

**“El inicio de una atención segura.  
¿Quién se hace cargo de la  
atención de primera línea?”**

**Claudio Lavados Montes  
Magister en Bioética  
Universidad de Chile**

# **HUMANIZARSE PARA HUMANIZAR**

## **ACORTANDO FRONTERAS**

**Claudio Lavados Montes  
Magister en Bioética  
Universidad de Chile**

# RECORDANDO...

- Mi historia personal....Anamnesis
- ¿Por qué esta profesión y no otra...?

# PROFESIÓN

- Vivida como responsabilidad
  - Ante mí mismo (vocación)
  - Por la obra bien hecha (profesionalidad)
  - Por las consecuencias de la obra bien hecha (servicio)
  - En el marco Institucional (responsabilidad por la Justicia)

# Acortando fronteras

En el contexto hospitalario, para lograr una atención humana y de calidad, debemos recordar que existen dos protagonistas fundamentales: **El equipo de Salud y el Paciente.**

Todas las personas coexistimos en un mundo lleno de complejidades ambientales, que inciden en nuestro estado anímico. Situaciones estresantes, sucesos cotidianos, historia particular y rasgos de personalidad determinarán nuestra conducta.

# Acortando fronteras: Paciente

- El paciente es un ser humano de carne y hueso con sentimientos, emociones y dolores (como yo), que trae consigo necesidades, deseos y frustraciones.
- Es una persona que requiere información, contención, comprensión, empatía y ser escuchada. Está vivenciando en primera persona una situación dolorosa.
- Es alguien que necesita de nuestra ayuda, que requiere de certezas que muchas veces no podremos darles. Es merecedor del trato más cordial y atento que le podamos brindar.

# Acortando fronteras: Personal de Salud

- El personal de salud está compuesto por seres humanos, de carne y hueso, con sentimientos, emociones y dolores (como el paciente), que tiene necesidades, deseos y frustraciones.
- Son personas que deben desplazar, la mayoría de las veces, sus propias frustraciones, para orientar sus esfuerzos a entregar respuestas a “un otro”, que es hijo, madre, padre y hermano de alguien.

# Empatía con pacientes internos y externos

El paciente vive una situación particular, que suele estar distante de su experiencia cotidiana. No tiene respuestas y debe afrontar constantemente lagunas de información.

No maneja los códigos de comunicación del personal médico y debe afrontar a diario la angustia de la incertidumbre, y en ocasiones, la reestructuración familiar por la falta de un elemento.

# Empatía con pacientes internos y externos

Una actitud empática permite que nuestro interlocutor se sienta acogido y que baje las barreras, para lograr una comunicación directa, clara y sobre todo más humana.

Para que sea efectiva, es necesario despojarse de los prejuicios, esto permitirá tener una actitud comprensiva, y no necesariamente de compasión, que permita comunicar a través de la relación y no necesariamente, a través del contenido del mensaje.

# Requisitos básicos para el manejo de pacientes

Para el manejo de pacientes se requiere desarrollar habilidades que permitan establecer una comunicación fluida, que facilite la expresión emocional del paciente en el particular proceso que está viviendo. En esta dialéctica no sólo éste será favorecido, sino que también el profesional de la salud.

Entre los aspectos relevantes se encuentra:

- Empatía.
- Objetividad.
- Preparación técnica.
- Dar la seguridad de que recibirá ayuda ante sus necesidades.
- Poseer herramientas para el manejo del dolor.
- Poseer herramientas que favorezcan la contención psicológica.
- Ser respetuoso de las creencias.
- Mantener un monto de esperanza.
- Capacidad para aceptar el momento en el cual se encuentra el paciente.
- Capacidad de escuchar activamente.

# Atención en Salud

**Es un proceso que ocurre en la interacción entre el paciente y el Prestador del servicio...**

Que involucra las siguientes acciones:

- Escuchar
  - Informar
    - Brindar ayuda
      - Ocuparse de algo o alguien
        - Satisfacer un deseo, necesidad o solicitud
        - Retroalimentación

**Cumplir expectativas!!**

# Calidad en Salud

**Expectativas  
del paciente**

**Satisfacción  
del paciente**



**La calidad del servicio entregado la determina  
el paciente**

# Atención de Calidad



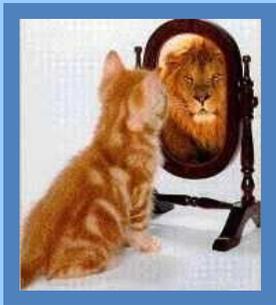
# Atención de Calidad

Una Atención de Calidad implica considerar al paciente como una parte legítima de nuestro Servicio, entregándole ayuda, resolviendo eficientemente sus necesidades y mostrando buena disposición ante sus requerimientos, de manera de cumplir sus expectativas, debido a ello, no podemos olvidar en esta interacción, la importancia de la **RETROALIMENTACIÓN**.

EXPECTATIVAS

INFORMACIÓN

RETROALIMENTACIÓN



+



+

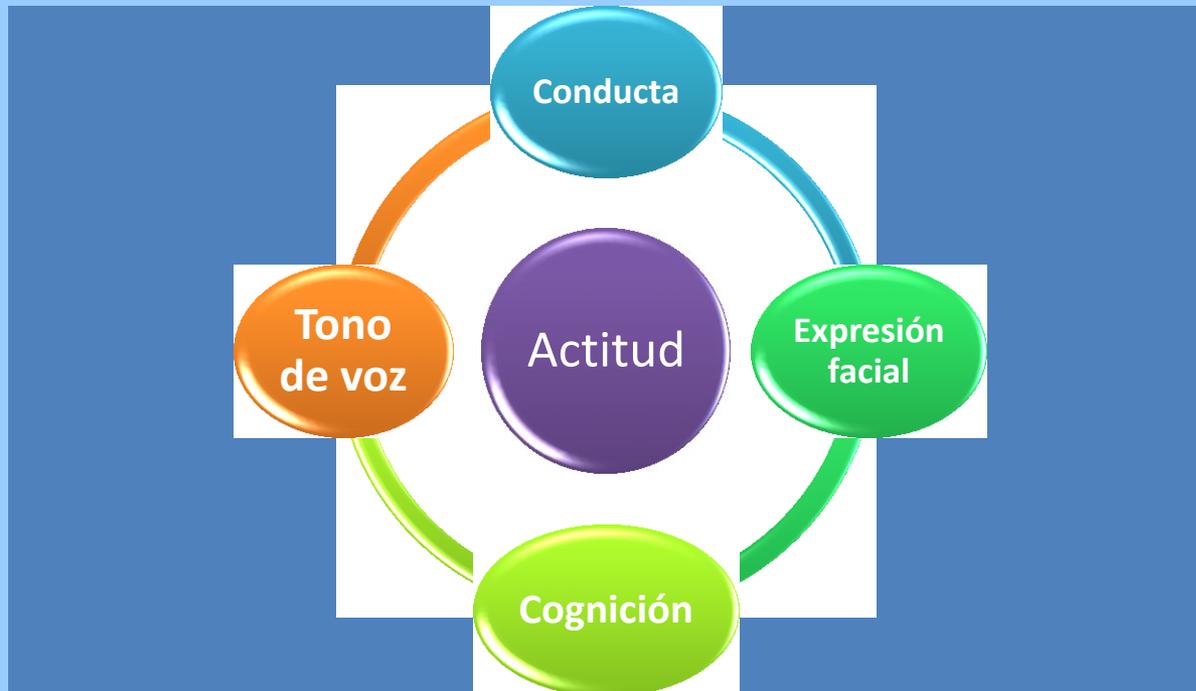


=

**ATENCIÓN  
DE  
CALIDAD**

# Actitud y Servicio de calidad

La actitud, es la postura que una persona asume frente a las distintas situaciones que enfrenta, y está compuesta por nuestra conducta, tono de voz, expresión facial y las cogniciones asociadas a ellas.



# Efectos de una actitud positiva

Mejora el clima  
laboral

Los trabajos se  
vuelven más  
fáciles

Mejoras tu propia  
calidad de vida y  
la de otros

La institución  
funciona con más  
eficacia



Tu trabajo se torna  
más efectivo

**Tú actitud no está predeterminada; tú decides el prisma con el cual deseas mirar las cosas**

**¿CÓMO HUMANIZAMOS  
LA ASISTENCIA?**

# Humanizar

Humanizar es un asunto ético que tiene que ver con los valores que conducen la conducta en cualquier ámbito de la vida. Los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano. La existencia humana es estudiada por todas las ciencias.



# Ventajas

Una sociedad donde se aplica la humanización es una sociedad mas consciente de los sentimientos de los demás.

Además contribuye una buena comunicación entre los seres humanos y a la solución rápida de los conflictos.

Ayudando a pensar en los demás antes de realizar cualquier acción.

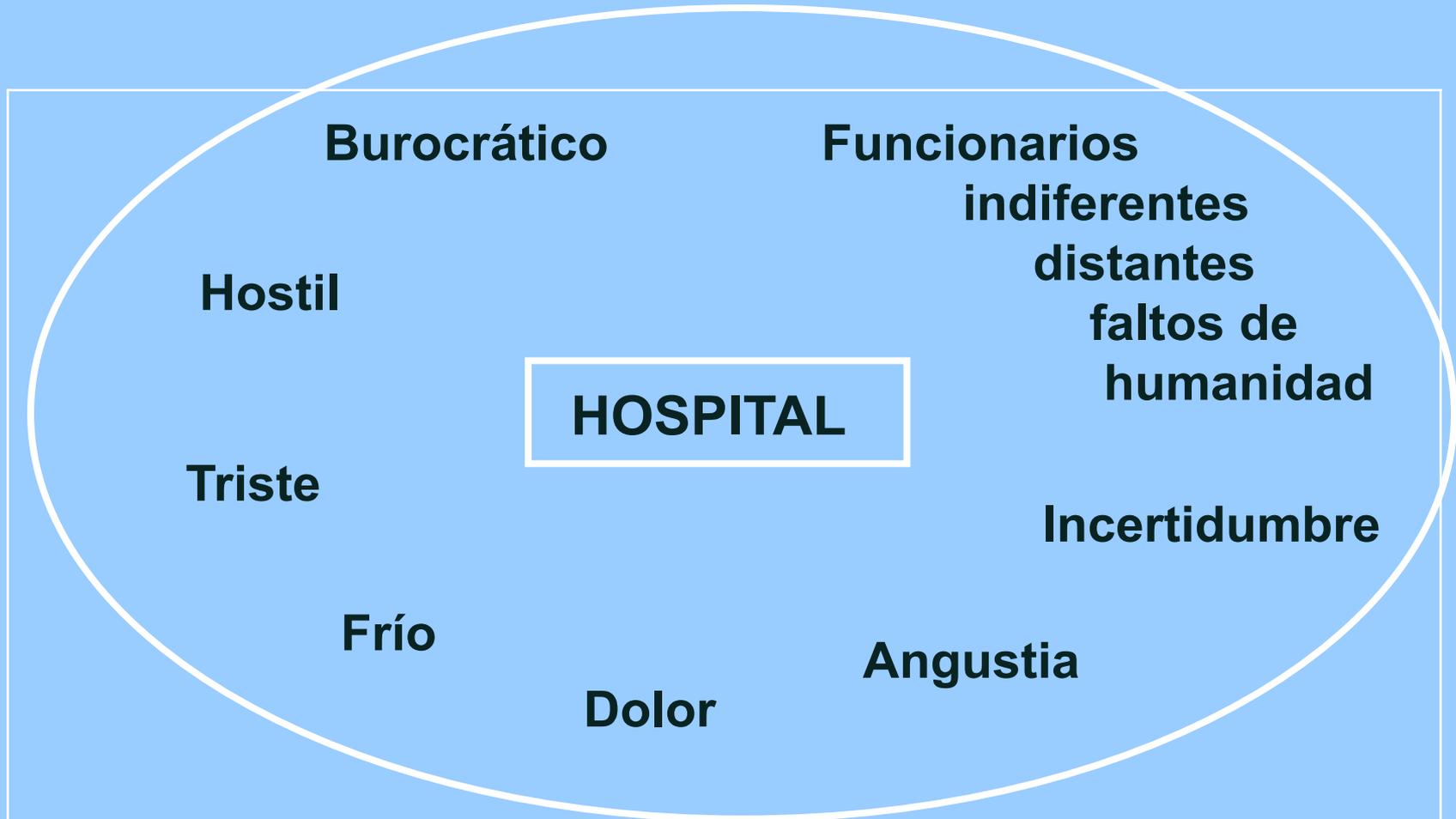
# Ventajas

- En cualquier profesión es necesario ser una persona humana
- La humanización nos ayuda a entender la forma de pensar y de actuar de los demás
- En la salud es indispensable manejar la humanización como un principio de atención y comunicación

Probablemente suena extraño hablar de “humanizar al ser humano”, pero cuando con tanta frecuencia se visualiza al interior del Sistema de Salud, formas de interacción que no poseen los valores esperados para éstas, hay que aceptar que se ha producido una deshumanización en la atención de salud.

La deshumanización tiene que ver con la incapacidad de crear vínculos, con el anonimato de aquellos a los que se sirve, con el desconocimiento de las necesidades emocionales de las personas, con respuestas estereotipadas ante la diversidad del sufrimiento, entre otras cosas.

# PERCEPCIÓN DEL PACIENTE Y FAMILIARES



# Enfermedad

- Alteración en su entorno interno y externo
- La persona necesita una especial atención

Responsables de la salud y la enfermedad:  
cada uno de nosotros

Una atención deshumanizada tendría por lo menos los siguientes elementos:

- La conversión del paciente en un **objeto**, su cosificación: importa la enfermedad y no la persona que la sufre ni su sufrimiento.
- La **ausencia** de calor, afecto y empatía en la relación humana: la relación será distante, con la menor implicación humana posible.
- La falta de **autonomía** y la impotencia del enfermo: las decisiones son tomadas por los técnicos. El paciente o su familia son irrelevantes en los planes y decisiones

De un modo general, el comportamiento paternalista de los profesionales, la falta de atención a los síntomas que más preocupan a los enfermos, el lenguaje poco claro, la privación de la intimidad y de la libertad del enfermo, la incomunicación y el silencio agravan la situación ya crítica del paciente

# ROL PROFESIONAL EN UNA ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA

Ser eficaz en la relación personal, sobre todo en situaciones de crisis o necesidad para reaccionar adecuadamente ante las dificultades del enfermo y su familia:

- Saber
- Saber hacer
- Saber comunicar → Verbal y no verbalmente
- Saber escuchar
- Saber callar

# Características de los pacientes

Son personas que se presentan:

- Desinformadas
- Vulnerables
- Con dolor
- Angustiadas
- Inseguras
- Con temor a lo desconocido

# Expectativas del paciente

- Rapidez en la atención.
- Recibir información con lenguaje claro y directo (términos no técnicos).
- Que sepan orientarlo con asertividad y calidad humana.
- Que la atención en general sea empática.

# EXPECTATIVAS DEL PACIENTE

- Ser tratados como seres humanos.
- Ser atendidos con competencia profesional.

# NECESIDADES DEL PACIENTE

- Ser reconocido como un ser humano único y especial. Con un nombre, una familia y una historia y no como un órgano lesionado
- Recibir respuesta a sus temores y aprehensiones, que le escuchen sus dudas e inquietudes.
- Necesita ser consultado y que le pidan su opinión.
- Que le permitan tomar sus decisiones.

# Actitudes

- Definiciones de roles y responsabilidades
- Comunicación franca
- Respeto mutuo

Entorno Laboral Humano

# El Equipo de Salud como elemento de calidad

- Relación terapéutica / asistencial
- Relación personal verdadera
- Relación holística humanizada

# Cuidar vs curar

## **CURAR**

Los aspectos biomédicos y curativos se basan en una perspectiva analítica, empírica y experimental, reduciendo lo humano a lo biológico. El ser humano es una enfermedad u objeto de estudio.

## **CUIDAR**

Ve a la persona: es la persona la que está enferma

# CUIDAR

Esmero, solicitud, interés, atención, amabilidad, preocupación, diligencia, celo, afán, miramiento, protección, mimo, desvelo, entusiasmo, moderación, esfuerzo, amor, cariño, afecto...curar

# CUIDAR

- El cuidar es parte fundamental del ser y es el acto más primitivo que un ser humano realiza para, efectivamente, llegar a ser, este ser es un ser en relación a otro que lo invoca.
- Este llamado desde el otro, absolutamente otro, es la base fundadora del cuidado en general y, a la vez, del cuidado profesional.