



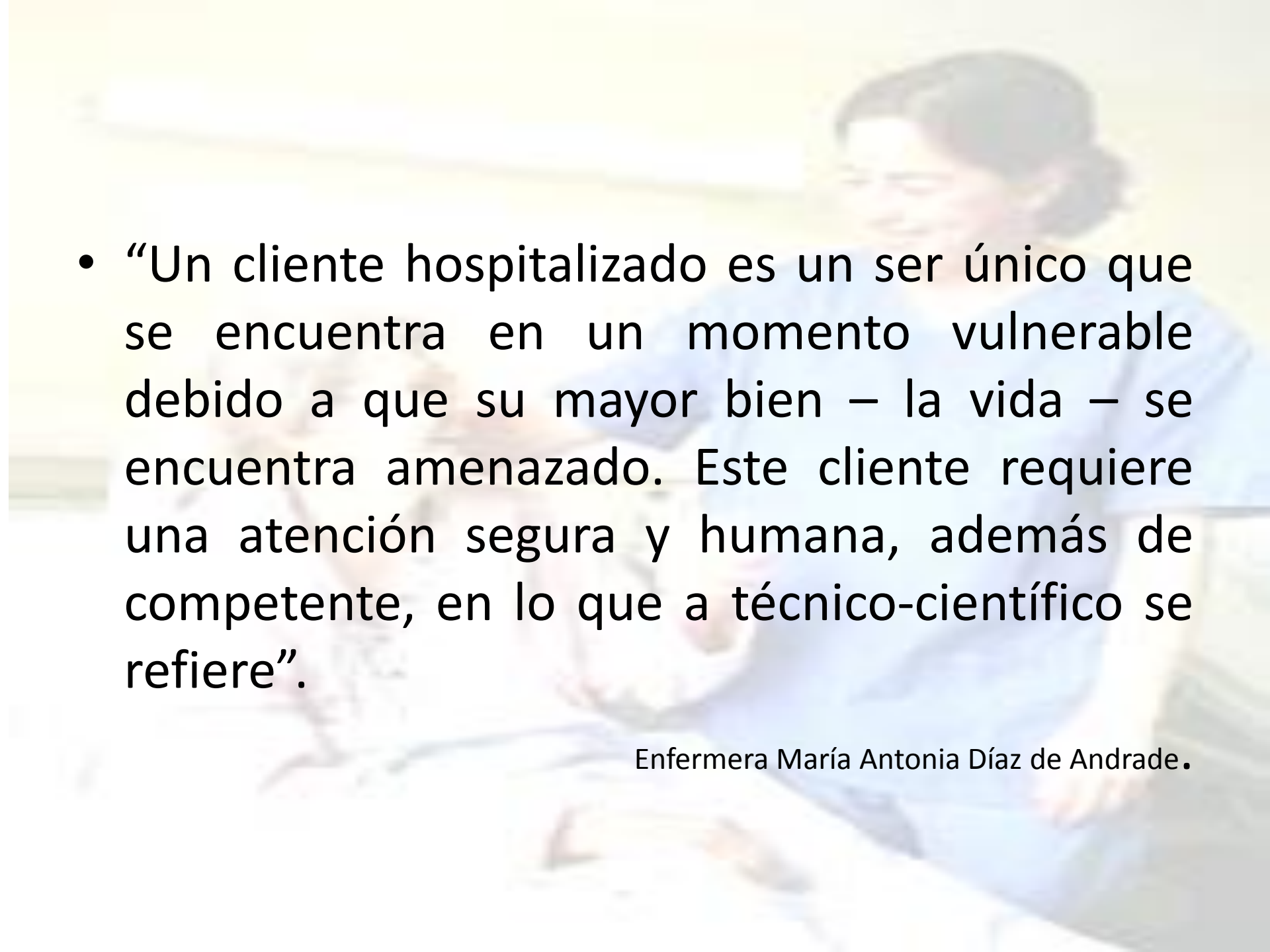
HUMANIZACIÓN COMO ELEMENTO ESENCIAL EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Fabiola Rincón Villegas

