

# ¿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:

