

¿QUIEN DEBE BRINDAR UN TRATO HUMANIZADO EN SALUD?



➤ **El usuario (paciente) y sus familiares.**

➤ **Personal asistencial (Médicos, enfermeros, especialistas, entre otros)**

➤ **Personal administrativos y funcionarios en general.**

➤ **Comunidad en general.**

RASGOS DESHUMANIZADOS

- **Indiferencia:** No dar importancia a quien solicitó el servicio.
- **Superioridad:** Creer que el usuario necesita a la institución y la institución no al usuario.
- **Monotonía:** Trato mecánico que no muestra interés en el usuario.
- **Imprecisión:** No dar información clara y oportuna.
- **Demoras en la atención:** Falta de oportunidad o demoras en la prestación del servicio.
- **Irrespeto:** Acto o actitud de no estimar la dignidad y los derechos de las personas.

Recuerde que puede reportar situaciones deshumanizadas a los SIAU de cada sede.



Humanización de la atención en salud



Reconocer a toda persona como un ser humano, en sus diferentes dimensiones; física, intelectual, emocional, sociocultural y espiritual, brindando una relación respetuosa, cálida, amable, comunicación asertiva y efectiva entre el equipo humano de la institución, los usuarios, sus familias, la comunidad en general, propiciando y fortaleciendo espacios humanizados durante el proceso de atención, desde el modelo actual de atención en salud.

CARACTERISTICAS DE UN TRATO HUMANIZADO

Saludar cordialmente con una sonrisa.

Dirigirse al paciente por el nombre.

Escuchar siempre al usuario o paciente.

Dar un acompañamiento.

Ser claro en la información que brinda y preguntar si las indicaciones fueron claras.



"BUEN TRATO"



SALUDA: Es la manera más sencilla de romper el hielo.



SONRÍE: Para traer alegría a cada escenario de tu vida.



ESCUCHA: Todos tienen algo importante por decir. Se receptivo con la información que le suministra.



"POR FAVOR" Y "GRACIAS": Son las llaves mágicas de la educación y normas de cortesía.



COLABORA: Tu ayuda siempre será valiosa.



DISFRUTA: Decide disfrutar cada instante.



OFRECE DISCULPAS: Reconocer que te equivocas, te engrandece.



SÉ AMABLE: Brinda a los demás el trato que te gustaría recibir.

CUALIDADES DEL PERSONAL EN SALUD, PARA PRESTAR UN SERVICIO HUMANIZADO:

