



HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD.

Estrategia para mejorar la atención al usuario.



Humanización en los sistemas de salud

LA SALUD





Definición de salud

- **Según la Organización Mundial de la Salud**
- «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades»

Atención integral en salud

Desde el enfoque de derechos

Conjunto de servicios que se prestan, en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, que se prestan a toda la población.



Atención integral en salud

- **Debe extenderse a todos los entornos**
- La atención en salud trasciende los establecimientos de salud a todos los entornos en donde hombres, mujeres, niños y niñas se desarrollan, logrando incidir en las prácticas de los diversos actores en cada entorno.



Promoción en salud

Elementos conceptuales

- ☑ Basarse en toda la población, sin exclusiones.
- ☑ Ser participativa.
- ☑ Ser intersectorial.



Promoción en salud

Elementos conceptuales

- ☑ Ser sensible al contexto.
- ☑ Operar en múltiples y diferentes niveles del individuo organización, y las relaciones; de la comunidad de la y del sistema más amplio, para alcanzar las metas de salud de la población.



CALIDAD Y HUMANIZACIÓN



Gestión de calidad en la atención

Según lo establecido por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS).



Provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios.

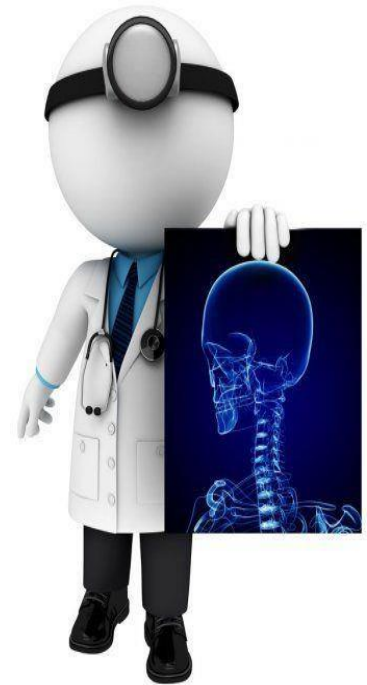
Gestión de calidad en la atención

- **Gestión de calidad en salud está centrada en el usuario**
- Esta definición centrada en el usuario, aspectos como:
 - **Accesibilidad:** posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
 - **Oportunidad:** posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.



Gestión de calidad en la atención

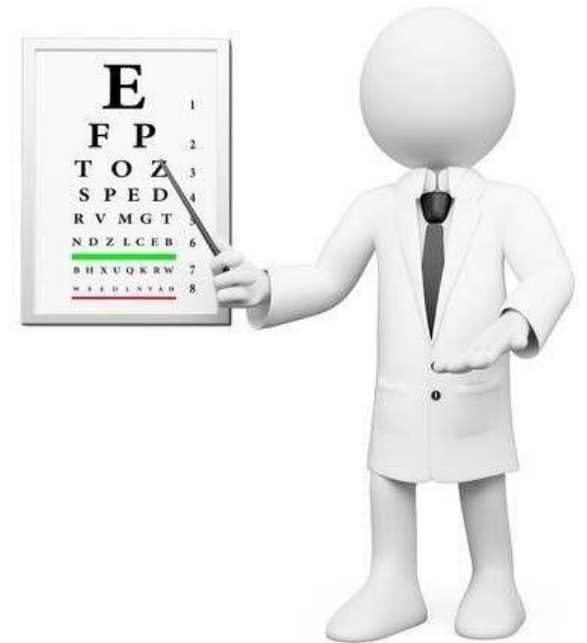
Seguridad: conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probadas, que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.



Gestión de calidad en la atención

Pertinencia: grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

Continuidad: grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.



La calidad y la humanización

Respuesta a las necesidades de las personas, contribuyendo a la finalidad del SGSSS, que permite:

Iniciar la vida en las mejores condiciones.

Mantenerse saludable en familia.

Vivir en una comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud.



La calidad y la humanización

- ☑ Detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud.
 - ☑ Vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respeto .
- Enfrentar el final de la vida con dignidad.



La calidad y la humanización

El Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud pretende convertir en temas prioritarios:

- ☑ La humanización de los servicios.
- ☑ La seguridad.
- ☑ La coordinación y transparencia.



La calidad y la humanización

- ☑ La orientaciones para la calidad y humanización de la atención integral en salud.
- ☑ El especial cuidado con gestantes, niños, niñas.

La implementación del modelo de servicios de salud amigables para adolescentes.



La calidad y la humanización

Una transformación cultural

- ☑ Se pretende transformar la cultura de la sociedad hacia la búsqueda de consensos mínimos que produzcan un mejor ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos y en especial de la población infantil.



La calidad y la humanización



Los niños son una prioridad para la sociedad y es así como la atención en salud deberá ofrecer una garantía de la calidad de los servicios, basada en imperativos éticos.

Recordemos que...

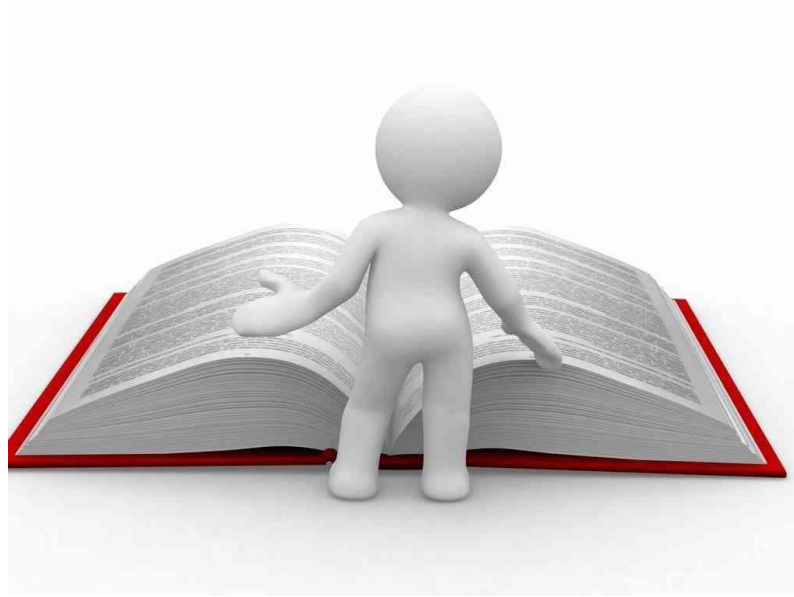
Humanización es más que ser cortés, es minimizar la tendencia de tratar a las personas como objetos o como un síntoma o una enfermedad y empezar a tratarlos como personas en su totalidad desde su parte física, emocional, mental, espiritual y cultural.



Meta principal

Garantizar el respeto y la dignidad del ser humano.





MARCO NORMATIVO

Marco normativo

La Constitución Política de Colombia

Decreto 780 del 2016 Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

La Resolución 13437 de 1991 Se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.



Marco normativo

Ley 100 DE 1993 Se crea el Sistema General de Seguridad Social Integral.

Decreto 1011 de 2006, Se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La ley 1438 del 2011 Fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

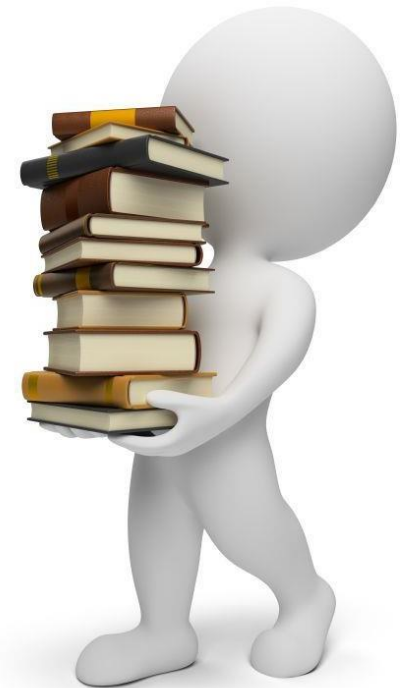


Marco normativo

La Resolución 4343 de 2012, ley de deberes y derechos de los pacientes.

Ley 1751 de 2015, garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.

En 2016, el Ministerio de Salud y Protección Social publica el Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud, (PNMCS 2016-2021).





DERECHOS DE LOS PACIENTES

Derechos y deberes de los pacientes



Los usuarios del sistema de salud tienen una serie de derechos que deben ser informados por las instituciones prestadoras para su obligatorio cumplimiento; de la misma manera existen algunos deberes que deben cumplir.



Recordemos que el proceso de humanización implica una relación armónica entre las partes involucradas en el proceso, garantizada por las entidades prestadoras y regulada por el Estado.

Derechos de los pacientes

- 1 Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
- 2 Que le autoricen y presten los servicios contemplados en el plan de beneficios.
3. Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.



Derechos de los pacientes

4. Que, en caso de urgencia, debe ser atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
5. Atención prioritaria a los menores de 18 años.
6. Dentro de la red disponibles, elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud por los que desea ser tratado.
7. Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.



Derechos de los pacientes

8. Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
9. Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
10. Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.



Derechos de los pacientes

11. Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.

12. Recibir un trato digno sin discriminación alguna.

13. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.



Derechos de los pacientes

14. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.

15. Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.

16. Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.



Derechos de los pacientes

17. Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
18. Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
19. Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
20. Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.

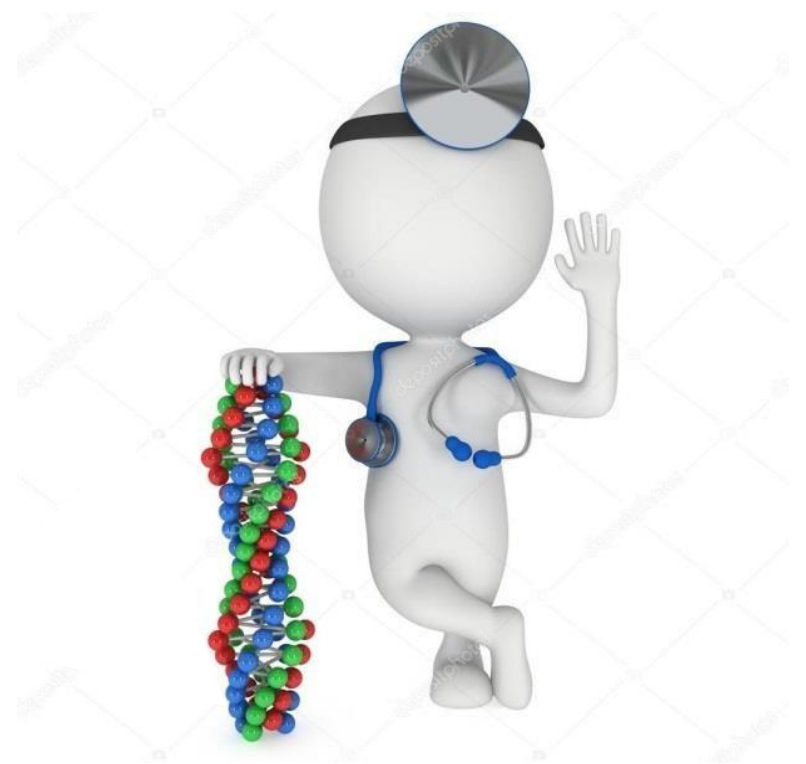


Derechos de los pacientes

21. Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.

22. Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.

23. Que se respete su voluntad de donar o no sus órganos..



DEBERES DE LOS PACIENTES



Deberes de los pacientes

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.



Deberes de los pacientes

4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
5. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el sistema de salud, así como los recursos del mismo.
6. Cumplir las normas del sistema de salud.



Deberes de los pacientes

7. Actuar de buena fe frente al sistema de salud. Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio.

8. Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.



Humanización al paciente y su familia

Las siguientes son las medidas básicas que garantizan el trato humano, digno y respetuoso de los pacientes:

- Examen en condiciones de privacidad tanto visual como auditiva.
- Se estudia, previene e interviene toda forma de discriminación.
- Confidencialidad de la información del usuario.

Humanización al paciente y su familia

Las siguientes son las medidas básicas que garantizan el trato humano, digno y respetuoso de los pacientes:

- ☑ Se proveen elementos físicos (vestidos, batas) que garanticen la privacidad, el respeto de la desnudez y la dignidad de la persona.
- ☑ Horarios de visita que consulten las necesidades.

Humanización al paciente y su familia

- ☑ Acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir.
- ☑ Desarrollo a todo el personal de habilidades de comunicación y diálogo y consideración al transmitir información dolorosa al paciente y sus familiares.



Humanización al paciente y su familia

- ☑ Manejo respetuoso de información entregada a medios de comunicación.
- ☑ Consideración en las vías de administración de medicamentos, procedimientos, tomas de muestras, considerando comodidad y dolor.
- ☑ Abordaje integral del manejo del dolor.



Humanización al paciente y su familia

- ☑ Respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables.
- ☑ Respeto al cadáver y apoyo emocional a familiares.
- ☑ Reducción de contaminación visual y condiciones de silencio.
- ☑ Inclusión de elementos de humanización en el ambiente físico.



Humanización al paciente y su familia

- Abordaje respetuoso de tradiciones creencias y valores.
- Condiciones locativas y tecnológicas para reducción de espera y de filas.
- Orientación lúdica en hospitalizaciones prolongadas.

LOS COLABORADORES



Humanización a los colaboradores

El proceso de humanización no cubre exclusivamente al paciente y su familia, también debe tenerse en cuenta al equipo de funcionarios, personal y red de colaboradores con que cuentan las instituciones.



Humanización a los colaboradores

Las instituciones prestadoras de servicios de salud, en el proceso de planeación de la atención, deben tener una política de atención humanizada que incluya criterios para el paciente y el personal de la institución.



Humanización a los colaboradores

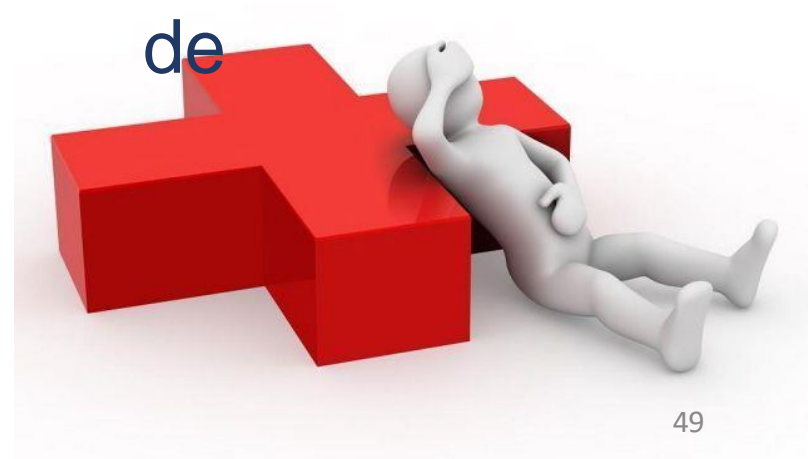
Todos los colaboradores de atención en salud deben gozar de garantías, entre ellas:

- ☑ Trato humano, cálido, cortés y respetuoso.
- ☑ Consideración del entorno personal y familiar.
- ☑ Análisis del panorama de riesgos.



Humanización a los colaboradores

- Remuneraciones, incentivos y bienestar.
- Medición de fatiga y estrés laboral. Carga laboral, turnos y rotaciones. Ambiente de trabajo.



Humanización a los colaboradores

- Abordaje de la enfermedad profesional.
- Preparación para la jubilación y el retiro laboral. Mejoramiento de la salud ocupacional.



ESTRATEGIAS DE HUMANIZACIÓN Y MEJORAS DEL SISTEMA DE SALUD



Mejoras en el sistema de salud

Tipos de acción

- ☑ Acciones preventivas: eliminar las causas de situaciones potenciales (que no han sucedido), que reflejen ausencia de calidad y humanización en la Atención Integral en Salud.



Mejoras en el sistema de salud

Tipos de acción

- ☑ Acciones de mejoramiento: eliminar las causas de situaciones reales (que se presentaron), que reflejan ausencia de calidad y humanización en la Atención Integral en Salud.



Mejoras en el sistema de salud

Tipos de acción

- ☑ Acciones inmediatas: acciones que impactan en la situación real de ausencia de calidad, pero no eliminan sus causas.



Humanización y formación

Las universidades y organizaciones que forman profesionales en salud, deben implementar capacitaciones en humanización, cuyas temáticas estén orientadas en la formación del personal con el fin de lograr que las personas y usuarios de la salud sean considerados como seres humanos en un sentido global.



Desarrollo de competencias en humanización

Competencias a fortalecer

- ☑ Comunicación y diálogo
- ☑ Manejo de relaciones
- ☑ Comunicación médico-paciente
- ☑ Manejo de paciente agresivo



Desarrollo de competencias en humanización

Competencias a fortalecer

- ☑ Trabajo en equipo
- ☑ Comunicación asertiva
- ☑ Comunicación no violenta



Desarrollo de competencias en humanización

Competencias a fortalecer

- ☑ Manejo de dolor
- ☑ Manejo de duelo
- ☑ Acompañamiento emocional
- ☑ Atributos de una atención humanizada



Desarrollo de competencias en humanización

Competencias a fortalecer

- Política de humanización
- Manejo de conflicto
- Atención con enfoque diferencial



Desarrollo de competencias en humanización

Competencias a fortalecer

- ☑ Cómo dar malas noticias
- ☑ Buen trato
- ☑ Atención con privacidad y confidencialidad



Desarrollo de competencias en humanización

Competencias a fortalecer

- ☑ Manejo de silencio
- ☑ Como comunicar situaciones difíciles
- ☑ Manejo humanizado del cadáver



Relación médico - paciente

Se debe contar con profesionales en continua preparación para la humanización de la atención, mediante cursos, capacitaciones, talleres, seminarios, conferencias, que brinden la oportunidad de instrucción al personal prestador de servicios de salud para mejorar la calidad de atención al usuario mediante la práctica de valores y principios humanísticos, todo encaminado a la transformación de la relación médico – paciente.



Humanización gerencial

Las instituciones prestadoras de servicios de salud, en el proceso de planeación de la atención, deben tener una política humanizada y centrada en las relaciones del personal de la institución con los pacientes y sus familias.



Humanización gerencial

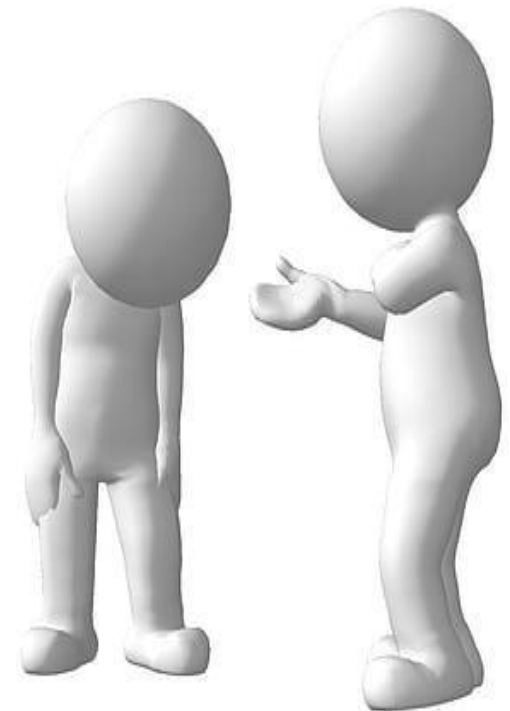
El enfoque en la humanización de los servicios, además de ser una política para la planeación de la atención, debe contemplar las estrategias a desarrollar, el apoyo desde el direccionamiento estratégico y gerencial, la existencia de instancias de apoyo como los comités de ética, la gerencia del talento humano, salud ocupacional y atención al usuario, entre otros.



ALGUNOS TIPOS DE COMPORTAMIENTO Y FORMAS DE RESPUESTA

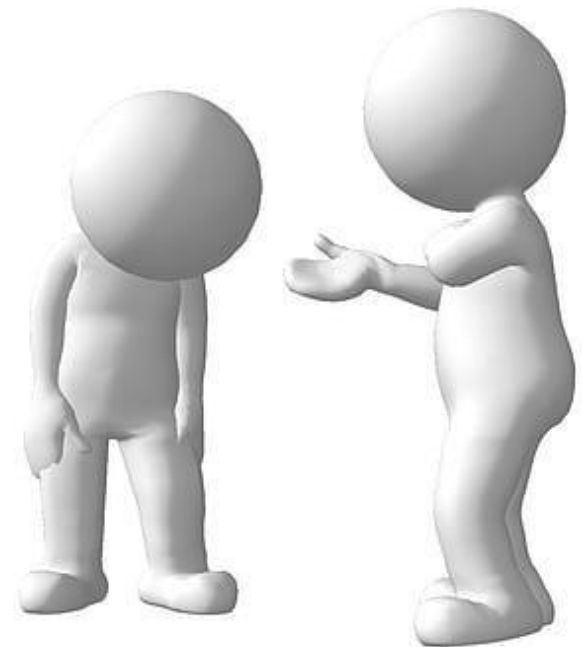
Comportamiento y forma de respuesta

Persona sumisa: no está dispuesta a quejarse. Generalmente recibe el mal servicio y lo que hace es no volver a la entidad como su forma de quejarse.



Comportamiento y forma de respuesta

Respuesta: en estas personas es importante que observemos su comportamiento no verbal, en el cual podemos identificar que no está satisfecho y entonces realizaremos un acercamiento cauteloso para tratar de comprender la causa de la insatisfacción y poderla resolver.



Comportamiento y forma de respuesta

Persona agresiva: asiste frecuentemente al servicio de urgencias, debido al contexto que se maneja allí. Con esta cliente no se necesita adivinar qué fue lo que salió mal en la prestación del servicio, lo va a reclamar insistentemente.

Respuesta: lo que debe hacerse es permitir que se exprese hasta que se desahogue y luego tratar al máximo de resolver la situación rápidamente frente al cliente, para que capte el interés por solucionar el problema.



Comportamiento y forma de respuesta

Persona ególatra: siempre saca a relucir el dinero, posición, poder, y considera que debe tener un trato preferencial.

Respuesta: generalmente actúa y explica con mucha lógica el momento de verdad negativo. Con el habrá que ser muy racional y explicar detalladamente cómo será la solución a la queja del servicio.



Comportamiento y forma de respuesta

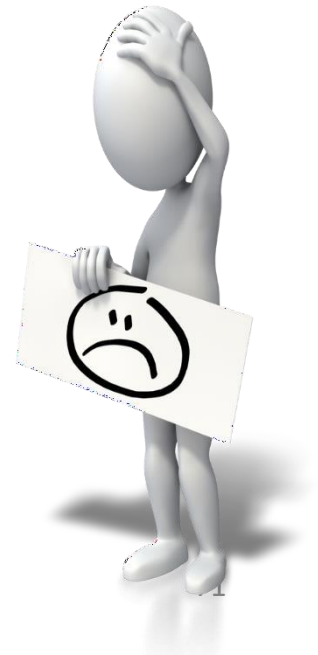
Persona abusiva: es la persona que busca ganancias secundarias intentando o logrando violar las normas organizacionales y legales establecidas. Busca entonces el esguince a la norma, llegando incluso a extremos como la corrupción, con el fin de lograr su objetivo.

Respuesta: cuando no lo consigue, es cuando se queja del mal servicio e inventa malos tratamientos por los empleados y profesionales y por ello debemos ser cuidadosos en identificarlos y mantener los principios, valores y ética en el relacionamiento con los mimos.

Comportamiento y forma de respuesta

Persona quejumbrosa crónica: parece que su misión en la vida es siempre quejarse de todo. Es el tipo de paciente que siempre encuentra "algún detalle" que no lo satisface.

Respuesta: sin embargo, lo que debe hacerse con ellos, es resaltar el esfuerzo que estamos haciendo para poderlo satisfacer y mejorar los detalles por los que se queja crónicamente, siempre y cuando sean lógicos y que puedan costearse por la entidad de salud.



Conclusión



Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización.

**¡Muchas
Gracias!**

