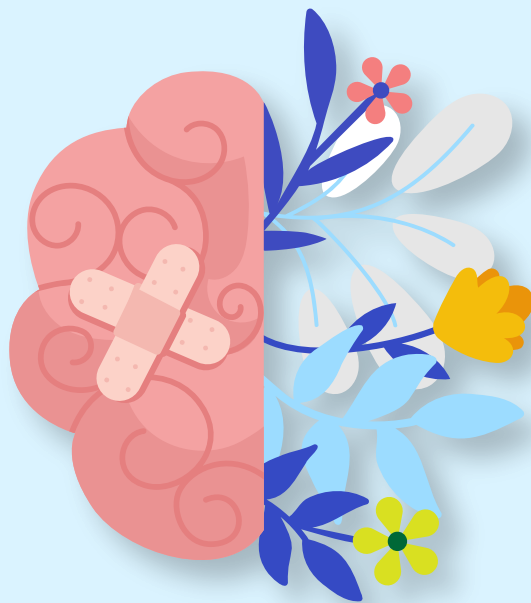
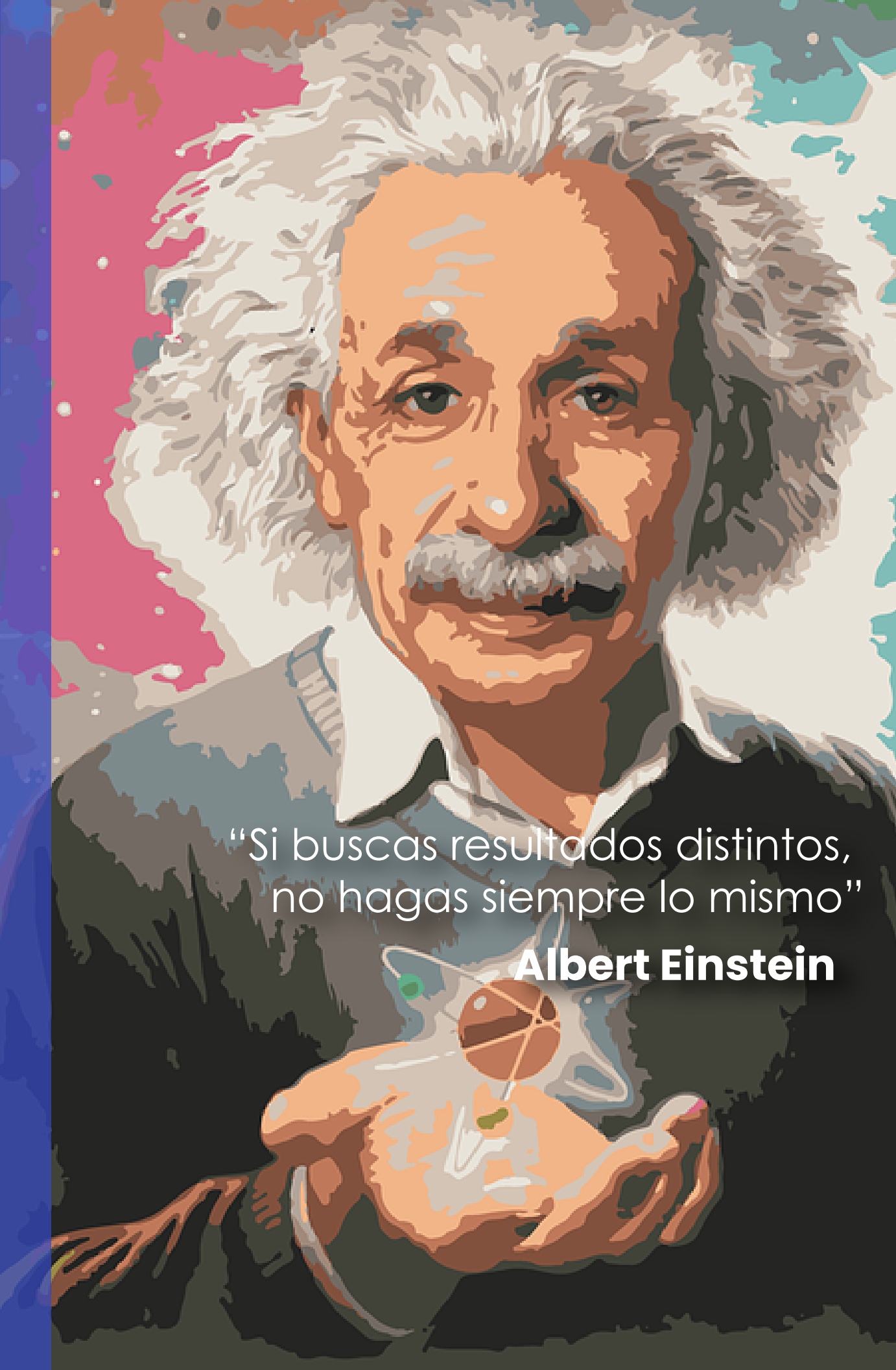




Salud mental

ABC humanización del servicio



“Si buscas resultados distintos,
no hagas siempre lo mismo”

Albert Einstein

¿Qué significa humanizar la salud?

