

HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD



Hna. Mariela Osorio
Coordinadora Dpto. de Enfermería
ESE Hospital Niño Jesús de Barranquilla

LA HUMANIZACIÓN EN SALUD

Requiere líderes que se caractericen por generar cambios en los comportamientos y actitudes de las personas, promoviendo el bienestar integral a partir del trato humanizado.

PALABRAS CLAVES

- * Liderazgo
- * Actitudes
- * Conocimiento
- * Motivación
- * Experiencias



LA HUMANIZACIÓN

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.

QUIENES SON NUESTROS CLIENTES

CLIENTE INTERNO



CLIENTE EXTERNO

HUMANIZAR ES.....

Orientar la actuación del personal de la salud hacia el servicio del enfermo considerándolo en su globalidad, ofreciendo una asistencia integral con calidez y competencia, que responda a las dimensiones física, emocional, social y espiritual de las personas.



SER HUMANO

- Reconocer la diferencia en los Usuarios.
- Brindar atención personalizada
- Utilizar un lenguaje sencillo y comprensible
- Mostrar salidas, alternativas
- Ayudar al prójimo a encontrar sentido a su crisis
- Ser sensible
- Ser cálido
- Ponerse en los zapatos del Otro.

PORQUE HABLAR DE HUMANIZACIÓN?

Porque a diario observamos cómo las personas que requieren de nuestros servicios deben esperar una eternidad...



PORQUE HABLAR DE HUMANIZACIÓN?

Y apenas los admitimos en nuestras instituciones, los convertimos de personas en pacientes. ... Que deben emplear trucos y artimañas para que les pongamos atención ...



PORQUE HABLAR DE HUMANIZACIÓN?

Les negamos a nuestros Usuarios el derecho a recibir una información clara y oportuna... Y nunca es el momento para dedicarles el tiempo que requieren...



PORQUE HABLAR DE HUMANIZACIÓN?

Y frecuentemente se nos olvida que la persona que atendemos esperan de nosotros que respetemos su privacidad...



DEBEMOS TENER EN CUENTA QUE...

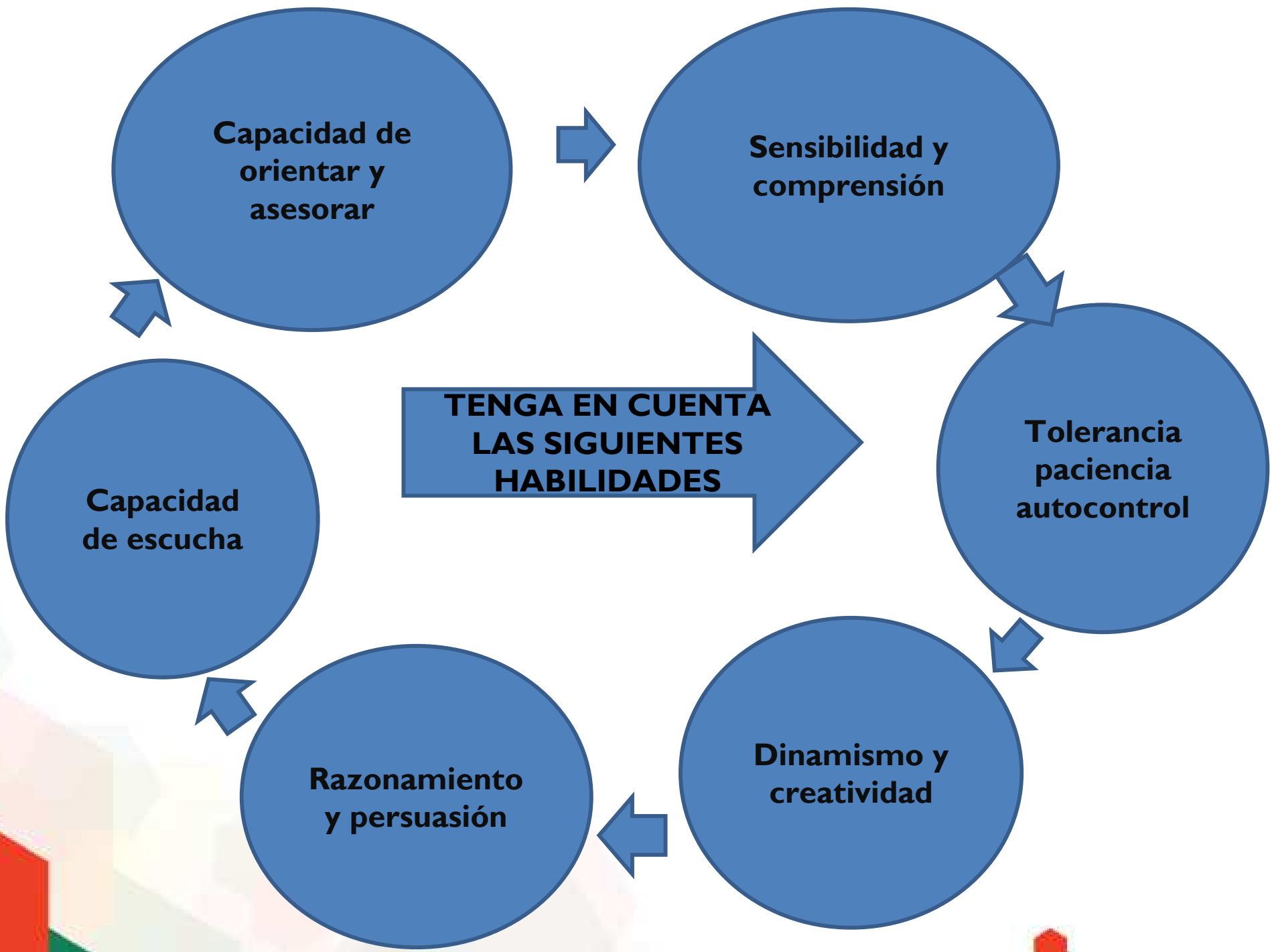
Las personas atendidas identifican la calidad de nuestros servicios a través de su propia experiencia humana: Su expectativa es recibir un trato adecuado –digno y humano.

