



HUMANIZANDO LA JUSTICIA



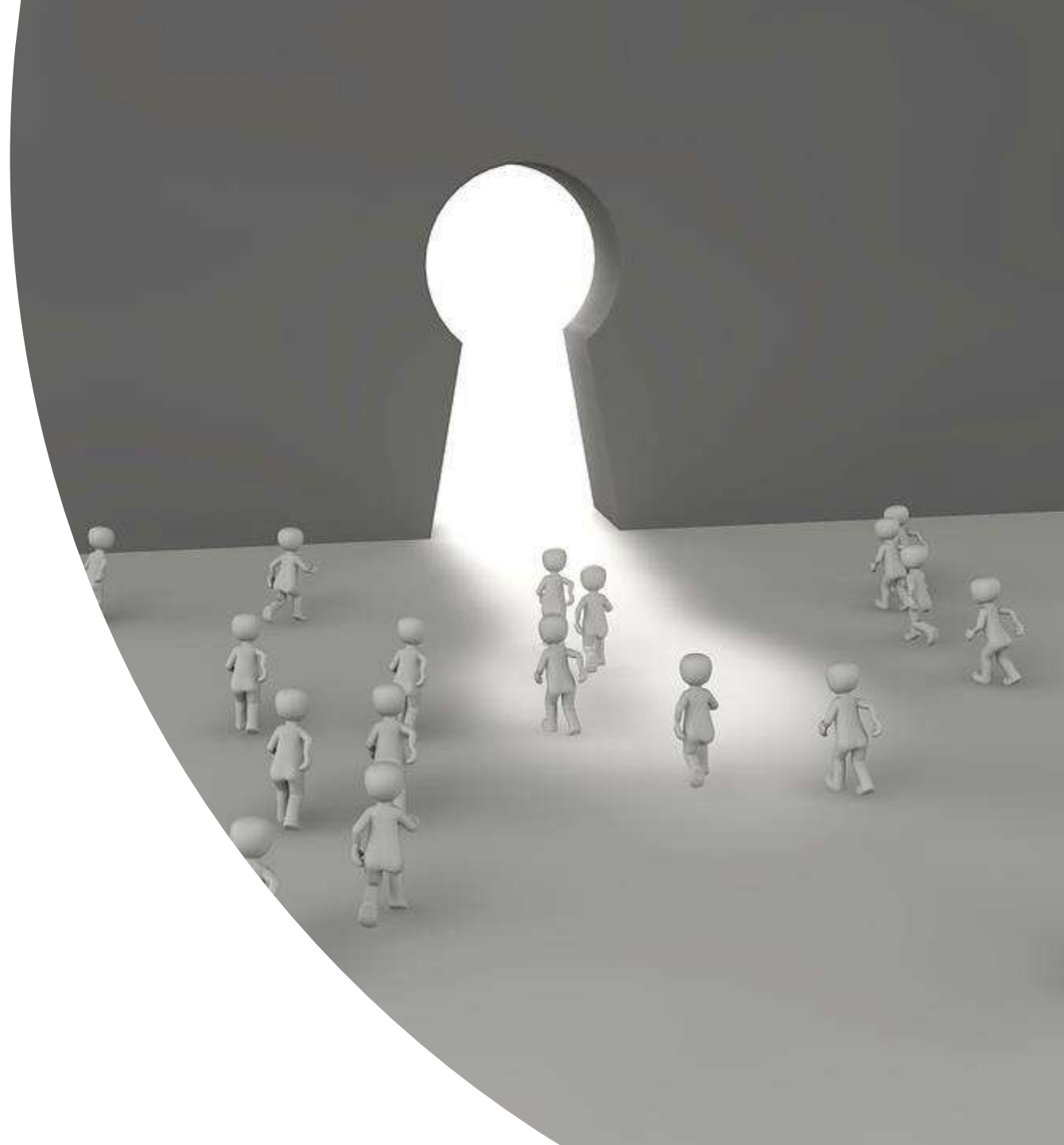
- ✓ Búsqueda de la excelencia, desde un punto de vista **multidimensional** que aborda todas las facetas de una **persona** y no solamente la técnica
- ✓ Aportar mayor cercanía y ternura, con autocrítica y capacidad de mejora

Humanizar. Hacer humano, familiar y afable a alguien o algo.

Humano. Comprensivo, sensible a los infortunios ajenos.

Humanización

- ✓ Según la Real Academia de la Lengua Española, humanizar como verbo transitivo es la acción de *“hacer humano, familiar y afable a alguien o algo”*
- ✓ Humanizar el ámbito jurídico es poner a la persona, cualquiera que actúa como sujeto en el centro del sistema: profesionales, demandantes y demandados, víctimas y acusados, familiares ...



Humanización ámbito jurídico/Derecho



Sin perder el objetivo técnico del derecho que es impartir la justicia, el proceso puede resultar más humano si se contemplan los valores intrínsecos de la persona en cualquiera de sus esferas



Colocar en primer plano la idea antropológica del sentido de la vida (frente al sin sentido)

“Es urgente humanizar nuestra profesión, volviendo a colocar en su centro los objetivos para los cuales surgió: el servicio a la sociedad y la salvaguarda del interés público, que se ejerce por medio de la defensa, la asesoría, la impartición de justicia, la creación del ordenamiento jurídico, el litigio, la docencia y la investigación de las disciplinas jurídicas, mediante la aplicación del Derecho, en orden a la concordia, la seguridad, la efectividad de los derechos fundamentales y la Justicia.

Para ello es apremiante recuperar en el ejercicio profesional la noción de vocación, la humildad, la noción de servicio y el respeto mutuo”

*Teresita
Rendón
Huerta
Barrera*



La gran mayoría de profesionales vinculados al sector jurídico cumplen sus funciones con respeto a la ley. Pero también es cierto que la gran mayoría de estos profesionales no tienen suficientemente en cuenta el factor humano en su actividad profesional. El gran volumen de trabajo que han de asumir los diferentes operadores jurídicos ha sido durante años la excusa perfecta para deshumanizar progresivamente la actividad jurídica.