Significa personalizar la atención, porque detrás de cada enfermedad hay una persona que está viviendo su experiencia de una manera determinada y tiene que incorporarlo en su vida.

La atención humanizada se caracteriza por un trato cordial y empático, en el que se reconoce al usuario como una persona con necesidades únicas.





Recuerda que...

Detrás de cada
○ enfermedad se encuentra ○
una persona viviendo este
proceso de manera
• individual. • ○

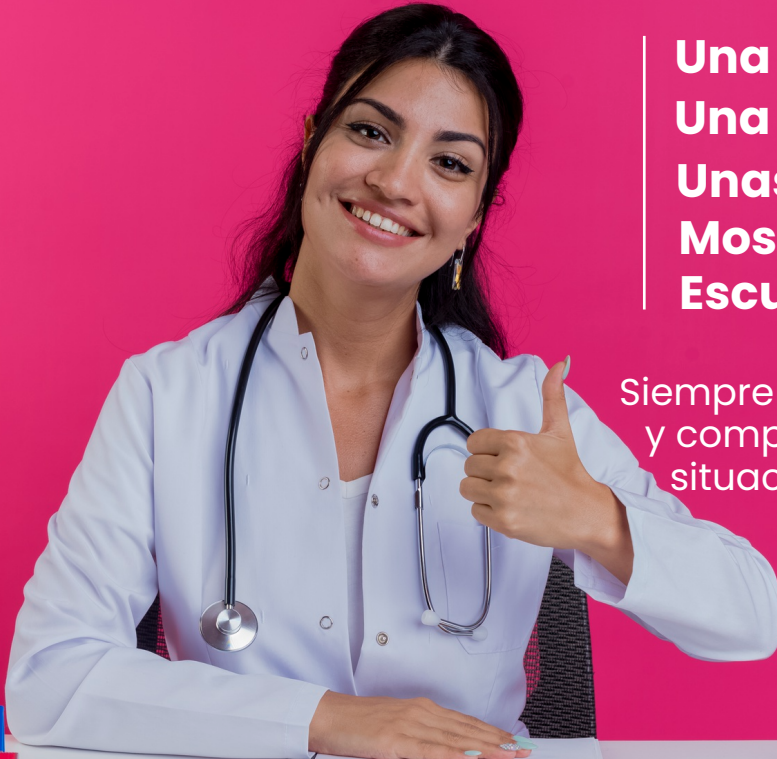


Sabías que...

La atención humanizada centrada en el paciente (AHCP) **mejora los procesos y la calidad de la atención desde y para las personas, y donde se benefician los pacientes, sus familias y cuidadores, el personal de salud, el administrativo y la sociedad (Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación).**



**No olvides que ante un
paciente no podemos sustituir...**



**Una mirada
Una sonrisa
Unas palabras
Mostrar calidez
Escuchar**

Siempre tener empatía
y comprensión de la
situación del otro.



**Debes
tener
en cuenta
que...**

Humanizar es reconocer que el paciente es una persona con
la misma jerarquía y que el equipo de salud tiene una
responsabilidad profesional
y moral sobre el más vulnerable.





¿Qué buscan la calidad y la humanización de la atención?

Buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud.



Logrando...

Iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de **sus derechos y deberes en salud**, **detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud**, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad (Ministerio de Salud).

Rol del Prestador de Servicios:

Eliminar Barreras: Identificar y reducir obstáculos para acceder a los servicios de salud.

Minimizar Riesgos: Reducir riesgos asociados con la atención médica.

Garantizar Servicios: Asegurar la disponibilidad oportuna de los servicios necesarios para el tratamiento.

Promover Competencias: Desarrollar continuamente las habilidades y competencias del personal.



Rol de los Profesionales de la Salud:

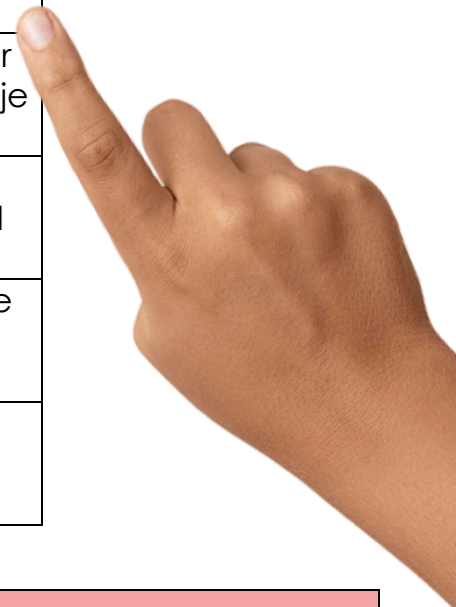
Dignidad y Respeto: Respetar la dignidad del paciente en todo momento.

Privacidad y Confidencialidad: Garantizar que la información del paciente se maneje de manera confidencial.

Comunicación Asertiva: Mantener una comunicación clara y respetuosa con el paciente y su familia.

Consentimiento Informado: Asegurarse de que el paciente comprenda y consienta los procedimientos médicos.

Incentivar el Autocuidado: Promover hábitos de autocuidado entre los pacientes y sus familias.



Rol del Usuario:

Puntualidad y Respeto: Asistir a las citas y tratar al personal con respeto.

Autocuidado: Fomentar prácticas de autocuidado y manejo responsable de su salud.

Comunicación Clara: Proporcionar información veraz sobre su estado de salud y manifestar sus necesidades de forma respetuosa.

Debemos tener en cuenta los siguientes elementos clave de la humanización al momento de brindar atención al paciente:

Tratamiento Individualizado:

Informar y educar al paciente sobre los procesos diagnósticos y terapéuticos.

Participación Activa:

Asegurar la participación del paciente y su familia en las decisiones de tratamiento.

Respeto a la Diversidad:

Reconocer y respetar las diferencias y valores de los pacientes.

Trabajo en Equipo:

Fomentar la colaboración interdisciplinaria para mejorar la atención.

Escucha Activa:

Involucrar al equipo de salud en la escucha de las necesidades y expectativas del paciente.



¿Sabes por qué es importante la Humanización de la atención?

Una atención cálida, empática y respetuosa mejora significativamente la experiencia del paciente.

Humanizar la atención es una responsabilidad profesional y moral hacia el paciente.



Recuerda que los servicios de salud de calidad deberían ser:

Eficaces: prestar servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesitan.

Seguros: evitar causar daños a las personas a las que va dirigida la atención.

Centrados en las personas: proporcionar cuidados que respondan a las prioridades, necesidades y valores individuales.

Oportunos: reducir los períodos de espera y a veces los retrasos perjudiciales para los que reciben y los que administran la atención.



Equitativos: dispensar una atención que no varíe en cuanto a la calidad por razón de la edad, sexo, género, raza, etnicidad, ubicación geográfica, religión, estado socioeconómico, pertenencia lingüística o política.

Integrados: prestar la atención de forma coordinada en todos los niveles y entre los proveedores, y poner a disposición la amplia gama de servicios de salud a lo largo de todo el curso de la vida.

Eficientes: aprovechar al máximo los recursos disponibles y evitar derroches.



**Organización
Panamericana
de la Salud**



**Organización
Mundial de la Salud**
Américas



¿Qué exige la atención centrada en las personas?

Que los pacientes reciban la información y el apoyo que necesitan para tomar decisiones y participar en su propia atención y que los cuidadores estén en condiciones de rendir al máximo dentro de un entorno de trabajo favorable.

(Organización Mundial de la Salud, 2016)



¿Sabes qué brinda la atención humanizada?



Brinda un trato digno y respetuoso que garantice los derechos a través de atención de cuidado pertinente, ético y seguro, que promueva una cultura centrada en la buena comunicación e información, sin discriminación y con predominio de un enfoque diferencial.

(SCSSS Secretaría Distrital de Salud 2021)

Recordemos que los pacientes tienen derecho a:

✓	Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
✓	Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
✓	Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
✓	Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.



¿Sabes cuál es la meta de la humanización de la atención en salud?

**Garantizar el respeto y la dignidad del ser humano”
(Ministerio de Salud y Protección Social 2014).**

Una atención humanizada es...

“Aquella que brinda un trato digno y respetuoso que garantice los derechos a través de atención de cuidado pertinente, ético y seguro, que promueva una cultura centrada en la buena comunicación e información, sin discriminación y con predominio de un enfoque diferencial”.

(SCSSS- Secretaría Distrital de Salud, 2020 2021)



 Grupo
Centro Médico
y Atención Integral en Salud

Calle 35 # 21-48 Bogotá D.C.

centromedico@fbscgr.gov.co