# Humanización de los Servicios de Salud

48horas

Instructor: Claudia Molano M



cm **Por Claudia Molano**




# Competencia y Resultados de Aprendizaje

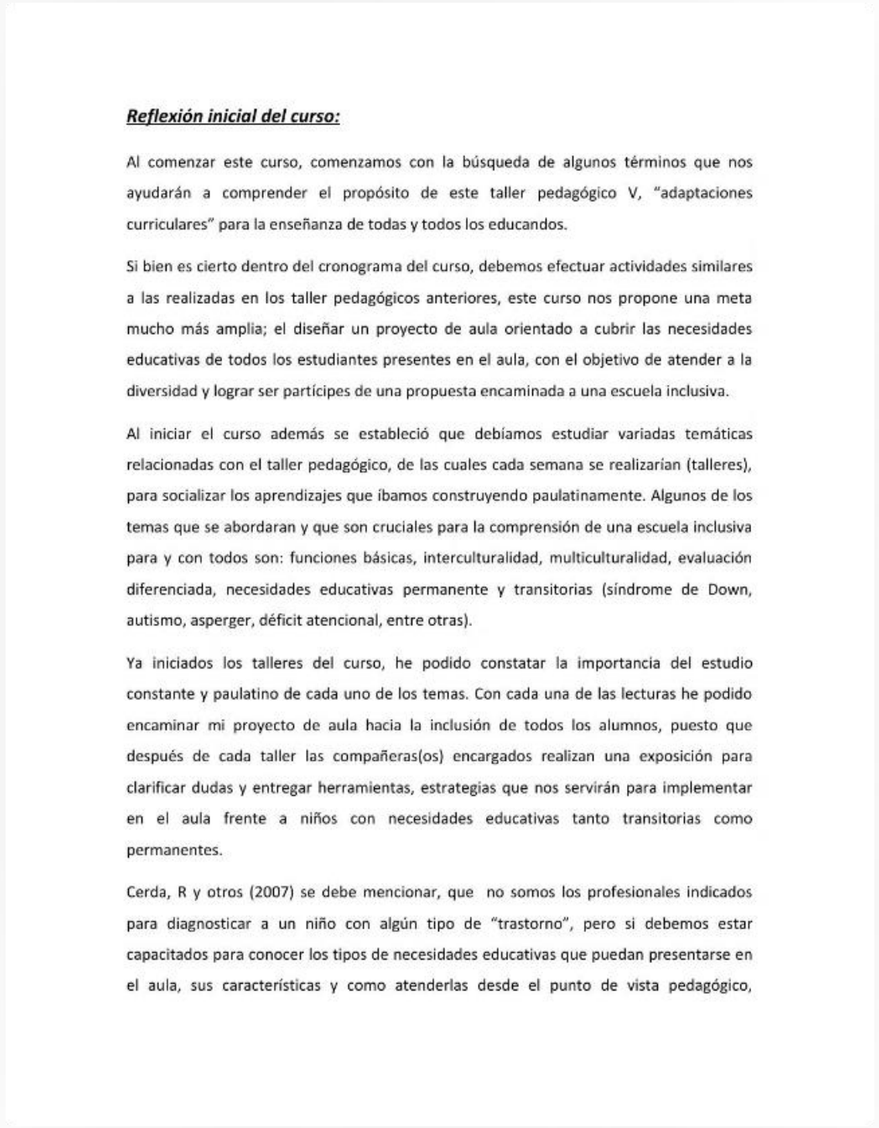
- **Orientar a la persona según el servicio solicitado de acuerdo con portafolio de servicios institucional y normativa en salud normativa en salud vigente.**
- Diseñar estrategias que generen niveles altos de satisfacción del cliente en el contexto de la prestación del servicio de salud.

- Redimensionar su proyecto de vida de acuerdo con su condición de persona y su entorno.
- Interactuar en los contextos productivos del sector salud en función de los valores humanos y plataforma estratégica institucional.
- Desarrollar procesos comunicativos dentro de la orientación a la persona en los servicios de salud según necesidades y política institucional.




# Resultado de Aprendizaje de la Competencia

1. **Identificar** en tu puesto de trabajo 01 proceso en el que intervienes significativamente.
2. Realizaras el **reconocimiento del proceso** sus **fortalezas y y debilidades** para crear un **plan de mejoramiento** tomando en tomando en cuenta tus conocimientos en la **HUMANIZACIÓN DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**.
3. Esta propuesta podría ser **presentada al equipo de CALIDAD institucional**.



***Reflexión inicial del curso:***

Al comenzar este curso, comenzamos con la búsqueda de algunos términos que nos ayudarán a comprender el propósito de este taller pedagógico V, "adaptaciones curriculares" para la enseñanza de todas y todos los educandos.

Si bien es cierto dentro del cronograma del curso, debemos efectuar actividades similares a las realizadas en los taller pedagógicos anteriores, este curso nos propone una meta mucho más amplia; el diseñar un proyecto de aula orientado a cubrir las necesidades educativas de todos los estudiantes presentes en el aula, con el objetivo de atender a la diversidad y lograr ser partícipes de una propuesta encaminada a una escuela inclusiva.

