU FAMILIA, EN EL QUE ESTÉN ESTOS REPRESENTADOS</b>   | <b>(2 puntos)</b> |
| <b>6- PROGRAMA DE FORMACIÓN Y EVALUACIÓN PERMANENTE EN COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE Y SU FAMILIA DE TODO EL PERSONAL</b><br>(Presencial u On line) | <b>(1 punto)</b>  |
| <b>7- EVALUACIÓN PERMANENTE MEDIANTE ENCUESTAS ANÓNIMAS DE LOS DIVERSOS ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN</b>  | <b>(1 punto)</b>  |
-

1. Se reconoce que **un sistema de evaluación en comunicación** con los pacientes y su familia de los centros sanitarios sí **es posible y positivo**, y que puede estar incluido en los programas de humanización o independientemente. Puede plantearse también en la Asistencia Primaria, incluida la Farmacia.

2. Los ítems planteados en el EVA-CIPO **son aceptables dentro del Derecho Sanitario** e incluso recomendables.

3. Se considera que **los pacientes y sus familias deberían estar representados en los órganos de dirección** de los centros sanitarios, con una participación activa .

4. Es muy recomendable generar **proyectos coparticipados entre profesionales sanitarios, pacientes y expertos** para conocer la realidad de la experiencia del paciente en sus distintas dimensiones -visibles e invisibles-, y para crear juntos soluciones de mejora asistencial verdaderamente efectivas y con un buen impacto en la calidad de vida del paciente y de los profesionales sanitarios.

5. Debería disponerse **en los hospitales del mayor número posible de habitaciones individuales**, las únicas que pueden garantizar una comunicación adecuada en confidencialidad , además del respeto básico a la dignidad del paciente y de su familia.

6. Para favorecer la Comunicación y Humanización de los Centros Sanitarios es muy importante también el **cuidado de los espacios comunes y accesos**, condiciones y estética de la **ropa** de los pacientes etc., pudiendo incorporarse como medidas avanzadas la **música**, ambiental o directa, e incluso acceso a **espacios ajardinados**, por ejemplo.

7. Se considera factible y positiva la constitución de **comisiones específicas de comunicación** independientes o dentro de los departamentos de Humanización en su caso.

8. Se consideran **muy útiles las encuestas** de valoración en comunicación, anónimas o personalizadas.

9. Una vez más se incide en la necesidad de formación en comunicación en los centros de estudios y facultades de profesiones sanitarias, siendo fundamental una **formación continua en comunicación** de todo el personal de los centros sanitarios.

10. Se resalta **la importancia de la actitud y voluntad de los profesionales** para poder conseguir importantes actuaciones de mejora en comunicación, aun con medios limitados.

11. Se considera importante **también** dentro de la comunicación el reconocimiento **de los pacientes y su familia** a los profesionales.

12. Es fundamental la correcta utilización de las **nuevas tecnologías** como el futuro inevitable y sin duda muy beneficioso, pero que **no deben dificultar la humanización** de la comunicación.

13. Deben arbitrarse las medidas necesarias para facilitar el acceso a la asistencia sanitaria humanista a todas las personas, independientemente de su edad y condiciones específicas, **evitando que las nuevas tecnologías supongan una barrera** para ello.

14. La **Comunicación** con el Paciente y su Familia no se debe basar en unos fríos principios técnicos comerciales o de marketing, sino que **debe tener una profunda base humanista**, fundamentada en una relación intensa y única entre dos personas.

15. Para mejorar la comunicación con el Paciente y su Familia es **fundamental** utilizar todos los medios y recursos ya disponibles, incluida la **Red de Farmacias** que , sin cita previa ni listas de espera, permite que el 99% de la población española tenga un acceso inmediato a un profesional sanitario.

16. Se reconoce la necesidad de **facilitar el acceso-comunicación** de los pacientes y su familia **con los profesionales sanitarios** y que éstos se presenten e identifiquen adecuadamente

17. Se debe permitir que **el paciente esté acompañado por un familiar el mayor tiempo posible y en todas las circunstancias**, salvo que sea totalmente imposible o impropio , en cuyo caso se ha de justificar y explicar adecuadamente, facilitando el sistema y medios para el contacto inmediato entre ellos si es deseado.

**“ALGÚN DÍA SE RECONOCERÁ LA LABOR Y EL ESFUERZO DE TODOS  
LOS QUE LUCHARON POR MEJORAR LA COMUNICACIÓN EN LOS  
CENTROS SANITARIOS Y QUE LAS HABITACIONES DE LOS HOSPITALES  
FUERAN INDIVIDUALES”**



Hospital **quironsalud**  
Albacete



**CARDIOLINK**  
GROUP  
Your Health Solutions Partner



**Colegio Oficial  
de Enfermería de Albacete**



**Colegio Oficial  
de Médicos de Albacete**



**COLEGIO OFICIAL  
DE LA PSICOLOGÍA  
de Castilla-La Mancha**



**Colegio Oficial de  
Farmacéuticos de  
Albacete**



**CONSEJO DE  
COLEGIOS OFICIALES  
DE FARMACÉUTICOS  
CASTILLA-LA MANCHA**



**AYUNTAMIENTO DE ALBACETE**



**DIPUTACIÓN DE ALBACETE**



**Castilla-La Mancha**

