

GESTIONAMOS
CALIDAD

Humanización de la Atención en Salud



Atendiendo a cada necesidad

www.unsitiogenial.com



**“Un ambiente seguro para el paciente empieza por el
alivio que ofrece una atención humanizada”**





GESTIONAMOS
CALIDAD

¿Qué es humanización de la atención en salud?

La humanización en la atención a la salud se caracteriza por un conjunto de prácticas cuyo objetivo es lograr una mejor atención y mayor cuidado. El proceso de humanización contribuye a mejorar la seguridad del paciente y a evitar errores médicos.

Hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales. Se encuentran asociadas con las relaciones que se establecen al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo.



Humanización de los servicios de salud

Hace referencia a las relaciones que se establecen en la institución entre el paciente y el personal

de la salud, ya sea administrativo asistencial o directivo.



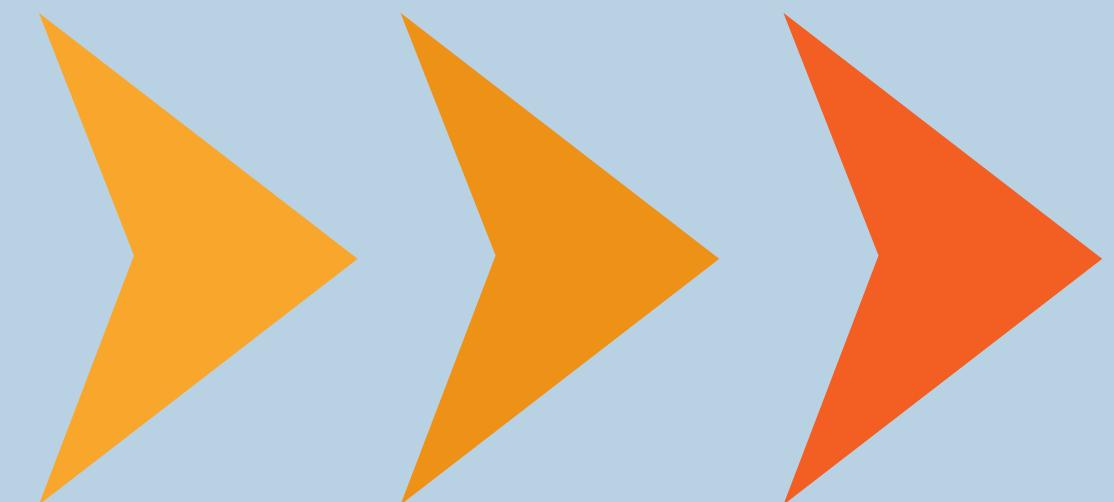
Tipos de pacientes

- Pacientes agresivos
- Pacientes arrogantes
- Pacientes comunicativos

Aunque existan tipos de pacientes así, la humanización es un asunto ético que tiene que ver con nuestros valores que dirigen nuestra conducta en el ambiente.

Los trabajadores de la salud son los responsables de lograr ese vínculo con los pacientes mediante su atención de forma intelectual y afectiva. Ya que, de esta manera podemos comprender la situación del paciente brindándole así una rápida y eficaz solución.

3 Cs para una atención sanitaria más humanizada



GESTIONAMOS
CALIDAD

01.

Comunicación



- Preguntar al paciente qué le importa
- Escuchar a los familiares
- Rebajar la ansiedad y la confusión,
- Facilitar información clara y entendible
- Hacer al paciente parte del proceso
- Normalizar la enfermedad.

02.

Coordinación



- Reducir los tiempos de espera
- Minimizar la burocratización
- No hacer visibles los procesos
- Trabajar de forma ordenada
- Proporcionar espacios ordenados y limpios
- Disminuir los errores
- Trabajar con una sistemática y procesos depurados

03.

Confianza



- Prestación de un servicio de calidad

Consiste en una estrategia orientada hacia el cuidado humanizado, la cual debe implementarse y desplegarse en todos los ámbitos de la prestación del servicio de atención en Salud, e involucrar a todos los actores en el proceso.

Es importante que mediante acto administrativo se establezca la Política de Humanización. En la que se establecen las estrategias que va a implementar la institución para implementar y desarrollar la Humanización en la atención en Salud.

¿En qué consiste la Política de Humanización





Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con **principios y valores**.



Identícate

Preséntate, saluda, sé cordial y llama al paciente por su nombre.

La sonrisa es contagiosa, ¡utilízala!



Asegura la mejor atención

Garantiza una **atención integral y excelente** de forma eficiente y segura cuando la persona lo necesite.



Acompaña

No te centres solo en las patologías sino en las personas que las padecen.

Acompáñales, "no existen enfermedades sino enfermos".

Haz partícipe



Respeta la decisión de los pacientes y familiares y facilita la participación en su proceso asistencial. **Ayuda a la toma de decisiones con tus conocimientos y experiencia.**



Ayuda a su bienestar

Proporciona comodidad, intimidad y privacidad para la mayor confortabilidad del paciente.

Facilita el acompañamiento de sus seres queridos.



Empatiza

Intenta comprender lo que los demás sienten, exprésalo de un modo verbal y no verbal.

Ponte en el lugar de los pacientes y de los profesionales.



Respetá su información



Respetá la confidencialidad de la información de los pacientes y protege su dignidad.

Son derechos fundamentales de la persona.

Comunica

Facilita la información asistencial en lenguaje sencillo y comprensible asegurándote de que se ha comprendido.

Escucha de manera activa y facilita la comunicación con el resto de profesionales.

Ofrece herramientas

Educa, capacita y dota de herramientas a los pacientes y familiares para **mejorar sus hábitos de vida.**



Cuida de los que te cuidan

Respetá y facilita el trabajo de los profesionales y compañeros. Potencia su capacidad y competencia profesional.

Cuida de su bienestar, somos un equipo.

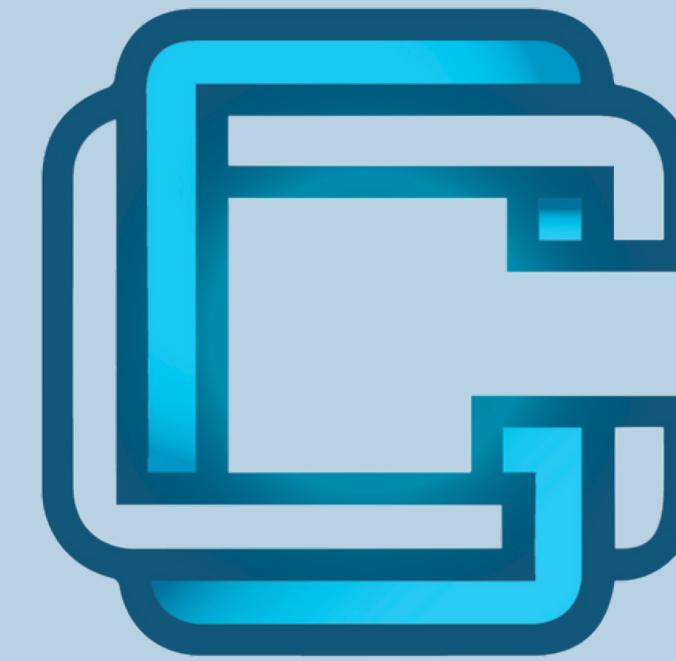
Décalogo de humanización



GESTIONAMOS
CALIDAD

Apoyo Visual





GESTIONAMOS
CALIDAD

¡Muchas gracias!