- Si analizamos con un mínimo de atención y precisión la actividad profesional diaria de los operadores jurídicos en la actualidad, nos daremos cuenta, que la mayoría de ellos podrían ejecutar sus respectivas funciones, sin renunciar ni un ápice a sus obligaciones y objetivos de eficacia, siendo más humanos, teniendo más en cuenta el factor humano de sus interlocutores.
- ¿Cómo corrige un abogado senior a uno junior?, ¿Cómo se dirige un juez o fiscal a un investigado, o a un abogado? ¿Cómo informa un abogado a su cliente de la evolución de un proceso? ¿Cómo trata un agente de policía a un detenido? ¿Cómo explica un agente de seguros a un asegurado que no tiene cobertura?

HUCI Humanizando
los Cuidados
Intensivos



¿DÓNDE NACE EL PROYECTO?



THE MOST
POWERFUL
WEAPON
ON EARTH IS
THE HUMAN
SOUL ON FIRE

Declaración de Torrejón para la Humanización
de los Cuidados Intensivos

Organizamos jornadas nacionales de humanización de la asistencia

XX Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud
"Humanizando los cuidados intensivos"



Hospital de Torrejón, Madrid 27 Y 28 DE MAYO DE 2015

Información e inscripciones
secretaria@humanizar.es
Tlf. 91 806 06 96 | www.humanizar.es



Organiza en:
@humanizar_es
www.facebook.com/humanizar.es

#1JHUCI MADRID 2015
150 asistentes
Hospital Universitario de Torrejón

II Jornadas de humanización de los cuidados intensivos
Barcelona, 26 y 27 de mayo de 2016



Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

HUCI
www.proyecto-huci.com

Información e inscripciones
secretaria@humanizar.es
Tlf. 91 806 06 96
www.humanizar.es

Lugar de celebración:
Espai Pujades 350
Carrer de Pujades
350, 08019 Barcelona

#2JHUCI BARCELONA 2016
225 asistentes
Colegio de Enfermería de Barcelona

Organiza:
HUCI Humanizando los Cuidados Intensivos



JUNTOS HUMANIZAMOS LA SANIDAD
#3JHUCI Granada
18 y 19 de Mayo '17
¿TE VIENES?



Donde:
Escuela Andaluza de Salud Pública
Campus Universitario de Cartuja, Cuesta
del Observatorio, 4, 18011 Granada

Información e inscripciones:
info@proyecto-huci.com

#3JHUCI GRANADA 2017
270 asistentes
Escuela Andaluza de Salud Pública



Viernes 12 de Abril de 2019

9:00-10:50. Módulo 3. Nuevos Horizontes. Modera: Pilar Delgado Hito. Vicedecana de la Facultat Medicina i Ciències de la Salut de la Universitat de Barcelona. Directora de l'Escola d'Infermeria. Barcelona, España.

– 9:00 a 9.30 Proyecto H-Policía. Nuria Moreno. Abogada mediadora. Javier López, Policía Local Mataró. Barcelona, España.

– 9.30 a 10.00 H-Abogacía, Humanizando el derecho. Jorge Pinto. Presidente de Instituto Superior de Derecho y Economía, ISDE. Madrid, España.

– 10.00 a 10.30 La Humanización desde la Universidad. Roberto Amador. Profesor titular de la Cátedra de Humanización de la Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.

Valencia 11-12 de abril 2019

I Congreso Internacional de Humanización de la Asistencia Sanitaria



DISEÑANDO JUNTOS NUEVOS HORIZONTES



Organiza:

HUCI Humanizando
los Cuidados
Intensivos

Dónde:

Hospital La Fe
Av. de Fernando Abril Martorell, 106
46026 València



Confían en proyecto HU-CI



PHILIPS



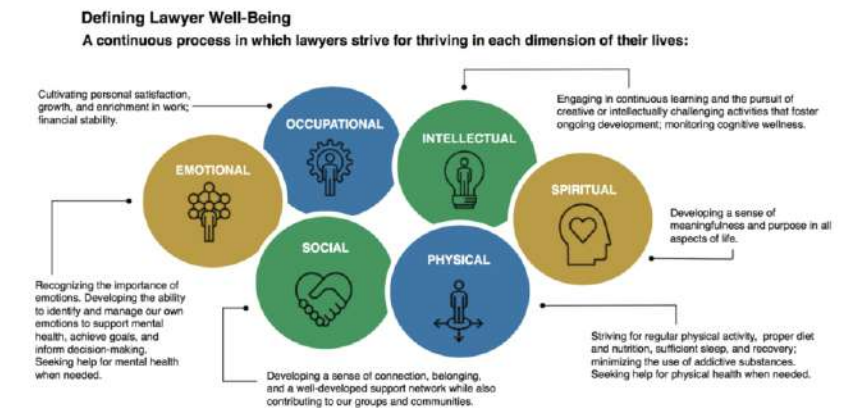
Dräger



tobii

Seguro que la experiencia del proyecto HUCI servirá de ayuda y ejemplo de cómo es posible el cambio. No será un camino fácil pero no por ello menos necesario y motivador. Todo nuestro apoyo y mejores deseos a esta iniciativa y a estos profesionales del Derecho y la H-abogacia.

Por *Mari Cruz Martín Delgado*



La H más allá de la Sanidad

Juntos desde el inicio



- Desde los orígenes, ISDE estuvo unido al Proyecto UCI para colaborar en la difusión y fomento de la formación en habilidades de humanización
- ISDE desde el primer momento ha apoyado al proyecto colaborando en la Jornadas que se realizan anualmente
- ISDE participa de forma activa en el I Congreso Internacional de Humanización de la atención sanitaria en Valencia, en el que se presenta este proyecto
- Si proyectos liderados por profesionales en ámbitos tan técnicos han sido capaces de cambiar la realidad, el proyecto de humanizar el ámbito jurídico seguirá el mismo camino
- Las líneas de trabajo, aunque sean diferentes, se basan en centrar la atención en la persona, cualquiera que sea su papel en el proceso jurídico



