

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN





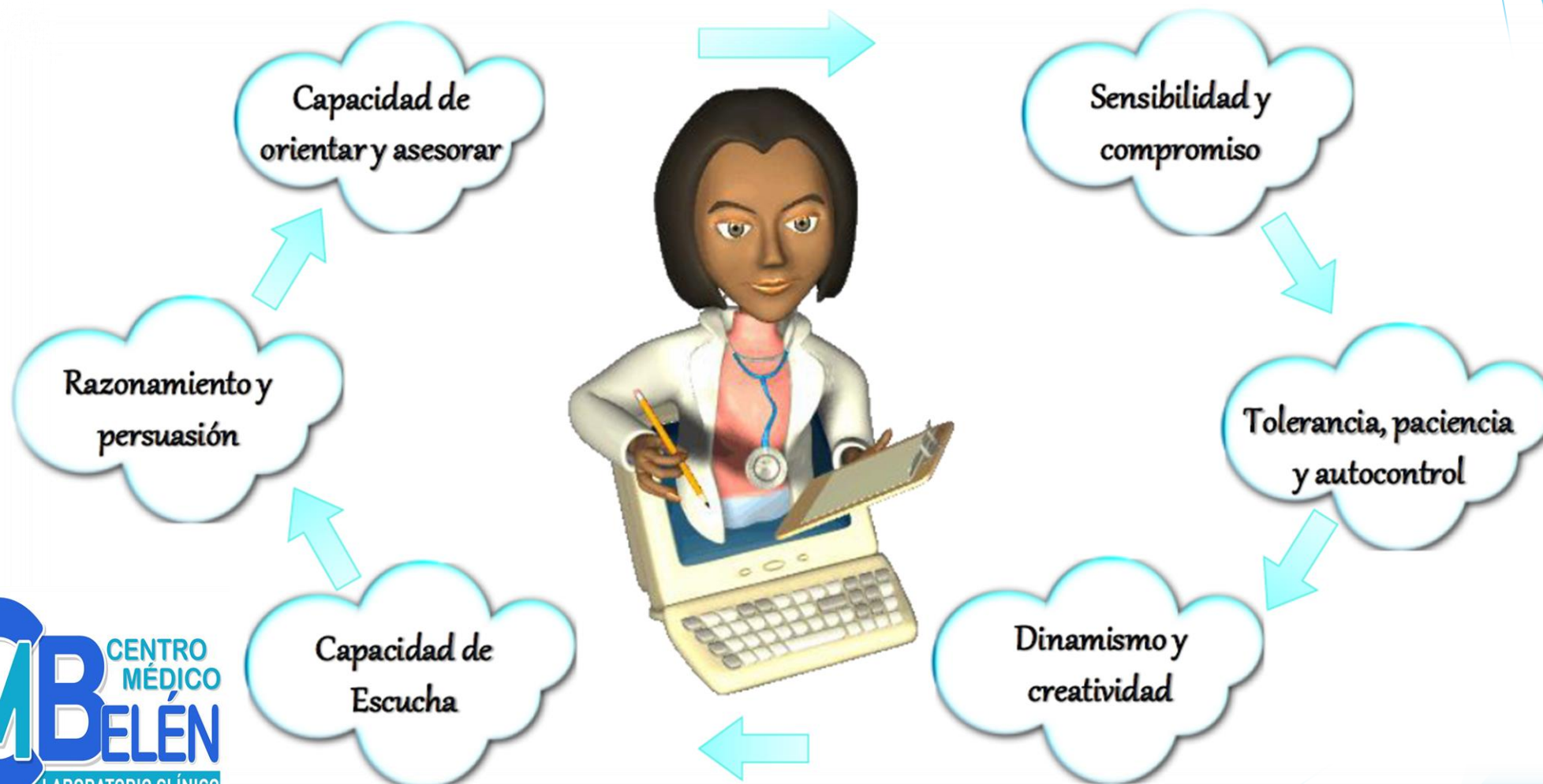
POLITICA DE HUMANIZACIÓN

El CENTRO MEDICO BELEN expresa su compromiso en brindar una atención humanizada, incentivando de manera continua en los colaboradores, la interiorización de una cultura del servicio, basada en el trato empático, respetuoso, equitativo e incluyente, con condiciones ambientales amigables, que permita una experiencia memorable que supere las expectativas de nuestros usuarios, sus familias, cuidadores y la comunidad.

QUE ES HUMANIZAR ?

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.

HABILIDADES



Ser Humano es ...



- ▶ Brindar atención personalizada
- ▶ Reconocer las diferencias entre los usuarios
- ▶ Utilizar un lenguaje apropiado, sencillo y comprensivo
- ▶ Mostrar alternativas
- ▶ Ayudar al prójimo a encontrar sentido a su crisis
- ▶ Ser cálido
- ▶ Ser sensible

¿POR QUE HABLAR DE HUMANIZACIÓN?

- ▶ Porque, a diario observamos como las personas que requieren servicios de salud deben esperar una eternidad.
- ▶ Se les niega a los usuarios el derecho a recibir información clara y oportuna... Y nunca es el momento para dedicarles el tiempo que requieren...
- ▶ Y frecuentemente se olvida que la persona que se atiende espera del personal medico que respete su privacidad...



DEBEMOS TENER EN CUENTA....

- ▶ Las personas atendidas identifican la calidad de nuestros servicios a través de su propia experiencia humana: su expectativa es recibir un trato adecuado.
- ▶ Nuestra capacidad de respuesta a las expectativas de los usuarios, determina su insatisfacción o satisfacción en la prestación del servicio.

ACTITUDES QUE NOS DESHUMANIZAN

- “Este no es mi campo”
- “Esto siempre se ha hecho así”.
- “Esa no es mi responsabilidad”.
- “A mí no me pagan por esto”.

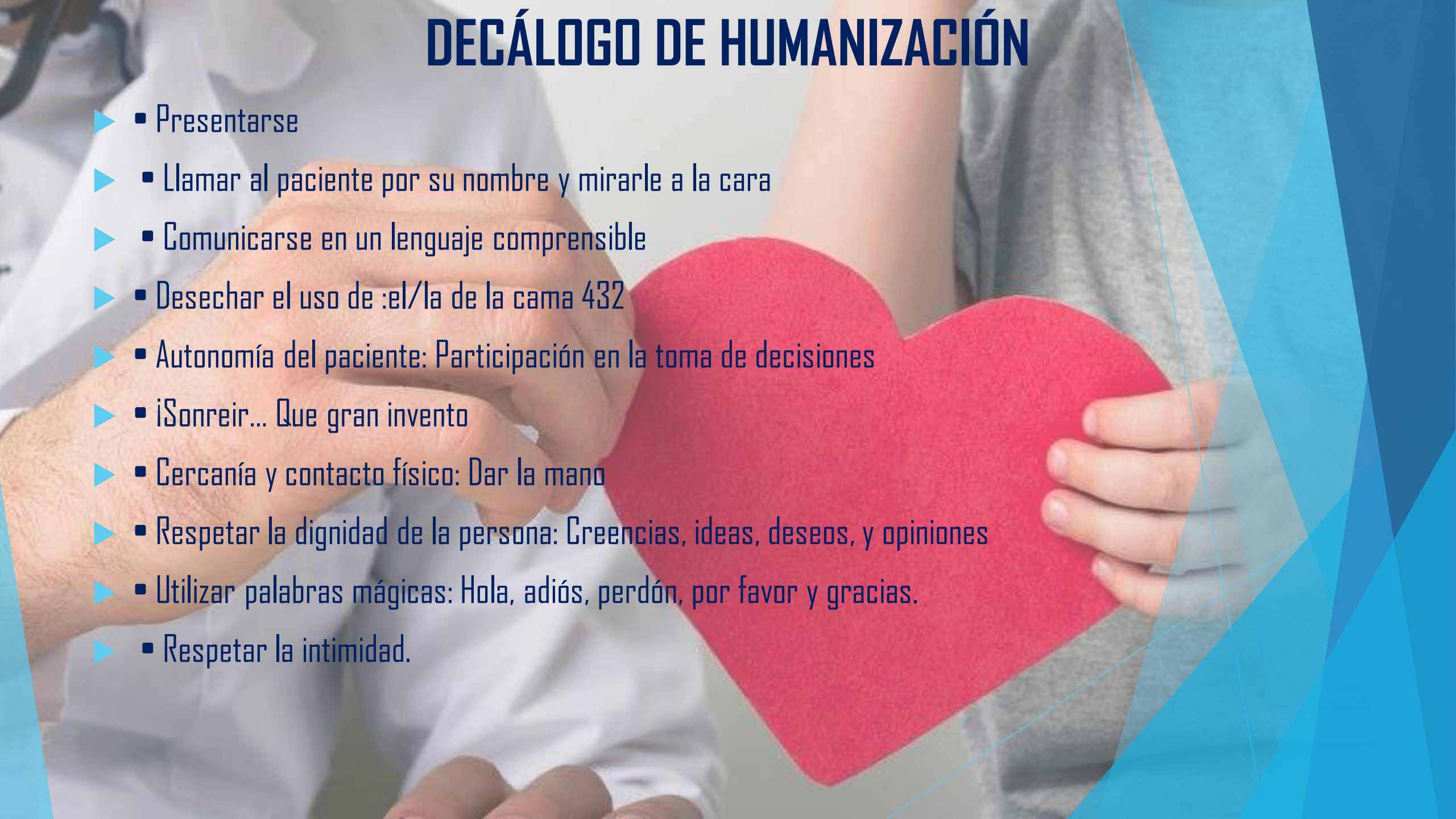


ASPECTOS POSITIVOS SOBRE LA HUMANIZACIÓN

- Atención centrada en la persona.
- Calidad y calidez de trato.
- Información y comunicación
- Seguridad y confianza.
- Continuidad de la atención.
- Accesibilidad externa e interna.
- Confort en las instalaciones.



DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN

- 
- ▶ ■ Presentarse
 - ▶ ■ Llamar al paciente por su nombre y mirarle a la cara
 - ▶ ■ Comunicarse en un lenguaje comprensible
 - ▶ ■ Desechar el uso de :el/la de la cama 432
 - ▶ ■ Autonomía del paciente: Participación en la toma de decisiones
 - ▶ ■ ¡Sonreir... Que gran invento
 - ▶ ■ Cercanía y contacto físico: Dar la mano
 - ▶ ■ Respetar la dignidad de la persona: Creencias, ideas, deseos, y opiniones
 - ▶ ■ Utilizar palabras mágicas: Hola, adiós, perdón, por favor y gracias.
 - ▶ ■ Respetar la intimidad.

REFLEXION



Nuestra boca tiene el poder de la vida y la muerte.

Una palabra de aliento a alguien que esta pasando por un mal momento puede reanimarlo y ayudarlo a salir adelante.

Una palabra destructiva puede ser lo único que se necesite para matarlo.

“Seamos cuidadosos con lo que decimos. Que tu boca siempre tenga una palabra de aliento para todos aquellos que se cruzan en tu camino” eso es HUMANIZACIÓN!!!

GRACIAS!!



desmotivaciones.es

No eres responsable de la cara
que tienes, eres responsable de la cara que pones.