Enfermera Mg en Administración en Salud – Especialista en
Salud Familiar



“Un sistema sanitario humanizado es aquel cuya razón de ser es estar al servicio de la persona, y por tanto, pensado y concebido en función del hombre”. OMS

- 
- “Un cliente hospitalizado es un ser único que se encuentra en un momento vulnerable debido a que su mayor bien – la vida – se encuentra amenazado. Este cliente requiere una atención segura y humana, además de competente, en lo que a técnico-científico se refiere”.

Enfermera María Antonia Díaz de Andrade.

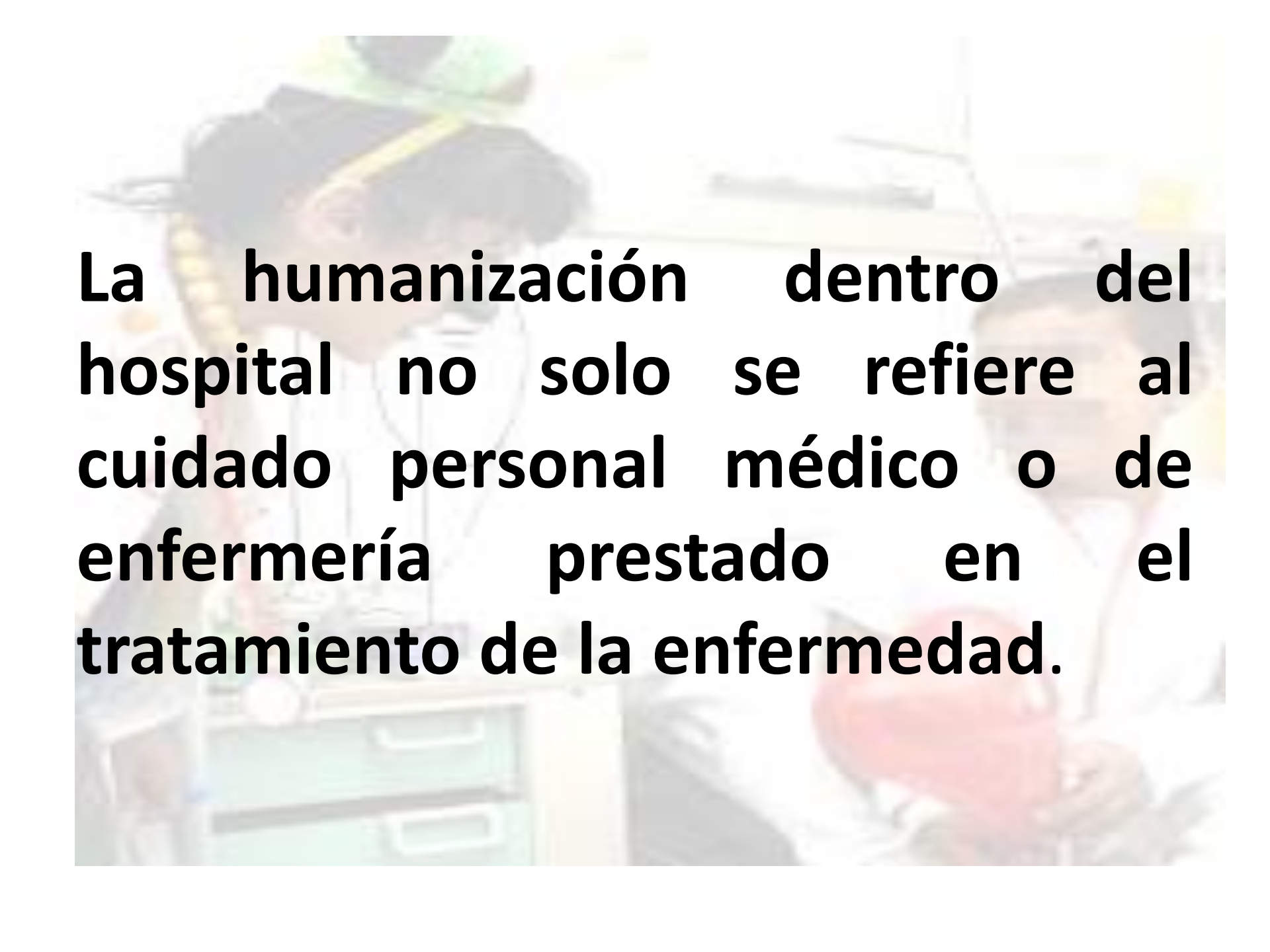


La **HUMANIZACIÓN**

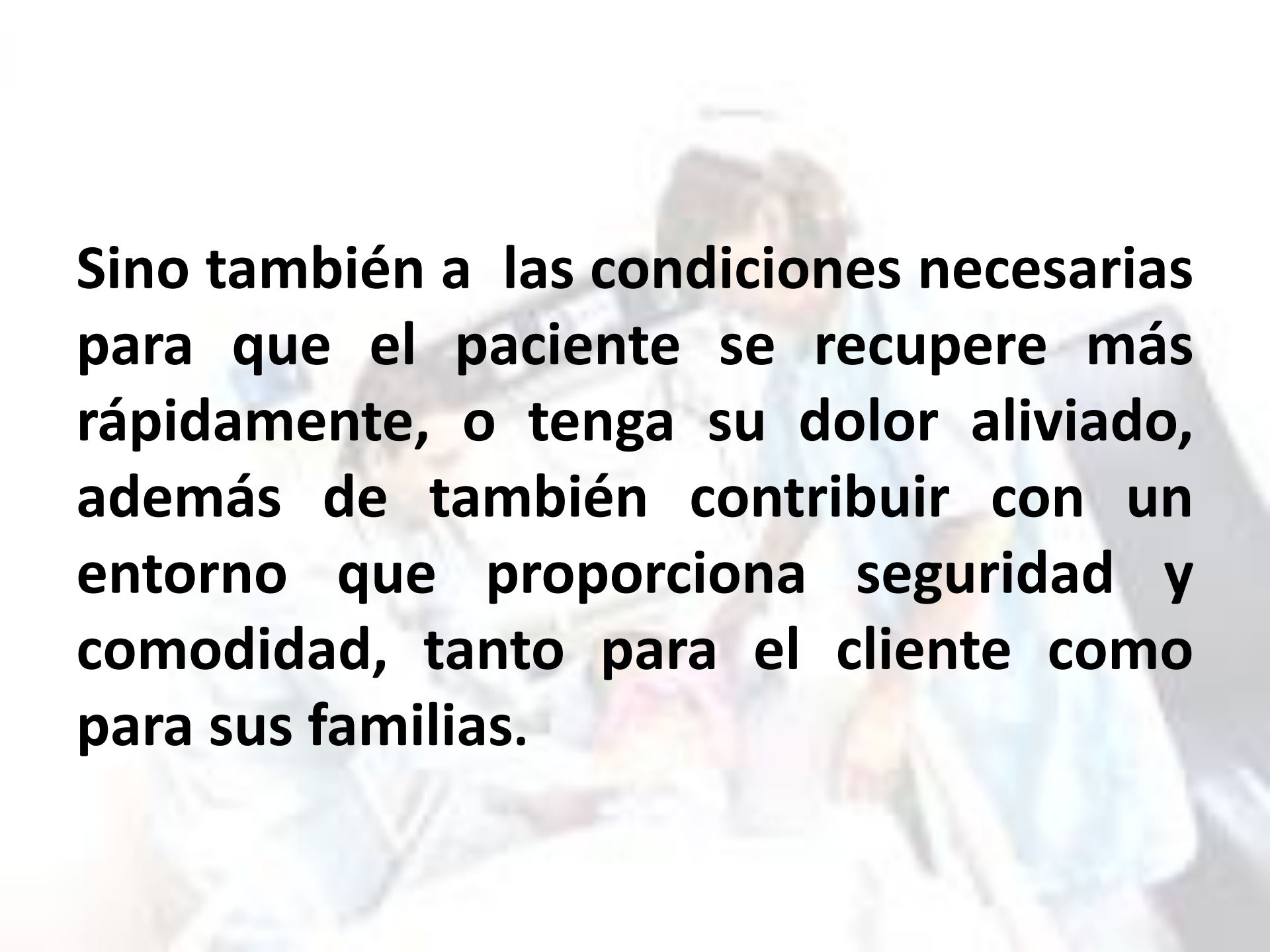
es el gran avance del siglo **XXI**

