


Humanización en Salud

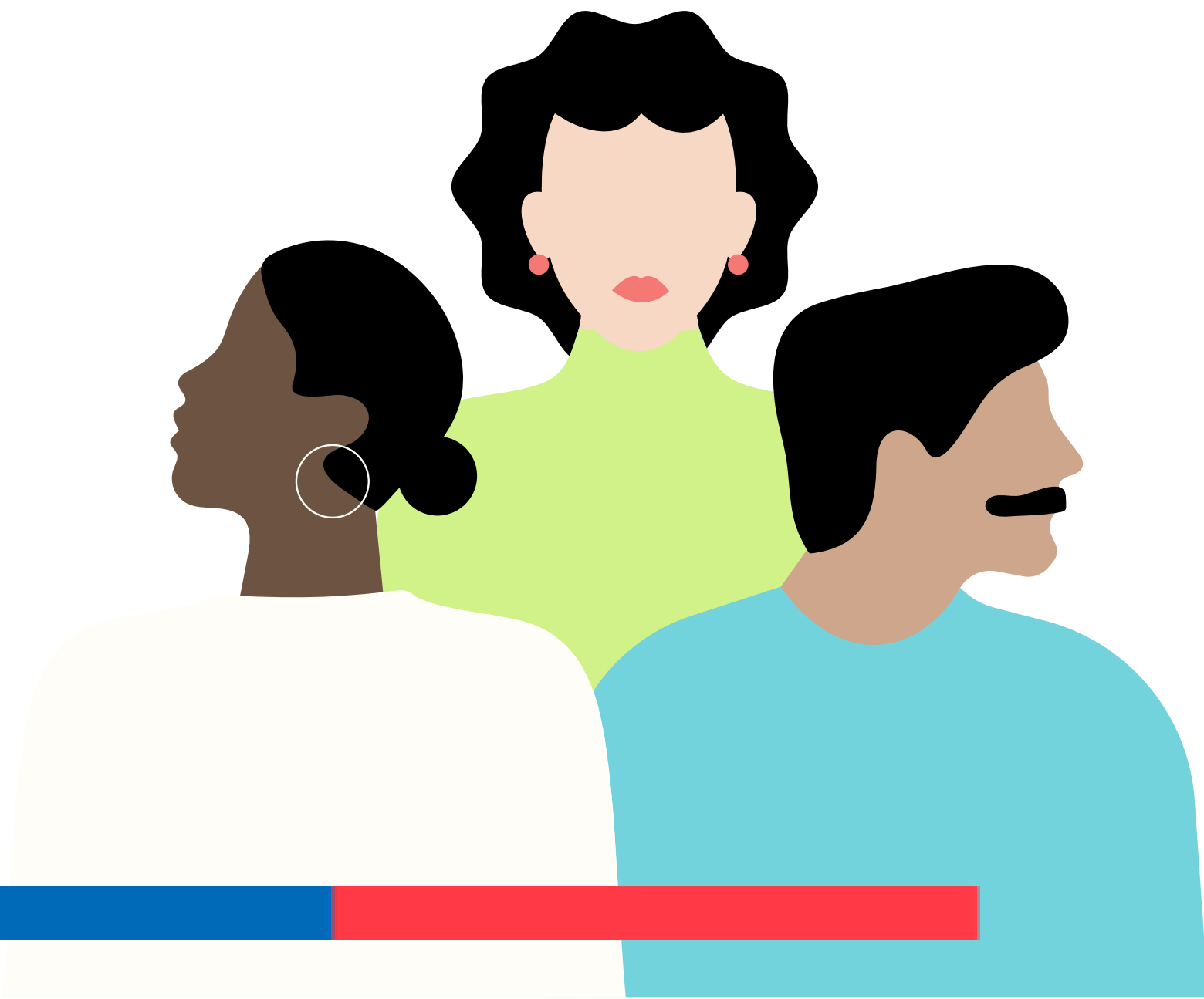


Intendencia de Prestadores
María Cristina Dubournais Sanhueza
Diciembre 2023



La Paradoja en Salud

- “Humanizar” la Atención Sanitaria.
- Origen de las Instituciones Sanitarias “Atender a la persona Enferma”.
- Deshumanización de la relación sanitaria.
- Factores:
 - Tecnificación de la asistencia sanitaria.
 - Búsqueda de la eficiencia y el control de los costos.
 - Presión Asistencial - Falta de tiempo.
 - Trato inadecuado e impersonal.
 - Aspectos administrativos, económicos u organizacionales.



