



# HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

DELIA CRISTINA HERNANDEZ L  
MD PSIQUIATRA  
DOCENTE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD DEL VALLE, UNIVERSIDAD LIBRE.  
FORJAR COLOMBIA  
Santiago de Cali, 5 de agosto de 2021

# EL CUIDADO

La actitud del cuidado solamente ocurre cuando la existencia de alguien tiene importancia para el otro, entonces se dispone a participar de la vida de este, nunca como acto enteramente consciente, intencional o controlable, pero siempre como resultado de un auto comprensión y acción transformadora. El cuidado es inherente a la vida, ningún tipo de vida puede subsistir sin cuidado.

# EL CUIDADO

El cuidado implica la comprensión del ser humano en su proceso de vivir, en sus derechos, en su especificidad, en su integridad. Orientarse por el cuidado es romper con la lógica de formación excesivamente basada en la hegemonía biomédica, en el autoritarismo de las relaciones, en el poder construido a partir de un saber que silencia otros y cosifica los sujetos.

## DIFICULTADES OBSERVADAS

Desde la perspectiva de los usuarios existen dificultades en la atención brindada por los profesionales de salud, especialmente en su integridad. Se percibe que la persona como sujeto de derecho es cada vez más invisible.

La tecnificación de los servicios de salud, la prioridad por la eficiencia y el control del costo, han hecho que el personal de salud anteponga aspectos administrativos, financieros y procedimentales a la prestación de un servicio de salud orientado al ser humano.

# CONTEXTO LEGAL



Ley 100 de 1993, art 153, numeral 9. Calidad. El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesionales.

Ley 1751, estatutaria de 2015, art. 18 MINSALUD Respeto a la dignidad de los profesionales y trabajadores de la salud. Los trabajadores, y en general el talento humano en salud, estarán amparados por condiciones laborales justas y dignas, con estabilidad y facilidades para incrementar sus conocimientos, de acuerdo con las necesidades institucionales

En Colombia, el Ministerio de Salud, en el marco de la Ley 100 de 1993, lleva el concepto de humanización a un plano práctico a través del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS), el cual busca proponer soluciones aplicadas y visibles que respondan a la necesidad de mejorar la calidad de la atención y faciliten que las instituciones aborden este imperativo y generen políticas institucionales, programas o estrategias con el apoyo de organismos oficiales.

# EJES DE ACREDITACION EN SALUD EN COLOMBIA

Seguridad del Paciente.

Humanización de la Atención.

Gestión de la Tecnología.

Enfoque de Riesgo.

Transformación de la cultura y Responsabilidad Social.

Decreto 1011 de 2006, art 4. Minsalud. - Procesos de calidad enfocados en los resultados de la atención del paciente

# CALIDAD EN SALUD

Excelencia  
profesional

Uso eficiente de los  
recursos

Mínimo riesgo  
para los pacientes

Un alto grado de  
satisfacción del  
paciente

La valoración del  
impacto final en la  
Salud

De otra parte, surge la bioética, como puente entre el conocimiento biológico (bíos) y el conocimiento de los valores humanos (ethos), en búsqueda de salvaguardar la dignidad, aportando a la construcción de un modelo de desarrollo desde una perspectiva integral del ser humano, de manera que pensar la salud desde la bioética implica establecer un vínculo entre los servicios de salud y su humanización, integrando los valores humanos a los valores científicos.

Principio de beneficencia, principio de autonomía y principio de justicia.