QUE QUIEREN LOS PACIENTES.

Ellos quieren, y tienen derecho a ser tratados de una manera más humana, como un ser especial, tal como lo son. Ellos deben sentir y vivir la experiencia de ser tratados con respeto, seguridad y competencia, por todos los que están ahí para ayudarlos en lo que necesiten.



La humanización dentro del hospital no solo se refiere al cuidado personal médico o de enfermería prestado en el tratamiento de la enfermedad.

A blurred background image showing a person lying in a hospital bed, being attended to by medical staff. The scene is out of focus, emphasizing the text in the foreground.

Sino también a las condiciones necesarias para que el paciente se recupere más rápidamente, o tenga su dolor aliviado, además de también contribuir con un entorno que proporciona seguridad y comodidad, tanto para el cliente como para sus familias.

Humanización de la atención

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.

Humanización de la atención

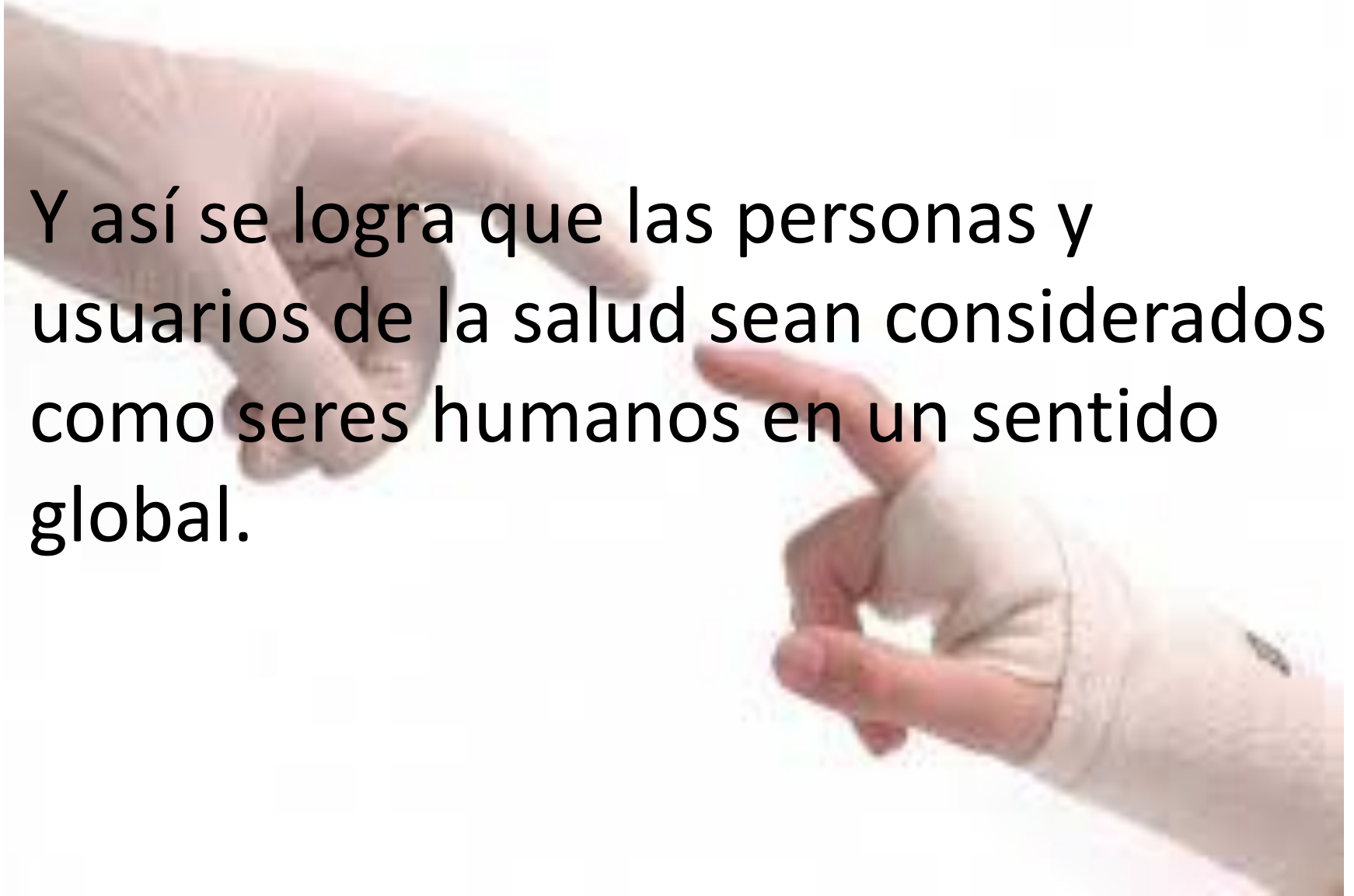
Por ello es de gran importancia tener en cuenta la preparación de los profesionales en salud para la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios, que debe realizarse en el contexto de la ética y los valores, de este modo se pretende atender al paciente y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social.