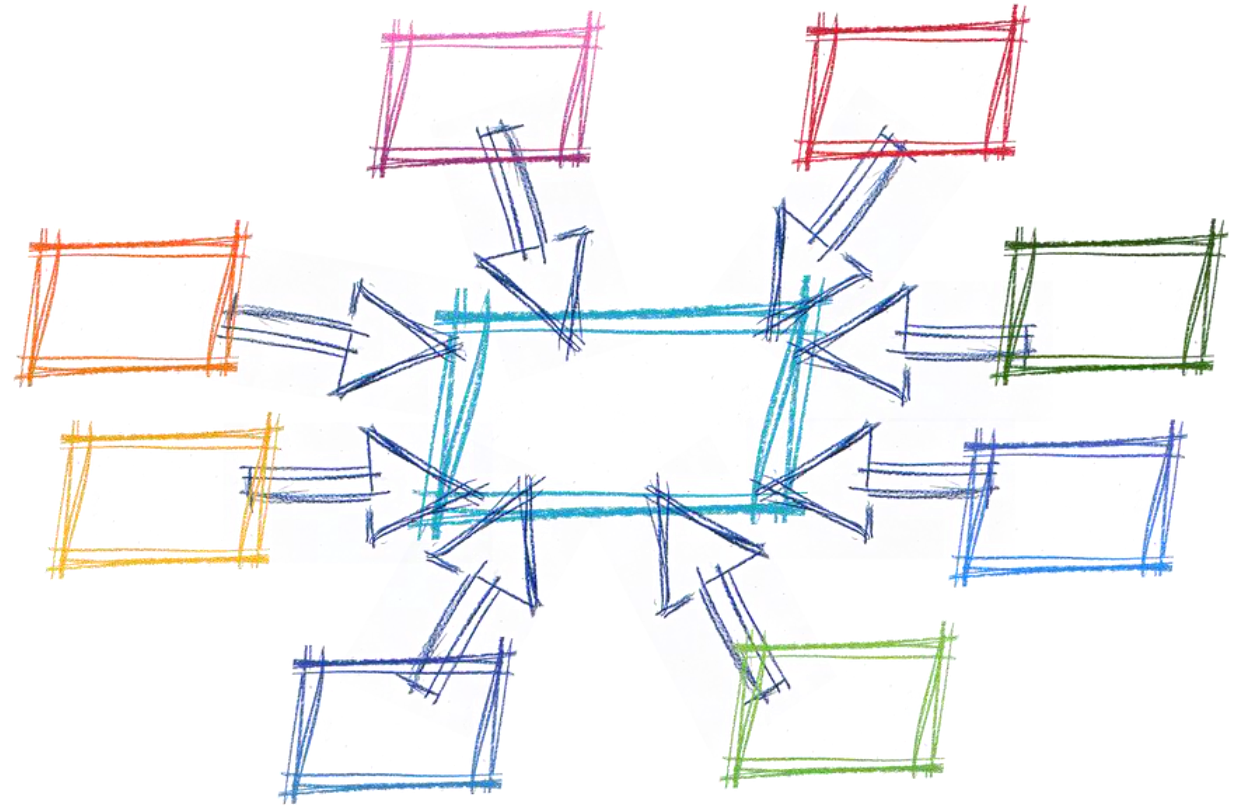
Principios de la fundación

El humanismo, tener en cuenta el factor humano, exige que las personas sean tratadas con dignidad y todo lo que ello comporta, respeto y reconocimiento del valor intrínseco de la persona. Es muy importante que todos los operadores jurídicos en sus relaciones interprofesionales y con los ciudadanos cumplan protocolos que garanticen que realizan su función teniendo respeto por el factor humano.



Objetivos

- ✓ Situar a la persona en el centro del sistema jurídico, aportando valor al proceso técnico, y mejorando la calidad del mismo a través de la sensibilización y difusión de acciones específicas orientadas a la humanización
- ✓ Desarrollar herramientas que permitan humanizar el proceso jurídico desde la perspectiva de todos los agentes
- ✓ Favorecer la aplicación de criterios o prácticas de humanización consensuadas
- ✓ Formar a los profesionales del derecho en el proceso de humanización en el ámbito jurídico
- ✓ Investigar e innovar en las diferentes áreas de ámbito jurídico que permitan aportar evidencia científica y trasladar el conocimiento



Medidas

- 1) Creación de protocolos de actuación para los operadores jurídicos con el objetivo de reducir la variabilidad de los procedimientos y su impacto en los resultados
- 2) Medidas para la prevención y paliación del desgaste profesional y síndromes asociados
- 3) Acciones que favorezcan la motivación de los profesionales y creación de organizaciones saludables y resilientes
- 4) Justicia terapéutica /reparativa
- 5) Información y transparencia sobre los procesos jurídicos y su regulación
- 6) Arquitectura e infraestructura humanizada (despachos abogados juzgados, comisarías, centros penitenciarios, etc)
- 7) Herramientas para la comunicación efectiva entre profesionales
- 8) Herramientas para la mejora de la comunicación efectiva entre profesionales y clientes
- 9) Herramientas para el trabajo en equipo entre las profesiones jurídicas y otras disciplinas
- 10) Formación de habilidades no técnicas
- 11) Uso de la tecnología para la humanización del proceso jurídico