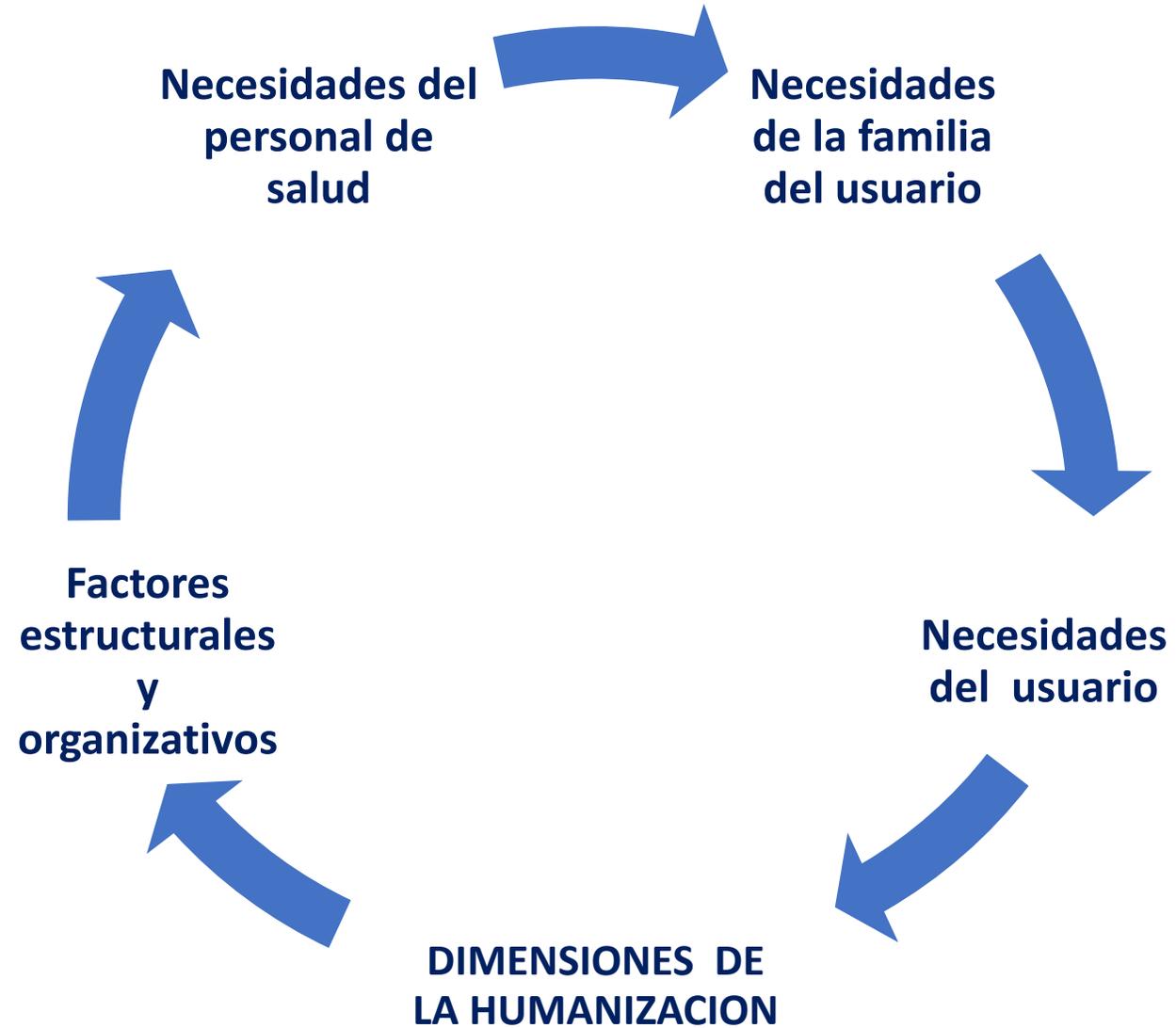
Las instituciones hospitalarias como subsistemas sociales, cumplen la función de socializar a los individuos con pautas y normas establecidas, adaptándolos e integrándolos al sistema; el manejo holístico se ve dificultado por las múltiples tareas de tipo biomédico, quedando relegadas acciones como la comunicación eficaz y el interactuar con el paciente y familia en forma cercana, acciones valoradas por los usuarios.

# HUMANIZACION

Dinámica de transformación cultural de las instituciones en la cual se desarrolla una atención de los servicios con un abordaje integral que dé respuesta a las necesidades singulares de usuarios y colaboradores, comprendiendo al ser humano en sus dimensiones: biológicas, psicológicas, socio familiares, cognitiva, comunicativas, estéticas y espirituales, que facilite ofrecer una asistencia con dignidad, respeto, calidez y competencia en un marco de goce efectivo de derechos y pleno conocimiento de deberes.

# HUMANIZACION

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.



## COMPETENCIAS INTELECTUALES, CLINICAS, COMUNICATIVAS Y RELACIONALES



Exigencias de las instituciones de salud

Falta de insumos

Horarios extenuantes

Práctica deshumanizada

Insatisfacción laboral

Poca atención a la relación médico-paciente.