Al iniciar el curso además se estableció que debíamos estudiar variadas temáticas relacionadas con el taller pedagógico, de las cuales cada semana se realizarían (talleres), para socializar los aprendizajes que íbamos construyendo paulatinamente. Algunos de los temas que se abordaran y que son cruciales para la comprensión de una escuela inclusiva para y con todos son: funciones básicas, interculturalidad, multiculturalidad, evaluación diferenciada, necesidades educativas permanente y transitorias (síndrome de Down, autismo, asperger, déficit atencional, entre otras).

Ya iniciados los talleres del curso, he podido constatar la importancia del estudio constante y paulatino de cada uno de los temas. Con cada una de las lecturas he podido encaminar mi proyecto de aula hacia la inclusión de todos los alumnos, puesto que después de cada taller las compañeras(os) encargados realizan una exposición para clarificar dudas y entregar herramientas, estrategias que nos servirán para implementar en el aula frente a niños con necesidades educativas tanto transitorias como permanentes.

Cerda, R y otros (2007) se debe mencionar, que no somos los profesionales indicados para diagnosticar a un niño con algún tipo de "trastorno", pero si debemos estar capacitados para conocer los tipos de necesidades educativas que puedan presentarse en el aula, sus características y como atenderlas desde el punto de vista pedagógico,

# Reflexión Inicial

La reflexión inicial es un momento importante en el proceso de humanización de los servicios de salud. Es una oportunidad para que los profesionales de la salud se detengan y consideren la importancia de brindar una atención centrada en las necesidades y expectativas de los pacientes. Esta reflexión permite identificar áreas de mejora y establecer compromisos para mejorar la calidad de la atención y la experiencia del paciente.

Durante esta etapa, los equipos de salud deben analizar sus prácticas actuales, reconocer los desafíos y las oportunidades de mejora, y definir acciones concretas para avanzar hacia una atención más humana y empática. Es fundamental que esta reflexión se realice de manera conjunta, involucrando a todos los miembros del equipo de salud, para generar un compromiso colectivo y una visión compartida de la humanización de los servicios.

# Expectativas del Paciente



¿Que lo atiendan a tiempo?



¿Que lo miren a los ojos?



¿Qué le den información completa?



¿Qué le manejen el dolor?



¿Que lo traten con dignidad?



# Caso Hipotético

1

## La Situación

A la familia Mosquera González, pertenece Alejandro un facturador del puesto de salud de salud de Santuario. Alejandro es el encargado de realizar el ingreso y orientación de los de los usuarios en el centro de salud. Su hija ha estado enferma desde hace un tiempo. Se tiempo. Se acerca al ingreso una indígena con escaso manejo del español y le dice "el niño ir "el niño ir medico" Ella no especifica a que medico necesita y Alejandro cansado y presionado presionado en el trabajo le dice que espere allí. Pero a Alejandro se le olvida la Sra. que espera que espera allí y esta espera toda la mañana a ser atendida.

2

## ¿Consideras que Alejandro tuvo la reacción correcta?

No, la reacción de Alejandro no fue la adecuada. Debió haber sido más paciente y haber haber intentado comunicarse mejor con la usuaria para entender su necesidad y brindarle la brindarle la orientación y atención que requería.

3

## ¿Cómo habrías actuado tú, en la situación de Alejandro?

En una situación similar, habría intentado comunicarme de manera más efectiva con la con la usuaria, quizás utilizando gestos o buscando a alguien que pudiera traducir. Habría Habría procurado entender su necesidad y guiarla adecuadamente, sin dejarla esperando sin esperando sin atención.

4

## ¿Qué habría marcado la diferencia en la atención a la usuaria?

La diferencia habría sido una actitud más empática, paciente y proactiva por parte de

# Reconocimiento de Conocimientos Previos

Es importante reconocer los conocimientos previos que los pacientes puedan tener sobre los servicios de salud y sus expectativas. Esto nos permite entender mejor sus necesidades y adaptar nuestra atención de manera más efectiva. Al mismo tiempo, debemos estar abiertos a escuchar y aprender de las experiencias y perspectivas de los pacientes, ya que pueden aportar valiosos insights que mejoren la calidad de la atención.





# Enfoque Integral de Humanización

Es un enfoque integral que coherente con los valores institucionales en un marco de derechos, esta centrado en el usuario. Para brindarle de manera oportuna y segura, con calidad, calidez, empatía y adecuada comunicación; las prestaciones sociales y sanitarias, logrando la satisfacción del asegurado y los colaboradores.

# Valores Institucionales en Salud

## Oportunidad

Brindar servicios de salud de manera oportuna, sin demoras injustificadas.

## Continuidad

Garantizar la continuidad en la atención, evitando interrupciones o fragmentación en los cuidados.

## Calidad

Ofrecer servicios de salud con altos estándares de calidad, calidad, seguridad y efectividad.

## Calidez

Mostrar una actitud cálida, amable y empática en la la interacción con los pacientes.

## Empatía

Comprender y compartir los sentimientos y necesidades de los pacientes.

## Asertividad

Comunicarse de manera clara, directa y respetuosa con los pacientes.

## Comunicación

Mantener una comunicación efectiva y fluida con los pacientes y sus familias.

## Respeto

Tratar a los pacientes con dignidad, consideración y sin discriminación.

## Coherencia

Actuar de manera consistente con los principios y valores institucionales.

## Solidaridad

Mostrar apoyo y compromiso con el bienestar de los pacientes y la comunidad.