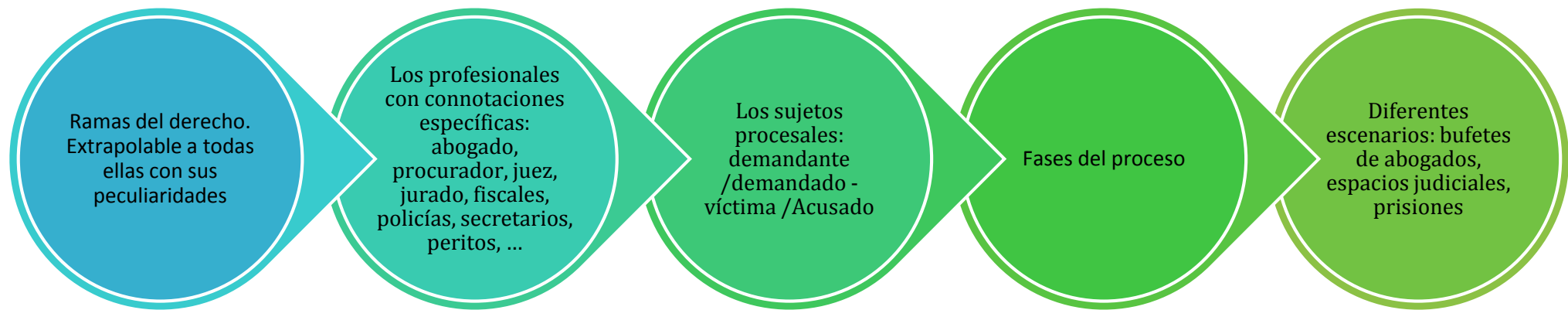
Proyecto centrado en las personas

Profesionales

Cliente / Procesado

Familias

Otros actores: medios de comunicación



Ramas del derecho

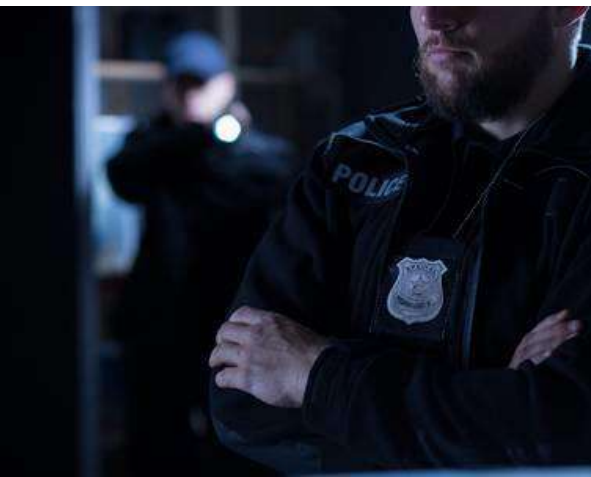
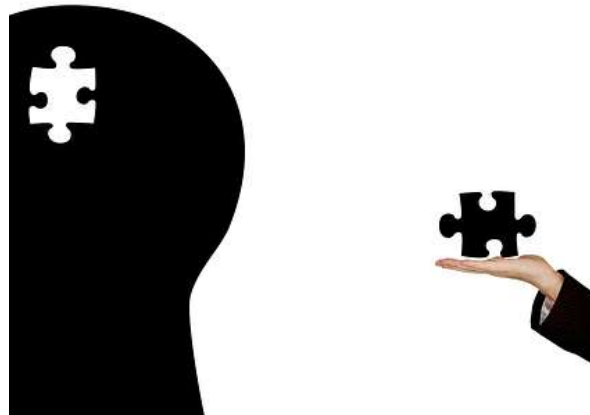
- Constitucional
- Penal
- Civil
- Mercantil
- Laboral
- Social
- Comunitario
- Internacional
- Administrativo
- Procesal





Profesiones

Jueces, magistrados, fiscales, secretarios judiciales, agentes judiciales, profesionales de la abogacía, procuradores, notarios, policías, agentes de seguros, psicólogos, periodistas ...

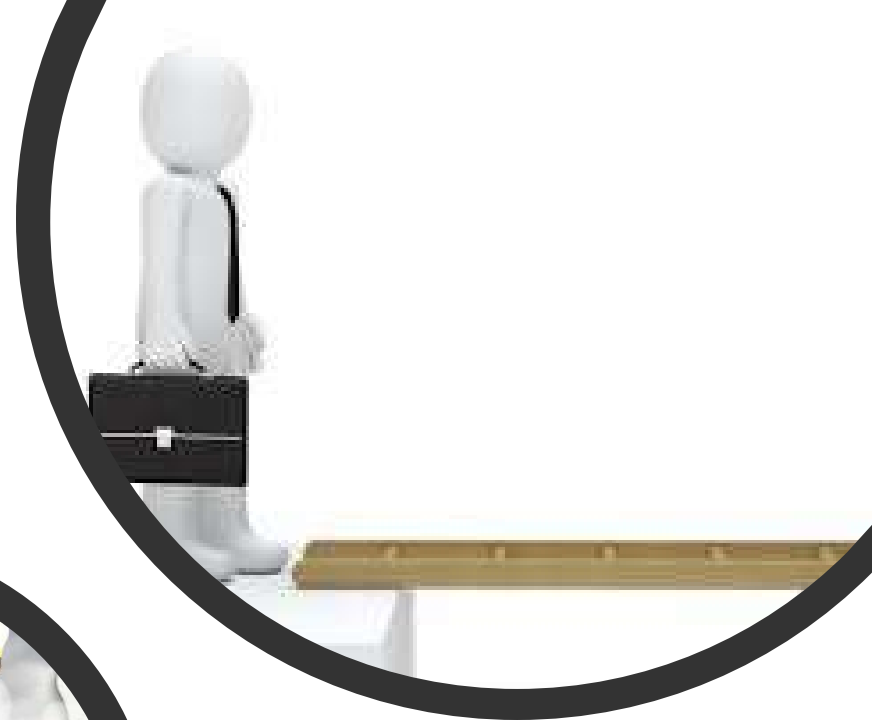


Sujetos procesales

Demandado/demandante

Denunciado/denunciante

Querellado/querellante



Líneas de Trabajo



Comunicación efectiva / Trabajo en equipo



Formación / Competencias no técnicas



Cliente informado / Experiencia del cliente



Justicia terapéutica / Restaurativa



Desgaste profesional / Motivación



Seguridad del proceso



Arquitectura / Infraestructura

Comunicación efectiva/Trabajo en Equipo

01

PLAN
DE ACOGIDA A
NUEVOS CLIENTES

02

NORMAS BÁSICAS
PRIMERAS VISITAS

03

EXPLORAR
LAS NECESIDADES
DEL CLIENTE

04

LENGUAJE
CLARO

05

EXPLICAR
EL PROCESO

06

MANTENER
COMUNICACIÓN
DURANTE TODO
EL PROCESO

07

COMUNICACIÓN
PROACTIVA

Trabajo en equipo

- Habilidad de las personas que integran un equipo para trabajar juntos, comunicarse con efectividad, anticipar y satisfacer las necesidades de los demás e inspirar confianza resultados todo esto de una acción colectiva coordinada
- Y esto sólo es posible mediante equipos multidisciplinarios, con perfiles tecnológicos y de ramas de humanidades, de diferentes géneros, generaciones y culturas, que colaboren y se complementen para obtener lo mejor de cada individuo poniéndolo al servicio del colectivo, alineando los intereses individuales con los objetivos empresariales

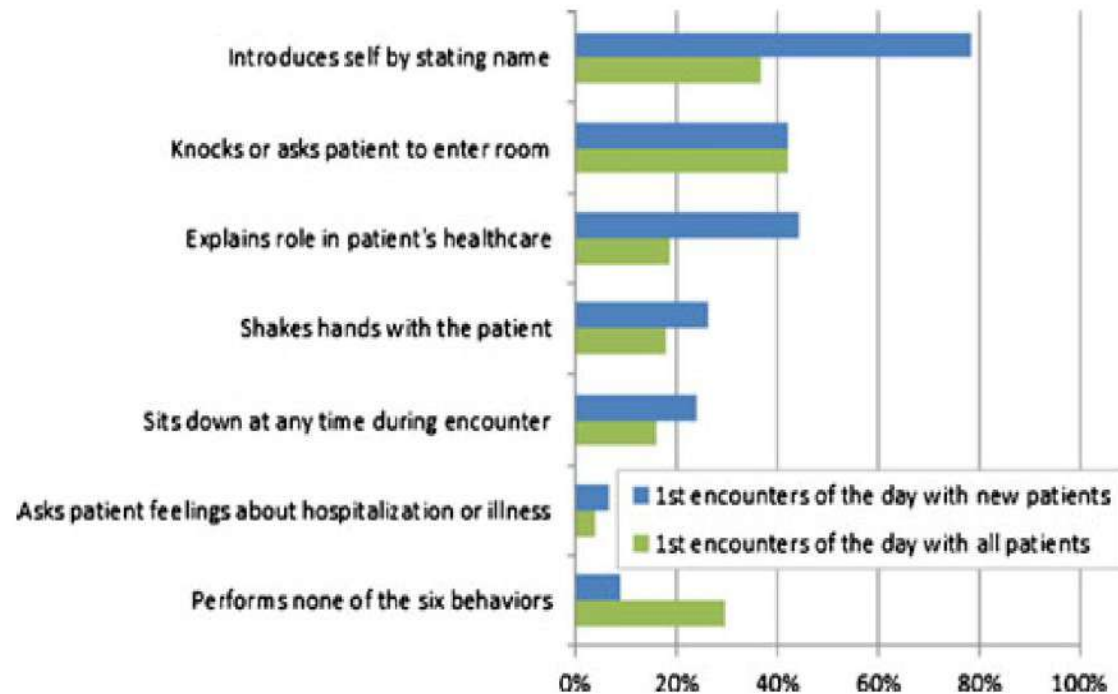


Toma de decisiones compartidas

- Con herramientas predictivas, basadas en el Big Data



Cortesía, profesionalidad, respeto



Appraising the practice of etiquette-based medicine in the inpatient setting. Tackett S, Tad-y D, Rios R, Kisuule F, Wright S. J Gen Intern Med. 2013 Jul;28(7):908-13



Does Provider Self-Reporting of Etiquette Behaviors Improve Patient Experience? A Randomized Controlled Trial. Siddiqui Z, et al J Hosp Med. 2017 Jun;12(6):402-406

Competencia

Formación /
competencias no técnicas

Mas allá de las competencias
técnicas otras Competencias o
habilidades "blandas"



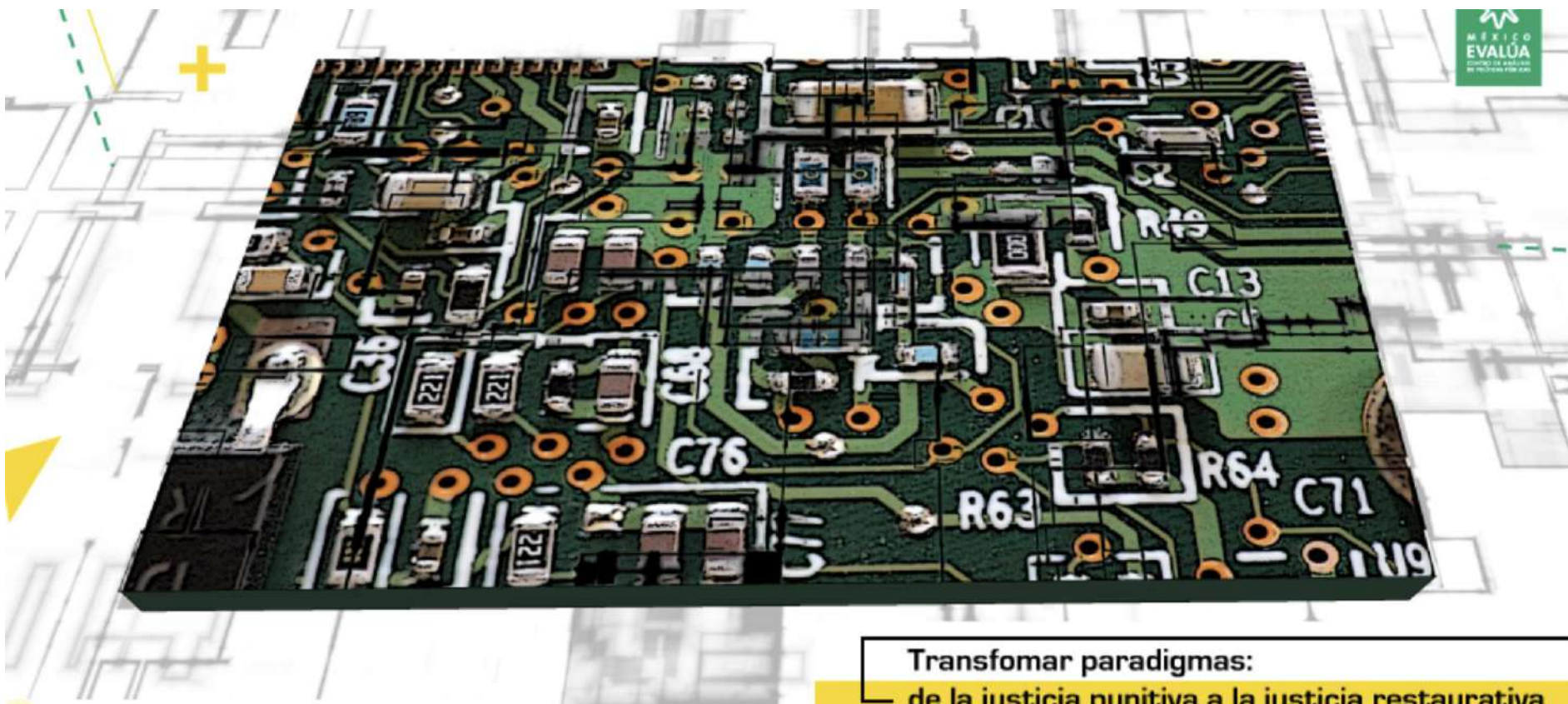
Evaluación de la opinión del cliente



Satisfacción del cliente



Justicia terapéutica



Transformar paradigmas:

de la justicia punitiva a la justicia restaurativa

Burnout



Desgaste profesional
Sufrimiento moral
Cuidados percibidos como inapropiados
Fatiga por compasión