# PERFILES DE LOS PACIENTES

---

- Amigable y hablador.
- Reactivos e irascibles.
- Manipuladores.
- Cree que tiene mayores conocimientos médicos.
- Indiferente-reacio a seguir recomendaciones y adherencia.
- Buen paciente.



## RELACION MEDICO-PACIENTE

- Integralidad
- Respeto por el paciente
- Valoración de la autonomía del paciente
- Habilidades comunicativas
- Empatía
- Habilidades en el ejercicio profesional
- Paciencia, tolerancia
- Capacidad de aprender
- Humildad
- Disposición permanente para aprender.
- Manejo de la frustración por falta de recursos médicos y tecnológicos, por mal clima laboral, maltrato o falta de pago.



# HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad.

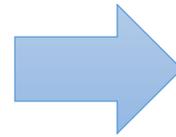
# HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

La humanización de la salud implica una confrontación entre dos culturas distintas, entre dos maneras de ver el mundo. Por una parte, una cultura que privilegia el valor de la eficacia basada en los resultados de la tecnología y la gerencia y, por otra, la cultura que da la primacía al respeto por la persona, por su autonomía y la defensa de sus derechos<sup>(6)</sup>.

# ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LOS SERVICIOS DE SALUD

Objetivo: escribir estrategias que fortalezcan el componente de humanización en la prestación de servicios de salud en urgencias de un hospital de cuarto nivel. **Metodología:** Revisión integrativa en la que se estudiaron 29 investigaciones originales, artículos y literatura gris, publicados en español, inglés y portugués. En su mayoría son indexados y se obtuvieron en revistas de ciencias de la salud mediante las siguientes bases de datos: EBSCOHost, CINAHL, OVID y en el metabuscador de Google Académico; también se tuvieron en cuenta los términos DeCS, MeSH, humanización de la atención, atención de enfermería y urgencias.

Factores relacionados con la deshumanización en la atención de enfermería en urgencias, desde la percepción de los pacientes y del personal



- ✓ Falta de comunicación (80 a 90%)
- ✓ Deficiencia en (52%)
- ✓ La sobrecarga laboral (25%)
- ✓ El estrés laboral (22%), desde la percepción de los pacientes y del personal

Las estrategias que se reportaron como inefectivas y que inciden en los factores relacionados con la falta de humanización

Ausencia de capacitación en competencia de compasión

Mindfulness y habilidades blandas

Desinformación en el área de especialización

Aumento de la razón enfermero-paciente.