«The Doctor» Sir Luke Field 1891

El médico sentado junto a su paciente, mirándola, experimenta el drama de enfrentarse a sus propias limitaciones, una confrontación que forma parte de la práctica médica diaria. Podría haberse retirado y haber regresado a la mañana siguiente, pero decidió quedarse acompañando a su paciente y su familia hasta el desenlace.



Medicina y Humanización



- Hipócrates 460 AC.
"Es más importante saber qué tipo de persona tiene una enfermedad que saber qué tipo de enfermedad tiene".
- Considera dos principios éticos que se aplica a la Medicina:
 1. *No hacer Daño*: respetar la integridad física y psicológica de la vida humana.
 2. *Hacer el Bien*: El médico debe poner todo su conocimiento, habilidades y sobre todo prudencia.

Bioética - "Ciencia de la supervivencia".

1970, Van Rensselaer Potter.

- Relación del hombre con la tierra, los animales y las plantas.
- Comportamiento del ser humano frente a la naturaleza.

Relación médico-paciente

- Obliga al médico informar a su paciente detalladamente todo lo concerniente a los actos médicos, es decir: el diagnóstico y tratamiento.



Exige tus derechos



Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.



Recibir un trato digno, respetando su privacidad.



Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.



Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.



Ser informado de los costos de su atención de salud.



No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.



Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.



Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.



Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.



Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.



A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.



Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.



Que el personal de salud porte una identificación.



Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.



Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.



Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a Atención Preferente.



y cumple tus deberes

Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.



Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.



Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.



Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.



Tratar respetuosamente al personal de salud.



Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.



Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.



TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

Derechos Humanos en Salud

- 1948 - Declaración de Ginebra de la Asociación Médica Mundial.
- Declaración Universal de Derechos Humanos, Salud como parte del derecho a un nivel de vida adecuado.
- 2012 - Ley N° 20.584 Regula los Derechos y Deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.

Trato Humano

- 2013. “Ser tratados como personas”, “Que saluden”
- Sin discriminación.
- Empatía: Ponerse en el lugar del otro, tratar al paciente como le gustaría ser tratado.
- Evitar el Paternalismo: Persona que entiende – paciente rol activo.
- Considerarlos de manera integral, no como una enfermedad.
- Que el médico explique con la verdad.
- Información a los familiares.
- Comprensible.
- Atención oportuna - Puntualidad.



Servicios de Salud Integrados y Centrados en la Persona



Organización Mundial de la Salud 2016

- Generar beneficios significativos para la salud y la atención sanitaria:
 - Mejora del acceso a la atención.
 - Resultados sanitarios.
 - Educación sanitaria y autoasistencia.
 - Aumento de la satisfacción usuario.
 - Aumento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud.
 - Aumenta la eficiencia de los servicios.
 - Reducción de los costos.



Humanización en Salud

- Conjunto de prácticas orientadas a lograr mejor atención y mayor cuidado.
- Contribuye a que sea acogido por el otro, a mejorar la relación, la seguridad del paciente y a evitar errores médicos.
- No es ser complaciente ni condescendiente, es reconocer que el otro es un agente ético con la misma jerarquía.



Aspectos Humanización en Salud

- 1 Atención Centrada en la Persona (ACP).
- 2 Calidad del trato personal.
- 3 Información adecuada y suficiente.
- 4 Comunicación empática y efectiva.