Una epidemia silenciosa



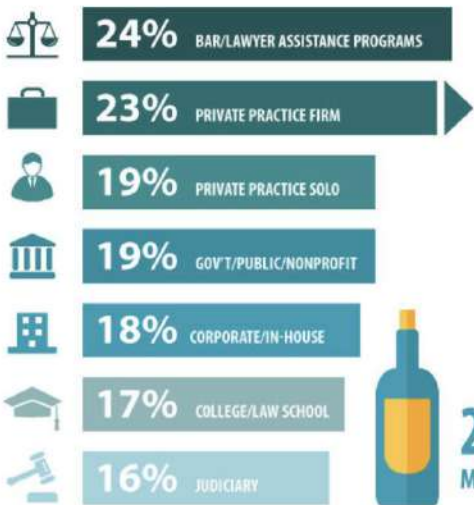


DEPRESSION

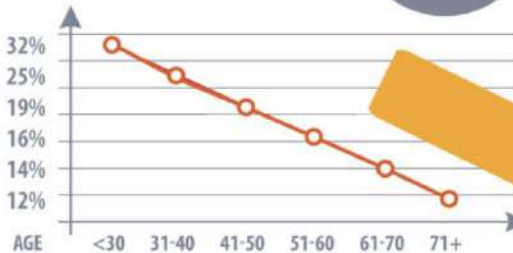
A TOUGH JOB
Alcohol abuse and depression rates among lawyers versus the general population



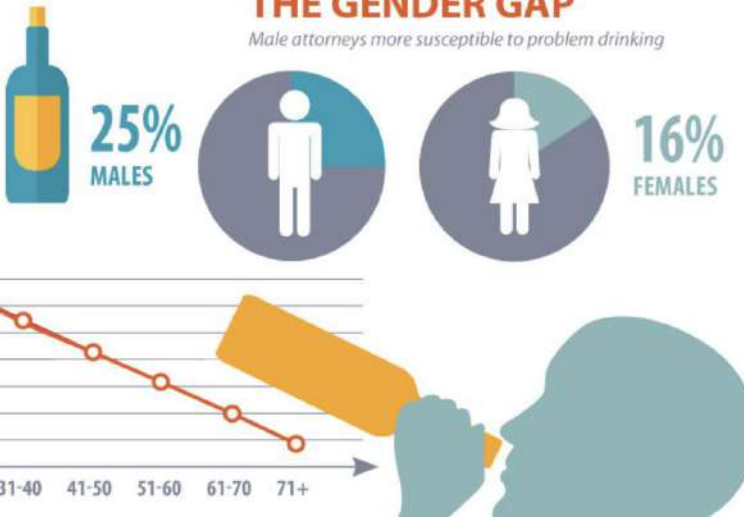
A PROBLEM ACROSS PRACTICE SETTINGS
Problematic drinking rates by lawyer employment setting



YOUNGER LAWYERS HIT HARDEST
Problematic drinking rates by lawyer age



THE GENDER GAP
Male attorneys more susceptible to problem drinking



Causas del desgaste profesional

- Excesiva carga de trabajo
- Clima laboral adverso
- No contar con las habilidades y competencias necesarias para el puesto
- Compañeros/as o jefes/as tóxicos/as
- Falta de reconocimiento y motivación en el trabajo
- Cualquier otra situación que provoque frustración o insatisfacción laboral



Síntomas del desgaste

- Falta de implicación
- Desgaste emocional
- El daño emocional es el fundamento principal
- El agostamiento a la motivación y a la energía física
- La depresión se da por la pérdida de los ideales
- Solo tiene efectos negativos

Fuente: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (UGT) 2006





Cuestionario para saber si sufres Burnt out

- ¿Te has vuelto cínico o crítico en el trabajo?
- ¿Te arrastras al trabajo y tienes problemas para empezar?
- ¿Te has vuelto irritable o impaciente con tus compañeros de trabajo, jefes o clientes?
- ¿Te falta energía para tener una productividad constante?
- ¿Te resulta difícil concentrarte?
- ¿Tus logros no te dan satisfacción?
- ¿Te sientes desilusionado con tu trabajo?
- ¿Estás usando la comida, drogas o el alcohol para sentirte mejor o simplemente no sentir?
- ¿Han cambiado tus hábitos de sueño?
- ¿Estás preocupado por dolores de cabeza inexplicables, problemas estomacales o intestinales, u otras quejas físicas?



- ✓ Un ambiente saludable facilita la relaciones positivas entre profesionales y
- ✓ Un entorno tóxico, conduce a comportamientos inadecuados con el único lema de **“Sálvese quien pueda”**

Embriaco N. and cols. Curr Opin Crit Care. 2007

MEDIDAS DE
LUCHA CONTRA
EL DESGASTE
PROFESIONAL



Los abogados deben tener claro cuáles son las funciones de su puesto de trabajo y cuáles no.

Tienen que contar con una serie de habilidades y competencias. Además, es importante que cuenten con la formación necesaria para desarrollar las funciones que se les asignen.

Motivación y Reconocimiento del trabajo de los abogados que integran la organización.

Debe existir un conocimiento integral de la organización. Su estructura, organigrama, objetivos, etc. Que los abogados/as conozcan su funcionamiento es básico.

Se debe contar con la opinión de los abogados/as. Debemos conocer el feedback de cada uno de ellos/as.