DEBEMOS TENER EN CUENTA QUE...

... La capacidad de respuesta mide la capacidad para responder a las expectativas de los usuarios – su satisfacción o insatisfacción con el trato recibido.

DEBEMOS TENER EN CUENTA QUE...

... La capacidad de respuesta incide en la capacidad de una Institución hospitalaria para atraer y retener a sus usuarios y cliente y se considera un objetivo intrínseco del desempeño de un sistema de salud.



QUÉ ES EL BUEN TRATO

El buen trato se define en las relaciones con el otro (y/o el entorno) y se refiere a las interacciones (con ese otro y/o con ese entorno) que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y de valoración. Son formas de relación que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan.



QUÉ ES EL BUEN TRATO

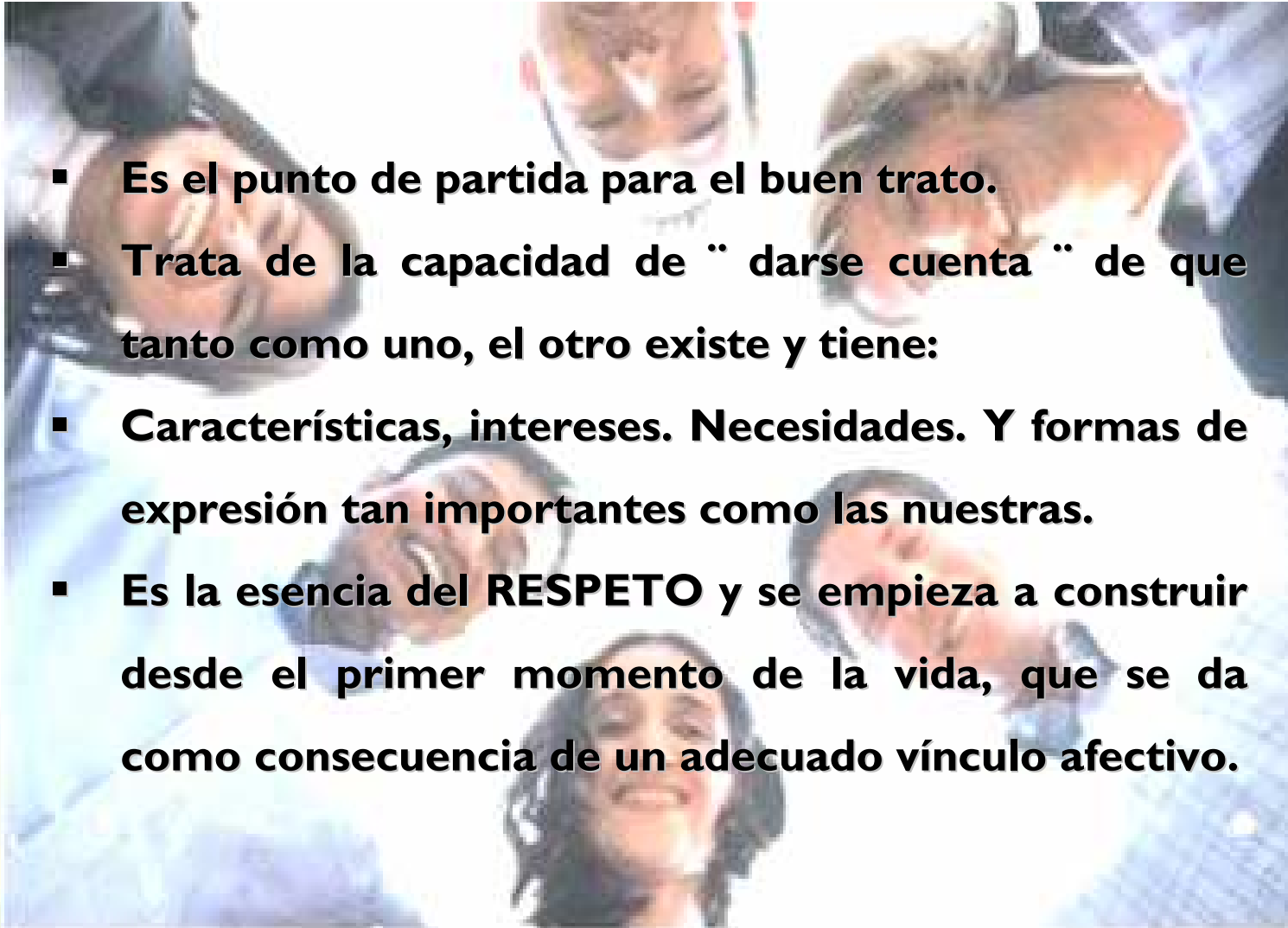
Este tipo de relación además, es una base que favorece el crecimiento y el desarrollo personal.

Las relaciones de buen trato parten de la capacidad de reconocer que existe un **YO** y también que existe **OTRO**, ambos con necesidades diferentes que se tienen en cuenta y se respetan...”



EL RECONOCIMIENTO

- **Es el punto de partida para el buen trato.**
- **Trata de la capacidad de " darse cuenta " de que tanto como uno, el otro existe y tiene:**
 - **Características, intereses. Necesidades. Y formas de expresión tan importantes como las nuestras.**
- **Es la esencia del RESPETO y se empieza a construir desde el primer momento de la vida, que se da como consecuencia de un adecuado vínculo afectivo.**



EMPATÍA

- Capacidad de darse cuenta, entender y comprender qué siente, cómo piensa y por qué actúa, como lo hace el otro con quien nos relacionamos.
- Sólo es posible desarrollarla si hemos **RECONOCIDO** al otro.



COMUNICACIÓN

Es diálogo constituido por mensajes que intercambiamos con el otro, con alguna finalidad. Sólo si se basa en los dos elementos anteriores

(Reconocimiento y Empatía) es un verdadero diálogo, y para serlo precisa de dos capacidades fundamentales: Saber expresarse con seguridad y saber escuchar sin juzgar



NEGOCIACIÓN



- Capacidad de resolver conflictos buscando que las partes queden satisfechas.
- Cuando negocio, no hay vencedores ni vencidos.
- Los conflictos en la convivencia son inevitables, porque somos diferentes.
- Si reconocemos que las características, intereses, necesidades de todos son igualmente importantes, no hay otra forma de resolver la discrepancia que

NEGOCIANDO.

INTERACCIÓN IGUALITARIA



- Se basa en el reconocimiento; Empatía; expresando la comprensión: Uso adecuado de **JERARQUÍAS**, en el poder de las relaciones humanas.
- Reconociendo la igualdad que tienen los Usuarios de salud.
- Sin tener en cuenta el **NIVEL JERÁRQUICO**

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO

1. Respetar a los demás como a sí mismo. Se debe tratar a los ser atendidos.
2. Aprender a escuchar consejos y seguir indicaciones de personas con más experiencia o práctica en el trabajo.

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO

3. Controlar las emociones cuando no se tienen argumentos, demostrando educación y respeto.
4. Al no estar de acuerdo con algo, se debe actuar con inteligencia, reflexionando sobre el punto y después expresando los comentarios en el momento y a la persona adecuada.

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO

5. Evitar la murmuración y la crítica que afectan negativamente a la personalidad de los demás.
6. Ser siempre honestos en comportamiento, palabras y afectos.
7. Aceptar serenamente los errores y fallas que se han cometido, así como sus consecuencias, rectificar y pedir disculpas.

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO

8. Cumplir con los deberes y obligaciones sobreponiéndose a las dificultades y al cansancio.
9. Conocer y vivir plenamente los principios y valores, convirtiéndose en ejemplo para los demás.
10. No se debe ofender o tratar mal a las personas, por humilde que sea su condición.

