



MINISTERIO
DE SALUD

VICEMINISTERIO DE OPERACIONES EN SALUD

UNIDAD NACIONAL DE ENFERMERÍA

HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN LA RIIS

Msp Ana Sofía Viana de Abrego

San Salvador, 12 agosto 2021

HUMANIZACIÓN



**Humanizar es una palabra moderna que ha sustituido a humanar, es recogido como:
“Hacer una cosa más humana, menos cruel,
menos dura para los hombres”**

Diccionario del Uso del Español de María Moliner

HUMANIZACIÓN DE LA SALUD

Significa mucho más que ser cordial. Implica minimizar la tendencia de tratar al enfermo como a un objeto, una enfermedad o unos síntomas concretos.

El cuidado humanizado requiere considerar a los pacientes como personas.

Supone abandonar las relaciones funcionales para convertirlas en relaciones personales. (OPS)



QUE ES HUMANIZACIÓN

Es un proceso de actualización de una alianza renovada con los seres humanos.

Humanizar es:

- **Aplicar los principios de ética y bioética.**
- **Comprender a las personas.**
- **Tratar con ternura a los demás.**
- **Individualizar la atención del usuario.**
- **Defender y proteger la vida.**

QUE ES HUMANIZACIÓN

- El fortalecimiento del trato con dignidad a las personas.
- Atención oportuna al enfermo
- La promoción de la esperanza.
- La humanización permanente de nuestros corazones y nuestras mentes para ofrecer una atención humanizada.
- Fomentar la esperanza.
- Servir sin ver el rostro, sin considerar etiquetas.

QUE ES HUMANIZACIÓN

- Llamar a las personas por sus nombres, no por número ni por limitaciones físicas, ni por enfermedad.
- Explicar los procedimientos que se van a realizar a las personas, no importa lo sofisticado y técnico que sean; con palabras sencillas ellos entenderán.
- Acoger al ser humano en el seno de los servicios, aceptarlo y ayudarlo en la solución de sus problemas.
- Mantener el entorno con un toque de amor, que se visualizará en su armonía y su organización.



“Al hablar de la humanización estamos diciendo que tiene que producirse una ruptura en los elementos negativos y dar paso a los positivos”

HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD



PROCESO DE HUMANIZACIÓN

Recurso humano

- Identificarte contigo mismo, apropiándote de tus cualidades positivas e identificándote con tu proyecto personal.
- Aceptar tu propia vocación, no dejarte influir por otros.
- Prepararte siempre para encontrarte con la gente, para sonreírles sin importar condición social, ni económica, ni racial ni religiosa.

PROCESO DE HUMANIZACIÓN

Recurso humano

- Superar tus propias fallas y limitaciones, a fin de ofrecer un servicio más humano.
- Someterte a un proceso que te ayude a tomar conciencia de que el cambio no solo es necesario en la estructura biológica, si no que va acompañado de un cambio en el corazón y en el sentir.
- Fomentar la fraternidad y el amor puro.
- Fomentar el poder de la tolerancia y la paciencia; no juzgar ni interpretar las acciones de los demás.

PROCESO DE HUMANIZACIÓN

Recurso humano

- Olvidarte de la prisa y el exceso de trabajo.
- Cultivar el auto control, la autodisciplina y la auto responsabilidad.
- Cultivar la empatía, la ternura, la seguridad y sobre todo mantener el coraje para vencer la dificultades y enfrentar las limitaciones.
- Debes convertirte en un persona sensible, agradable, tierna y graciosa, ser una persona número uno.

HUMANIZACIÓN: El trato humano

- ✓ **Forma amable, cordial y empática,**
- ✓ **Acogida: el proceso de atención-interacción del profesional/o y el paciente;**
- ✓ **Respeto a sus derechos, valorando su cultura y condición humana.**

HUMANIZACIÓN: El trato humano

- **La individualidad del usuario**
- **El cuerpo del usuario, su pudor**
- **Atención oportuna (Reducción de los tiempos de espera)**
- **Acompañamiento**

INSTITUCION: HUMANIZADA

- ✓ Infraestructura...
- ✓ Normas pensados para hacer humana la atención
- ✓ Insumos y equipos

INSTITUCION: HUMANIZADA

- ✓ **Establecer horarios acorde con la situación de los usuarios**
- ✓ **Horarios accesibles**
- ✓ **Orientar procesos de salud al beneficio de la persona**
- ✓ **Sistemas de Información oportuna al usuario y la familia**

MEDIO AMBIENTE: HUMANIZADO

- **Clima laboral sensible a las necesidades del paciente,**
- **Entornos cálidos,**
- **Físicamente áreas dispuestas pensando en el bienestar de las personas,**
- **Aseo limpieza y ornato,**
- **Desinfección y lavado de áreas.**

HUMANIZACIÓN: Y FRAGILIDAD HUMANA

- **La discapacidad**
- **El duelo**
- **La muerte**
- **Responsabilidad en salud de aliviar el dolor, disminuir el sufrimiento**
- **Pronostico clínico**
- **Fragilidad física, emocional y espirituales**

A decorative border of pink flowers and leaves surrounds the central text area.

RECORDAMOS



MINISTERIO
DE SALUD

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS



PLAN DE ACCIÓN

ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Foro de humanización de los Servicios de Salud	4 de septiembre 2019	Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS)
2. Desarrollar la Tele formación: web conferencias de humanización	6 de septiembre en adelante	Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS)
3. Diseño del Programa de Formación en Humanización de los servicios de salud dirigido a los profesionales y Trabajadores del SNIS	Septiembre - Octubre	Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS)
4. Diseño del Programa Diagnósticos situacionales de los establecimientos de salud del SNIS	Octubre- Noviembre	Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS)

PLAN DE ACCIÓN

ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
5. Diseño del Programa de percepción sobre calidad de atención en salud ofrecida en los establecimientos del SNIS	Noviembre-Diciembre	Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS)
6. Fortalecer la Atención a las denuncias de usuarios y crear los Comités de Humanización en los establecimientos	A partir de Septiembre	Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS)
7. Desarrollo de competencias en orientación al usuario para la mejora de la atención , a través de los planes de mejora	De febrero a noviembre de cada año	Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS)
8. Presentación de diagnóstico situacional de establecimientos de salud a las autoridades del SNIS	Segundo semestre 2020	Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS)

PLAN DE ACCIÓN

ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
9. Difusión de los resultados de a encuesta de percepción sobre calidad de atención en salud ofrecida en los establecimientos	Cuarta semana de julio 2019 en adelante	Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS)
10. Reingeniería de procesos de acuerdo a los resultados del estudio de percepción	Segundo semestre 2020	Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS)



MINISTERIO
DE SALUD



**Plan Nacional
de Salud**

DECÁLOGO

Humanización en los servicios de salud

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

DECÁLOGO

Humanización en los servicios de salud

IDENTIFÍCATE



Preséntate por tu nombre y llama al paciente por el suyo.

ESCUCHA



Escucha de manera activa lo que los familiares y pacientes tienen que decir.

EMPATIZA



Intenta comprender lo que ellos sienten, manifestando de un modo verbal y no verbal.

COMUNICA



Explica con un lenguaje sencillo cualquier procedimiento a realizar.

RESPETA



Respeto la decisión que tome el paciente o sus familiares.

PROPORCIONA COMODIDAD



Utiliza los medios necesarios para asegurar la privacidad e intimidad del paciente.

ACÉRCATE



No te centres solo en su patología sino en la persona que la padece.

SE AMABLE



Trata de un modo amable, educado y cortés a familiares y pacientes.

FACILITA ACCESIBILIDAD



Debemos garantizar la accesibilidad del paciente al establecimiento facilitando el acompañamiento.

RESPETA EL DESCANSO



Guarda silencio y facilita el descanso en el hospital o zona de observación.



Plan Nacional
de Salud



**¿CUAL SERÁ TU ROL EN LA
HUMANIZACIÓN?**