Explicar la toma de decisiones por parte de la firma

Definir los objetivos y aspiraciones para desarrollarse

Flexibilidad laboral (teletrabajo, samartworking...)

Coaching jurídico

Primas por objetivos

Engagement:

Compromiso o implicación en el ámbito laboral. Se identifica con el esfuerzo voluntario por parte de los trabajadores de una empresa o miembros de una organización.



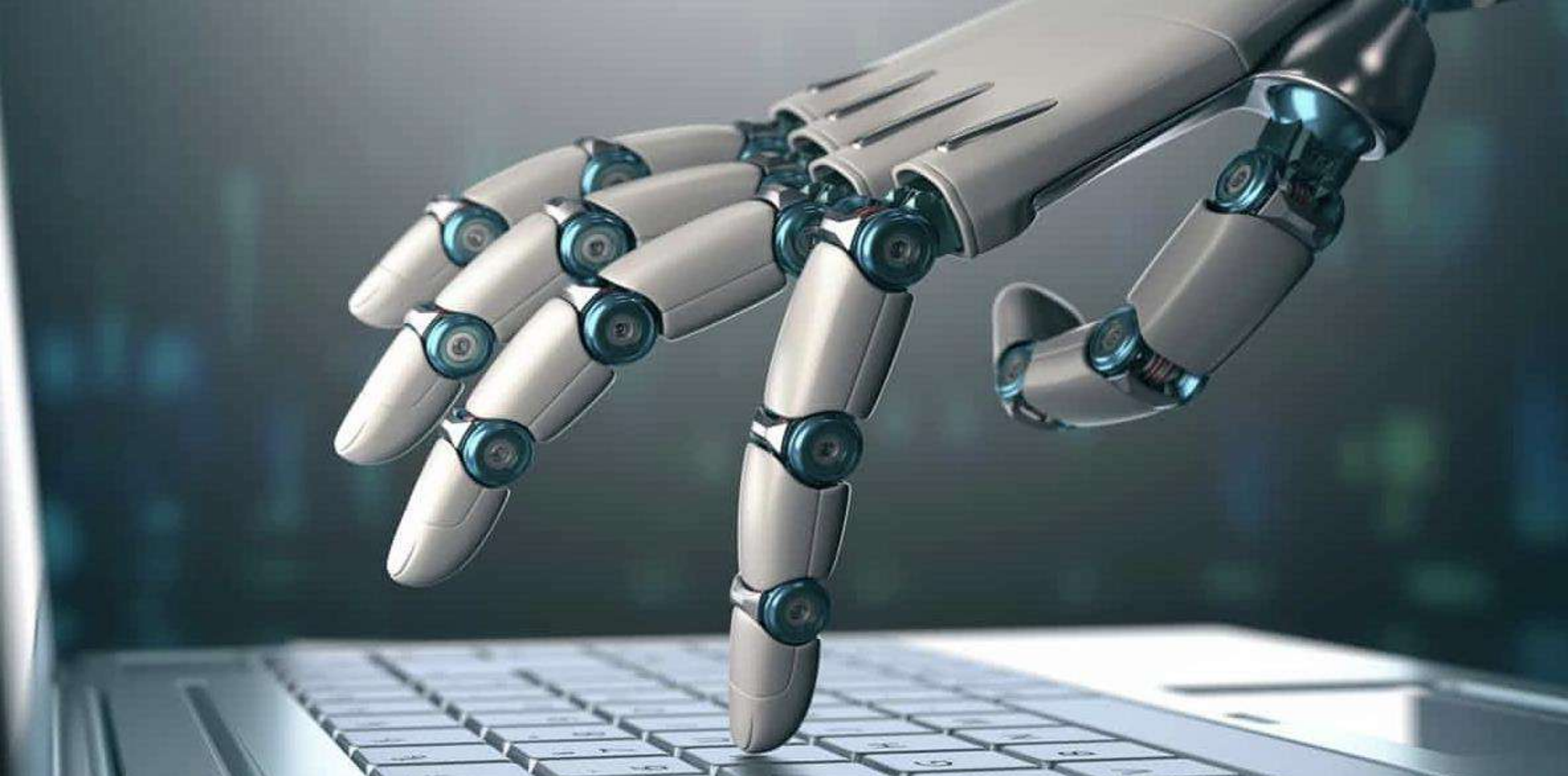


The Lawyer Well-Being Starter Kit: 10 Tools and Strategies for Legal Employers



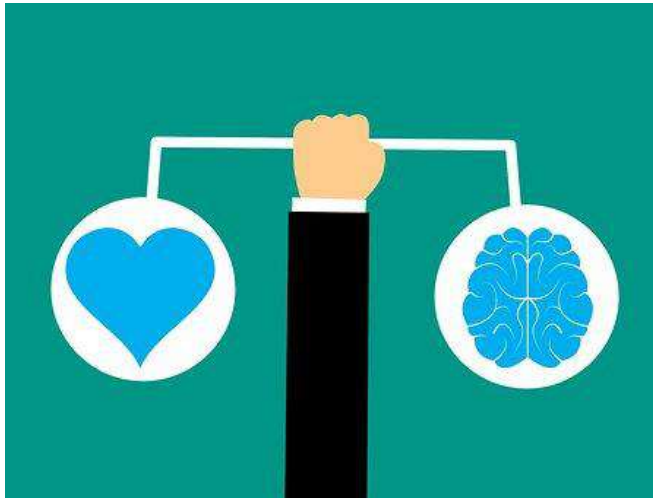
Las **organizaciones saludables** estructuran y gestionan los procesos de trabajo de forma **más eficiente**, son más **atractivas** para sus trabajadores, consiguiendo así disminuir los índices de rotación por la capacidad de retener a los mejores empleados.

Atraer el talento y conservarlo



El reto de las organizaciones es crear un ambiente y dinámica de trabajo que promueva la innovación y facilite la adaptación a los cambios. **Trabajar en la experiencia de empleado y humanizar la tecnología** son factores diferenciales para los retos que tenemos por delante.