- Empatía

- Conciencia en el momento presente

Articulación de los servicios de atención en salud

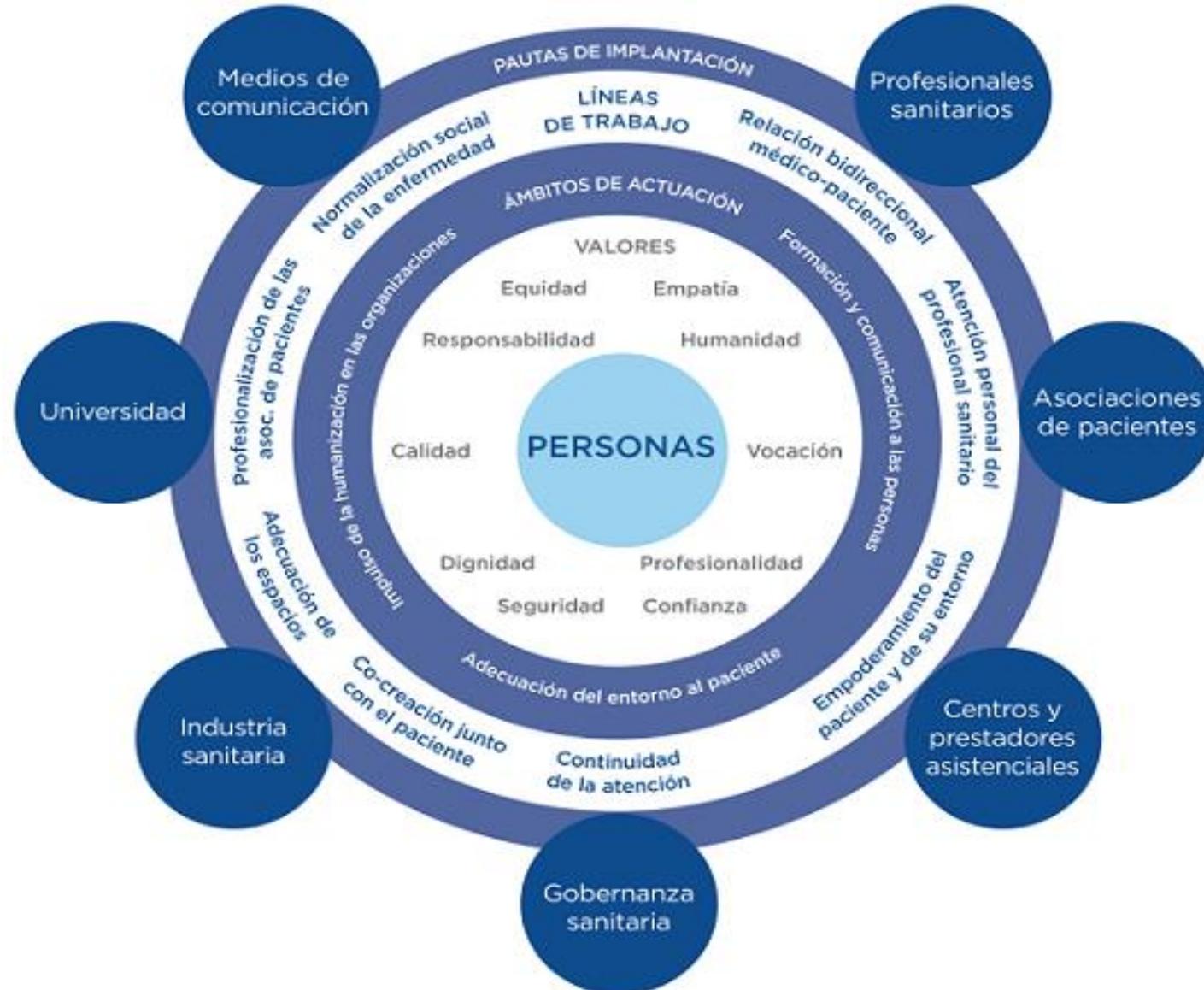
Condiciones Locativas de las instituciones y condiciones laborales



- Información adecuada frente a los procedimientos que se realicen

- Atención segura y acogedora

Las políticas de humanización planteadas en las instituciones de salud deben contar con una mirada estratégica e integral, es decir, deben abarcar todas las instancias de las instituciones en salud, centrándose no solo en los pacientes, sino también en sus trabajadores como parte indispensable de la organización y la atención.



## Desarrollo de políticas de humanización en la atención de los servicios de salud

- Identificación del paciente y sus necesidades: problemas de salud y expectativas; Construcción de indicadores
- Herramientas: Diálogos directos en las salas de espera, encuestas de satisfacción presencial o por internet; análisis de los resultados, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás; ejecución de auditorias
- Plataforma estratégica con la política, misión, visión y estrategias.
- Política de atención humanizada de atención en salud y acciones basadas en sensibilización de pacientes y funcionarios, integralidad, condiciones de vulnerabilidad, confidencialidad en la información, optimas condiciones de trabajo, tecnologías eficientes, respeto por el cuerpo de los fallecidos, medición periódica del estado del personal de salud, turnos y comunicación; incentivos, entre muchos otros.
- Evaluación de los planes y estrategias implementadas.

## Y NOSOTROS... ¿QUE ESTAMOS HACIENDO?

¿QUE ESTAS HACIENDO DESDE TU LUGAR PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD?

¿QUE ESTRATEGIAS ESTAS ASUMIENDO PARA FORTALECER TU AUTOCUIDADO?

¿COMO ESTAS ASUMIENDO TU INTEGRALIDAD FISICA, MENTAL, EMOCIONAL, ESPIRITUAO, COMUNICATIVA, ETICA Y ESTÉTICA?

¿QUE HABILIDADES ESTAS TRABAJANDO?

# Gracias

Humanizar es valorar a los sujetos que participan en el proceso de la salud, desde un punto de vista ético y holístico, en armonía con las necesidades de los usuarios, para proporcionar una atención integral y articulada de los servicios de salud, que satisfaga las expectativas de los usuarios, los profesionales y los gestores de salud.