

# HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS EN SALUD

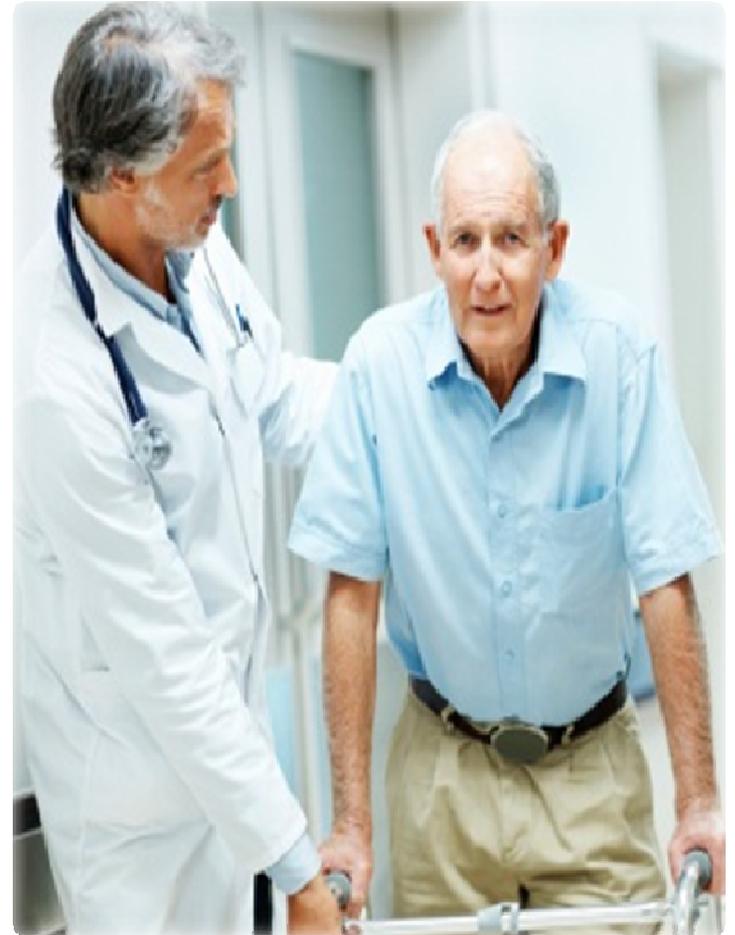
**Capacitación Asesorada por:  
Ps. Rosiris Miranda**

**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

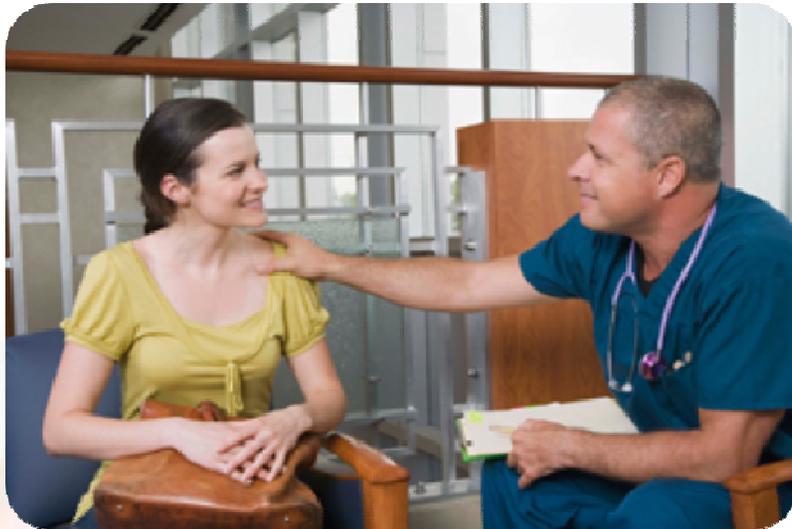
Con la llegada de la modernización y el paso del tiempo:

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 Personales

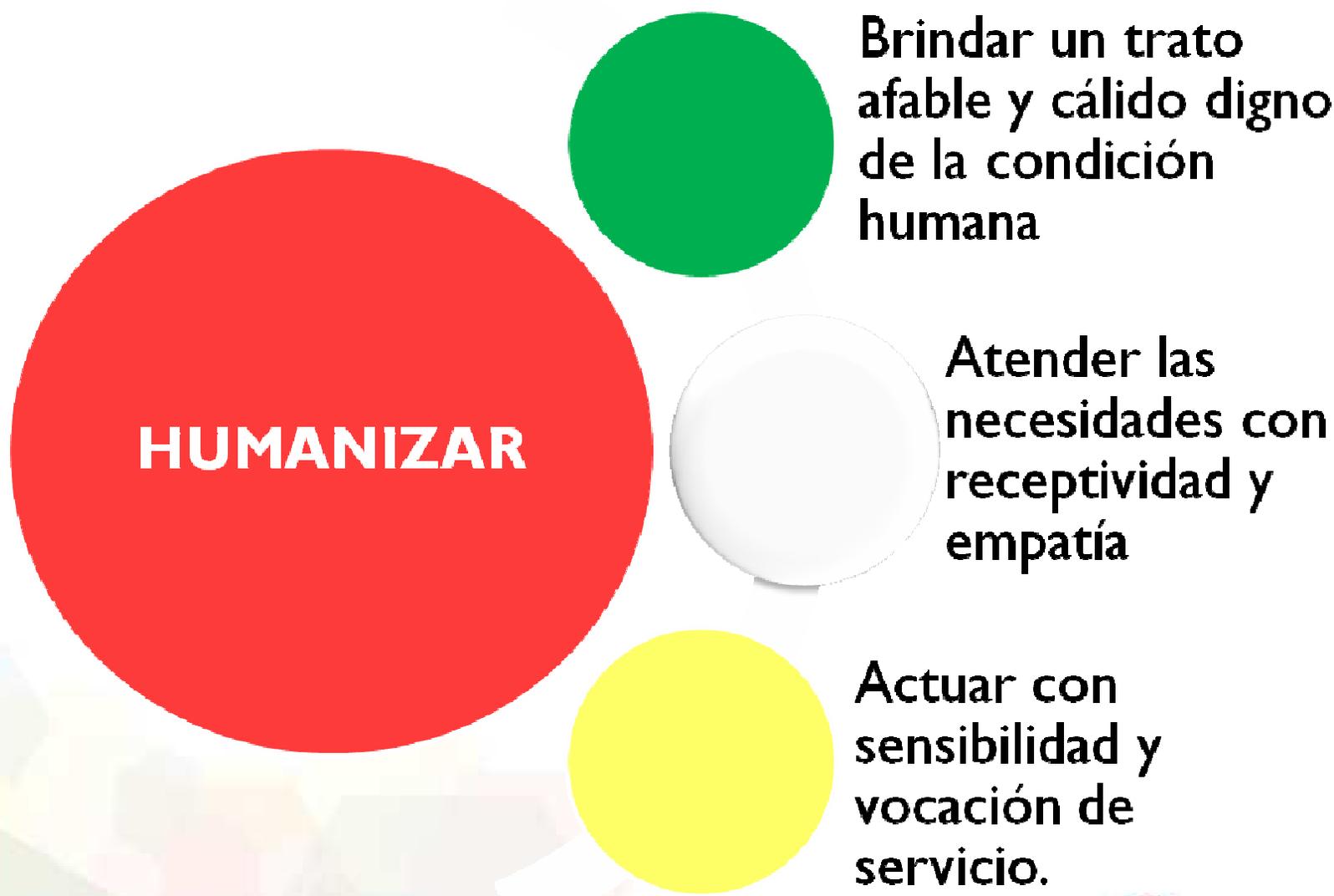
Ausencia de empatía en relación con el paciente  
→

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».*