Humanización de la atención

Es de gran importancia que las instituciones prestadoras de servicios de salud, las universidades y organizaciones que forman profesionales en salud, implementen capacitaciones en humanización y que dichas temáticas sean fundamentales en la atención y formación del personal,

Humanización de la atención

Y así se logra que las personas y usuarios de la salud sean considerados como seres humanos en un sentido global.



Humanización de la atención

Creando conciencia de que la atención en salud ubica al usuario y a su familia en una situación de incertidumbre que les genera angustia asociada con varios factores tales como el pronóstico de su enfermedad, la separación de su entorno familiar, de su entorno laboral y social

Humanización de la atención

Convirtiéndose en un ambiente intimidante, especialmente en servicios que por sus condiciones físicas pueden ocasionar estrés al rodearse de personas desconocidas a quienes de alguna forma debe entregarles parte de su intimidad,

Humanización de la atención

al someterse a asuntos médicos complejos que no entienden y a dificultades financieras de su familia ó desplazamientos geográficos que se suman a barreras culturales que aumentan su angustia

El efecto humanizante de la buena educación

Buena educación significa llamar al otro por su nombre, darle la importancia y el respeto que se merece, informarle oportuna y adecuadamente de su estado para que tome las decisiones pertinentes y defina el plan de acción a seguir.

Es ser detallista, intuitivo, compasivo, afectivo.

El efecto humanizante de la buena educación

- Es entender primero las molestias físicas como el hambre, la sed, el mareo, el vértigo, el vomito, la diarrea, la disnea, etc. Antes de cuestionar.
- Es calmar el dolor, procurar el sueño y ayudar a la adecuada oxigenación.
- Es saludar al paciente, acompañarle, ayudarlo a caminar, a subir a la camilla es ayudarlo a vestirse a desvestirse.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SI HAY HUMANIZACIