

HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS EN SALUD

**Capacitación Asesorada por:
Ps. Rosiris Miranda**

**Proveedor de Servicios en Prevención de
COLMENA *vida y riesgos profesionales***

INTRODUCCIÓN

Ninguna máquina puede suplir el efecto sanador de una mirada, de unas manos, de la palabra adecuada o el silencio oportuno.

La presencia humana es **insustituible** en los procesos de enfermedad, dolor y muerte.



DESHUMANIZACIÓN

Con la llegada de la modernización y el paso del tiempo:

Se ha perdido de vista la importancia del trato del ser humano.

Se ha enfocado en el diseño de las organizaciones y la consecución de resultados.

El ser humano es considerado una patología, un examen por realizar, un afiliado a determinada empresa, etc.

DESHUMANIZACIÓN



La deshumanización no es patrimonio exclusivo del sector salud. En todos los sectores sociales se enfrentan crisis relacionadas con la pérdida de vista del ser humano, la masificación y la cosificación del sujeto

FACTORES QUE DESHUMANIZAN

Organizacionales

Selección de personal que no tenga una auténtica actitud de servicio.

Se ve al paciente como una cifra, un valor y los largos tiempos de espera.

Sueldos bajos, retrasados y las exigencias se basan más en lo cuantitativo que lo cualitativo.

Se ha institucionalizado el maltrato, el despotismo y la violación a los derechos del paciente

FACTORES QUE DESHUMANIZAN Personales

Ausencia
de empatía
en relación
con el
paciente
→

Personal de
la salud
centrado en
el
conocimiento
o técnico
con escasa
formación
humanista

Desconfianza
por
parte del
paciente
→

Niveles
elevados
de estrés
y fatiga
laboral

HUMANIZACIÓN



HUMANIZAR

Brindar un trato afable y cálido digno de la condición humana

Atender las necesidades con receptividad y empatía

Actuar con sensibilidad y vocación de servicio.

Comunicación asertiva

Factores que indican una comunicación asertiva

Contacto visual

Siempre mantén una mirada directa y relajada, esto demuestra interés en la persona que está hablando.

Posturas del cuerpo

Disponerse de cara al otro le da cercanía y calidez a la conversación.

Escuchar

Implica un compromiso con lo que el otro dice.

CONDUCTAS QUE HUMANIZAN

Sonrisa

La sonrisa debe ser ofrecida espontánea, y desinteresadamente.

El valor de la sonrisa

Respeto

Respetar, no es alejarse, sino saber acercarse y entender la condición de cada persona.

Todos somos importantes

Se debe respetar y darle a cada quien el lugar que merece, sin distinción de raza, género, posición económica, nivel educativo, estratos, etc.

Tolerancia

La tolerancia es aceptar en otros lo que yo no puedo cambiar.

CONDUCTAS QUE HUMANIZAN

Informar

Brindar información utilizando un lenguaje sencillo, claro y esperanzador.

Explicar

Verificar si el paciente comprendió la información.

Tranquilizar

Generar un ambiente de confianza, tranquilidad y confidencialidad.

Proceso activo del paciente

Involucrar activamente al paciente en el proceso, cuidados y tratamiento.

PRINCIPALES COMPETENCIAS DE LOS TRABAJADORES EN SALUD

VOCACIÓN DE SERVICIO: Resolver una necesidad de modo que quien da como quien recibe se sientan agradados

ACTITUD DE COLABORACIÓN: Contribuye a hacer más placentera la vida de otros.

**RESPECTO POR LA DIGNIDAD HUMANA Y
SOLIDARIDAD CON SUS SEMEJANTES.**

Superar las barreras personales y sociales que por lo general parecen infranqueables, tales como:

La pereza y la comodidad, no me permite colaborar a los demás

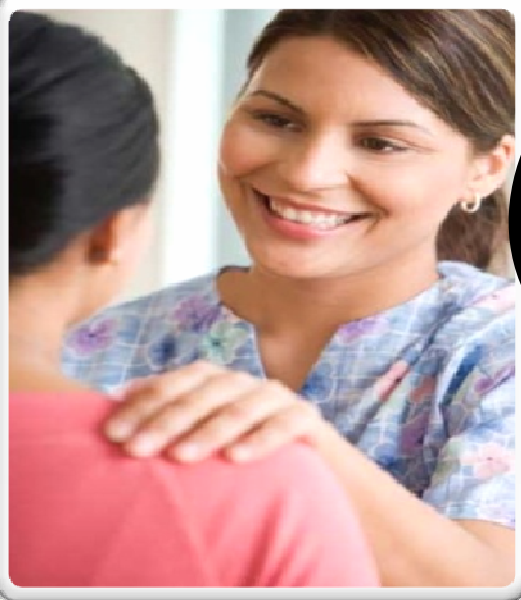
La vanidad, pues no pocas veces se es servicial para suscitar agradecimiento y admiración

El orgullo, porque acostumbramos discriminar a las personas por factores como su origen social o étnico

El servilismo, que conduce a exagerar en atenciones y cuidados a ciertas personas por su condición social, posición laboral, para obtener de ellas contraprestaciones.

EFFECTOS DE UN SERVICIO DE SALUD HUMANIZADO

Acciones de atención, amabilidad, orientación y apoyo:



- Disminuyen los estados de depresión y ansiedad en el paciente
- Se disminuye la prevención por parte de los pacientes.

- Influyen positivamente en la salud, bienestar y calidad de vida del paciente.

«Acuérdate en cada paso de tu vida, no sólo de pisar, sino también de dejar huellas».