

# PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



*Hospital La Buena Esperanza  
de Yumbo*



Organización sin fines de lucro  
Para la Gestión



# ¿Qué es humanizar?

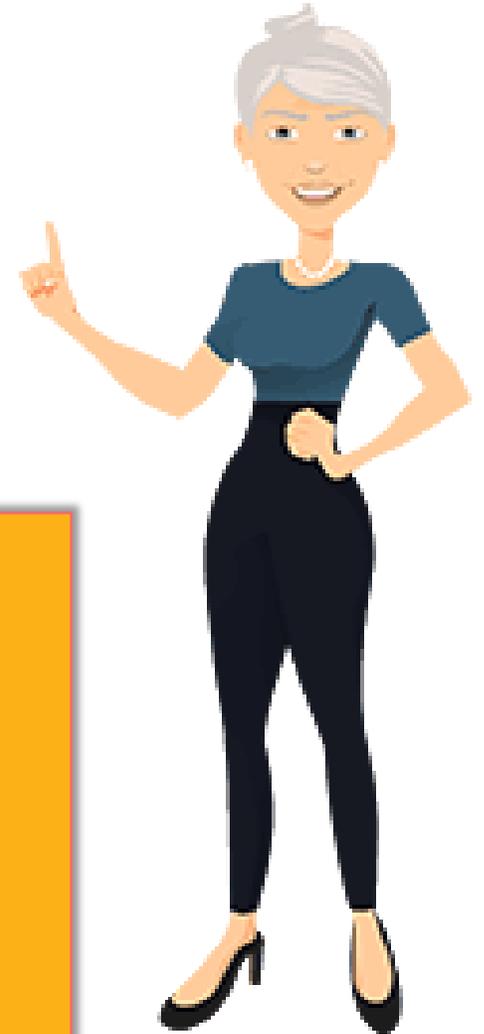


Hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales. Se encuentran asociadas con las relaciones que se establecen al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo.

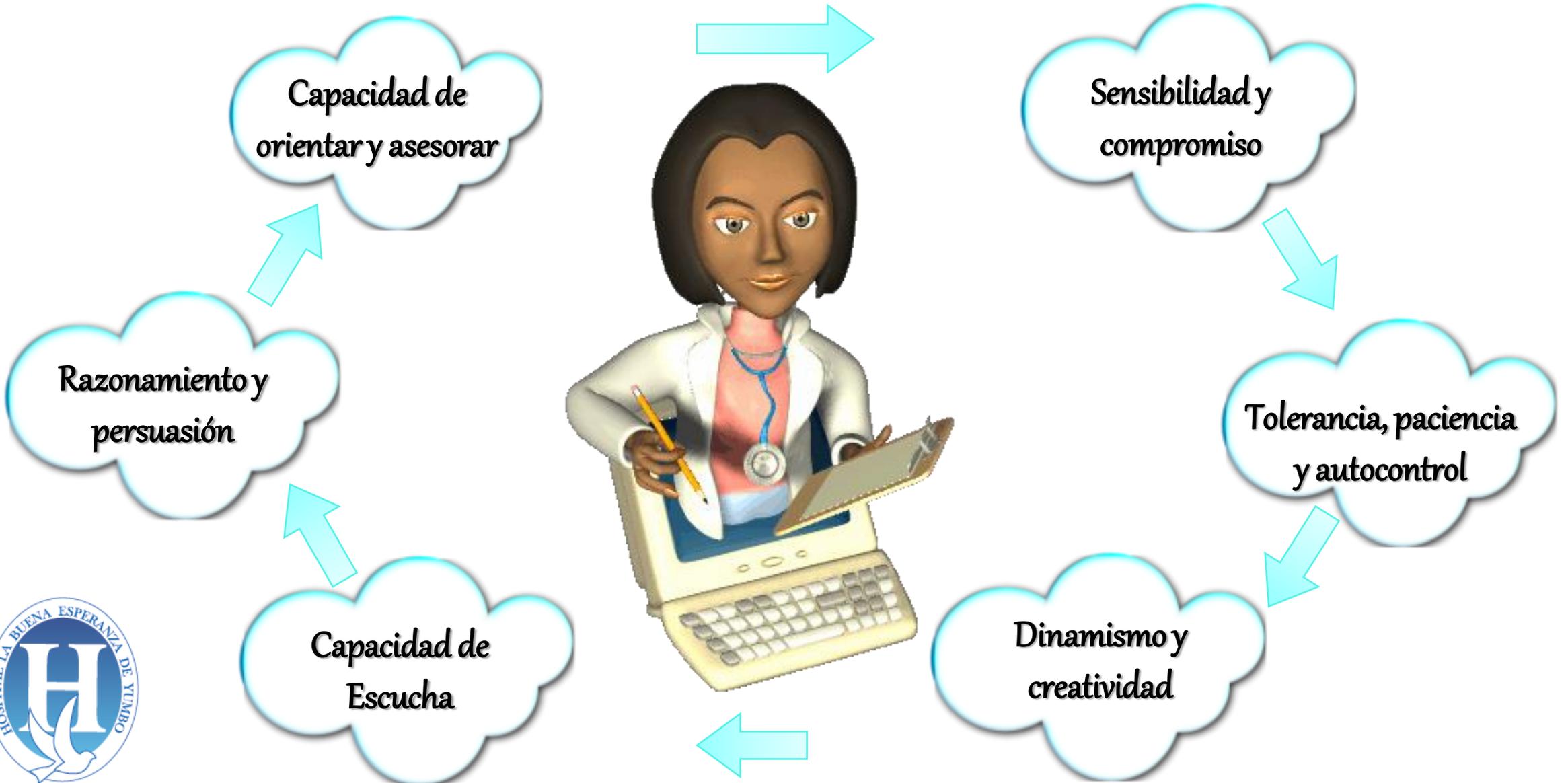
# Humanización en la Salud



Requiere Líderes que se caractericen por generar cambios en los comportamientos y actitudes de las personas, promoviendo el bienestar integral a partir del trato humanizado.



# Habilidades





*Es compromiso de todos*

# Ser Humano es ...

- Brindar atención personalizada
- Reconocer las diferencias entre los usuarios
- Utilizar un lenguaje apropiado, sencillo y comprensivo
- Mostrar alternativas
- Ayudar al prójimo a encontrar sentido a su crisis
- Ser cálido
- Ser sensible



# ¿POR QUE HABLAR DE HUMANIZACIÓN?



Porque, a diario observamos como las personas que requieren de nuestros servicios deben esperar una eternidad.



# ¿POR QUE HABLAR DE HUMANIZACIÓN?



*Y apenas los admitimos en nuestra institución , lo convertimos de persona a usuario. Los cuales deben emplear marañas y trucos para que se le preste atención...*





Les negamos a nuestros usuarios el derecho a recibir información clara y oportuna...

Y nunca es el momento para dedicarles el tiempo que requieren...





Y frecuentemente se nos olvida  
que la persona que atendemos  
esperan de nosotros que  
respetemos su privacidad...



**DEBEMOS TENER  
EN CUENTA...**

*Las personas atendidas identifican la calidad de nuestros servicios a través de su propia experiencia humana: su expectativa es recibir un trato adecuado (digno y adecuado)*



*Tener en cuenta...*

Nuestra capacidad de respuesta a las expectativas de los usuarios, determina sus insatisfacción o satisfacción en la prestación del servicio.

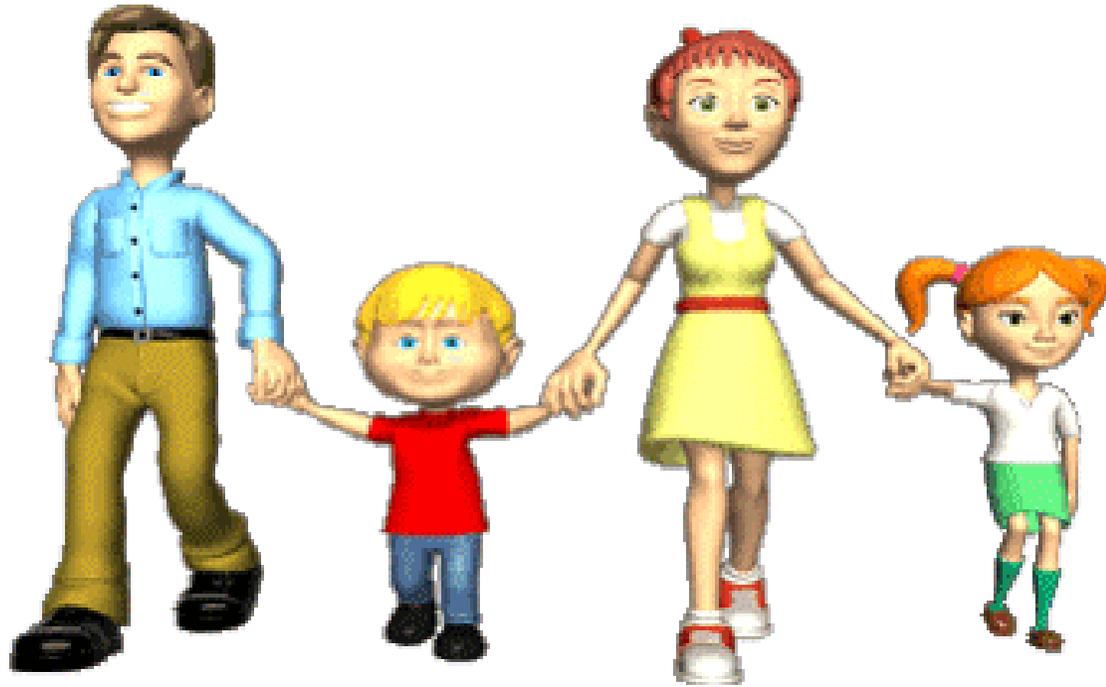
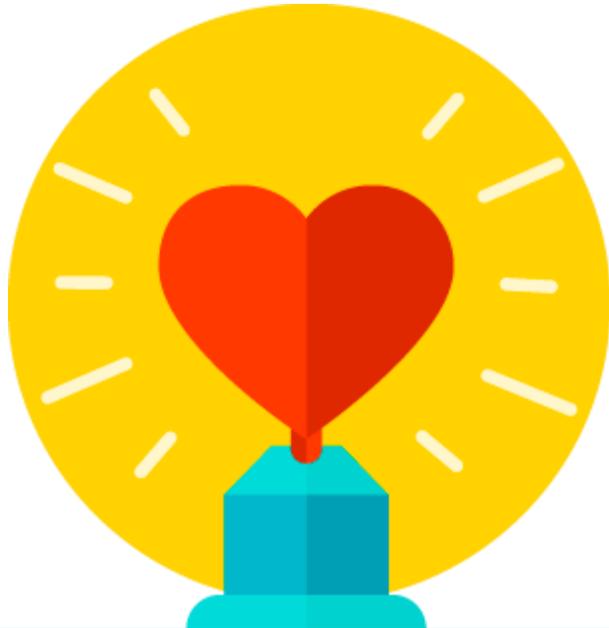


# Tener en cuenta que...



La capacidad de respuesta incide en la facultad de la institución para atraer y retener a sus usuarios y cliente se considera un objetivo intrínseco del desempeño de un sistema de salud.





Qué es el buen trato...

# El buen trato...

Se Define en las relaciones con el otro y el entorno. Se refiere a las interacciones (con su entorno u otro)

**PROMUEVE UN SENTIMIENTO MUTUO DE RECONOCIMIENTO Y DE VALORACIÓN .**



Este tipo de relación además, es una base que favorece el crecimiento y el desarrollo personal.



Las relaciones de buen trato parten de la capacidad de reconocer que existe un YO y también que existe el OTRO, ambos con necesidades diferentes que se tienen en cuenta y se respetan



# Decálogo del buen trato



1. Respetar a los demás como así mismo.
2. Aprender a escuchar consejos y seguir indicaciones de personas con mas experiencia o practica en el trabajo
3. Controlar emociones cuando no se tienen argumentos, demostrando educación y respeto



# Decálogo del buen trato

4. Al no estar de acuerdo con algo, se debe actuar con inteligencia, reflexionando , después expresar los comentarios en el momento y con la persona adecuada.

5. Evitar la murmuración y la critica que afectan negativamente a la personalidad de los demás.



# Decálogo del buen trato

6. Ser siempre honestos en el comportamiento, afectos y palabras.

7. Aceptar serenamente los errores y fallas que se han cometido, así como sus consecuencias (Rectificar y ofrecer disculpas).



# Decálogo del buen trato

8. Cumplir con los deberes y obligaciones sobreponiéndose a las dificultades y al cansancio.



9. Conocer y vivir plenamente los principios y valores, convirtiéndose en el ejemplo para los demás.



10. No se debe ofender o tratar mal a las personas , por su condición sexual, raza u estrato socioeconómico .





La humanización en la salud  
esta en sus manos...  
Pero sobre todo en su  
corazón





Gracias