Origen de la Atención Centrada en la Persona





World Health Organization

La OMS define la ACP como
“Aquella que se consigue cuando se pone a la persona como eje sobre el que giran el resto de las dimensiones relacionadas con:

- Intervención basada en evidencia científica.
- Organización del servicio, el equipo y la interdisciplinariedad y el ambiente”.

69 Asamblea Mundial de la Salud, 2016.





Una tradición ancestral al rescate: comadronas mayas disipan los temores a la vacuna contra la COVID-19

- Estrategia para contrarrestar la desinformación: las comadronas, parteras tradicionales veneradas en Guatemala, quienes acompañan a las mujeres durante el embarazo, el parto y la maternidad.
- Matilde Rax Gualim, de 44 años: "Recomiendo a mis embarazadas que se vacunen contra la COVID-19, igual que les recomiendo que tomen ácido fólico y vitaminas por el bien de su salud y la de sus bebés".

Tres elementos claves de la ACP en el contexto de las políticas públicas de salud:

Organización Panamericana de la Salud, 2019



Perspectiva
ampliada de la
atención de salud



Participación del
paciente en su
propio cuidado y
participación social

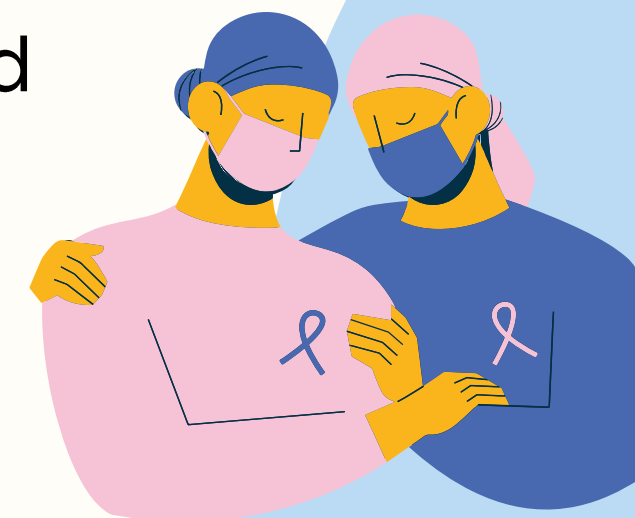


Relación
Interprofesional y
entre el profesional
y el paciente

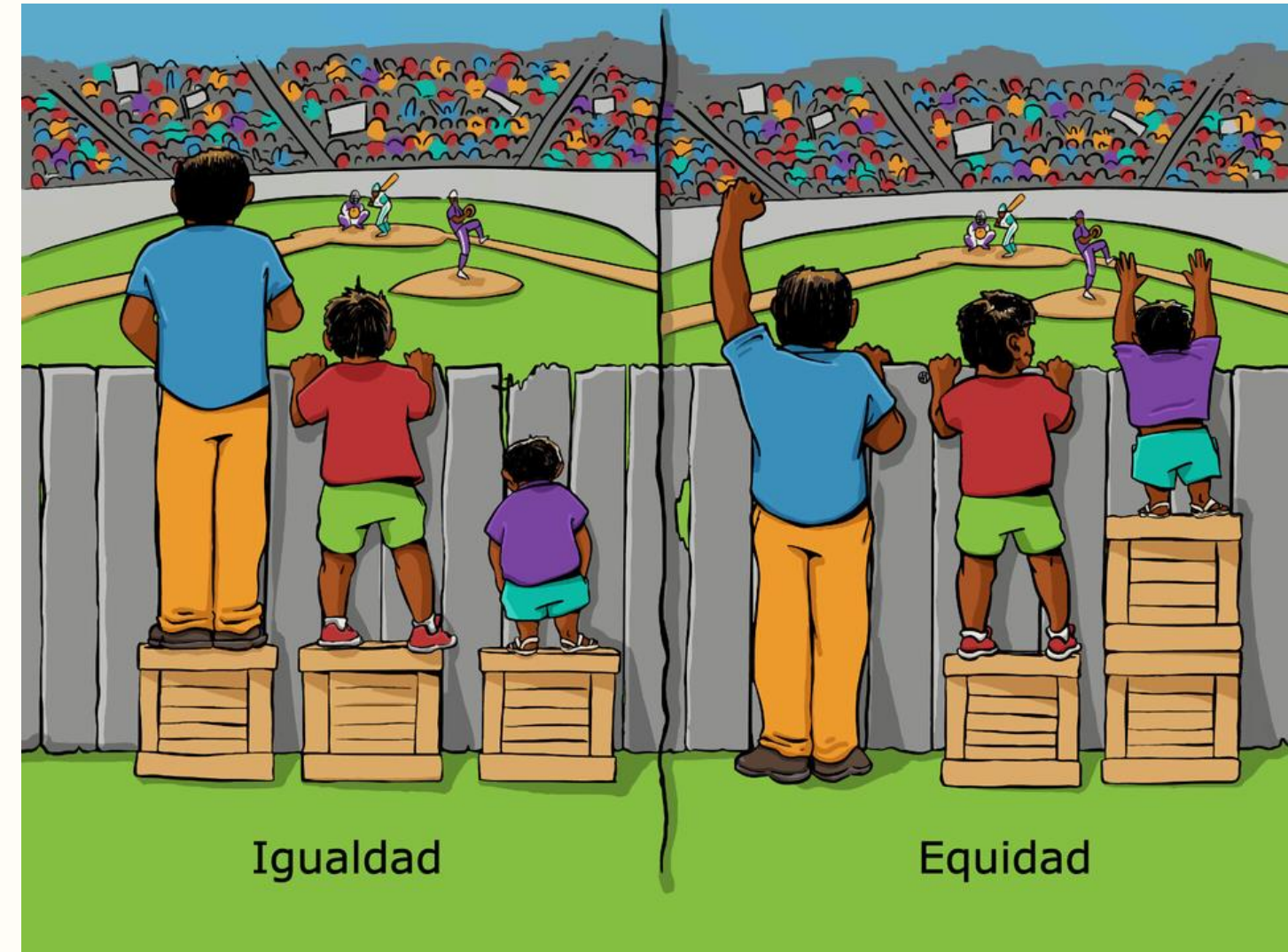


¡Comunicación!

- Formar a médicos y profesionales de la salud en habilidades de comunicación y en humanidades.
- Comunicar la percepción del riesgo al paciente, paciente informado paciente consecuente.