Adaptación

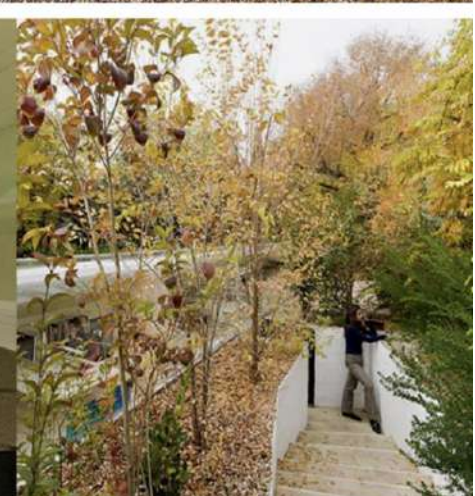


Desde la perspectiva "personas", la solución pasa por "crear" profesionales que se incorporen al mercado y hacerlo con una visión diferente, porque para desenvolverse con solvencia en este entorno de aceleración exponencial en los cambios, también hacen falta habilidades como la empatía e inteligencia emocional, pensamiento lateral, visión analítica, adaptación a cambios, trabajo en equipo, etc.



Arquitectura e Infraestructura





1.
**Entornos de
trabajo y espacio**



2.
Ubicación



3.
Tecnología



4.
Servicios

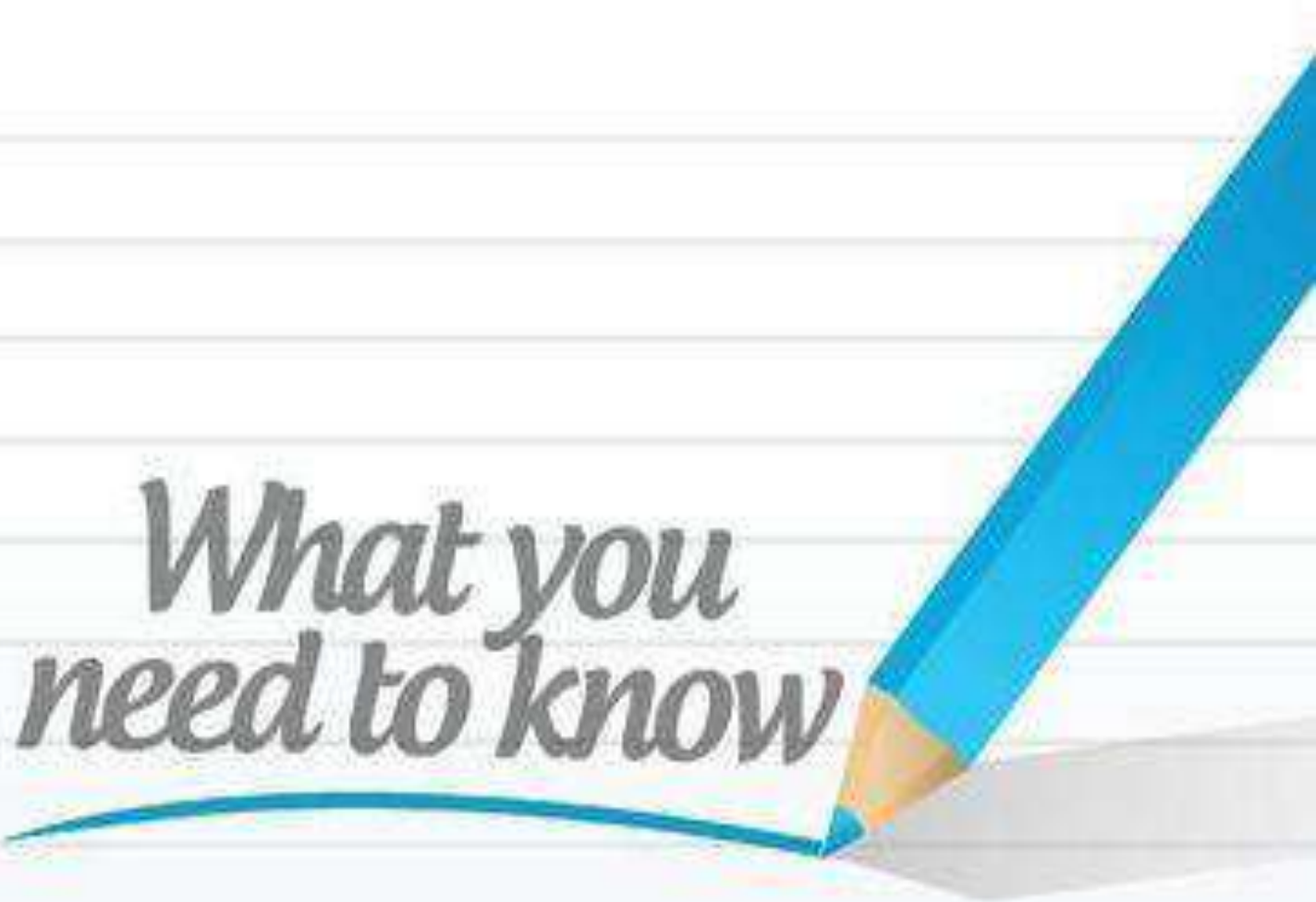


5.
**Sostenibilidad
y eficiencia
energética**



6.
Well
(bienestar, confort,
conciliación)

La Fundación dedicará sus esfuerzos a conseguir que cualquier ciudadano pueda entender y prever mejor la acción de la Justicia, conseguir que cuando ésta se aplique sobre las personas, con independencia de su posición en el proceso, se aplique siempre sin olvidar que en cada parte hay seres humanos, con virtudes, debilidades y defectos. Tener en cuenta esta cualidad de ser humano, nunca perjudica la acción de la Justicia, muy al contrario, la hace más digna, efectiva y equitativa.



*What you
need to know*

«Sentiría mucho que alguien concluyera que no soy respetuoso para con la medicina y que soy pesimista sobre su presente y su futuro. Yo respeto la medicina porque la amo [...] pero el amor es también y debe ser crítico. Solamente cuando desmenuzamos el objeto amado, retirando lo que tiene de deletéreo, acertamos a encontrar en el fondo, lo que tiene de imperecedero [...] El que va puliendo con críticas justas su profesión, ese es quien la sirve con toda su plenitud

Gregorio Marañón

JOSÉ PEÑA GONZÁLEZ
ANTONIO PIÑAS MESA
(COORDINADORES)