- Empoderar al paciente en sus 3 dimensiones: Decisiones compartidas, Alfabetización en Salud y Autocuidado.



La Alfabetización está vinculada a la Equidad en Salud.



Impacto de la Alfabetización en Salud:

- Personas en desconocimiento del lenguaje en salud, realizan una mayor utilización de los servicios sanitarios (Hospitales, Clínicas), y a su vez aumentan los costos en salud.
- Menor utilización de los servicios preventivos.



Indicadores y Herramientas de Medición de la Atención Centrada en la Persona

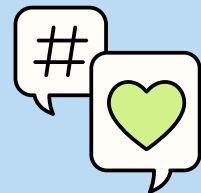


Criterios para la Certificación Planetree

Puntos claves necesarios para diseñar el modelo de atención cultivando una cultura de mejora continua, orientado en torno al pacientes, familias y comunidades.



Crear estructuras organizacionales que promuevan el compromiso



Conectar valores, estrategias y acción



Implementar prácticas que promuevan la asociación



Conocer lo que importa



Utilizar evidencia para impulsar la mejora



4 atributos de la empatía:

1. **Tomar** la perspectiva de la otra persona, comprender cómo ve la realidad
2. **No juzgar**, no emitir un juicio de valor
3. **Reconocer** las emociones de la otra persona
4. **Transmitir** que comprendemos sus emociones

https://youtu.be/AyInqn_Hw_E

Brené Brown (Texas, 1965)

Es profesora e investigadora de la Universidad de Houston
Estudia la valentía, la vulnerabilidad, la vergüenza y la empatía.

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



¡Gracias!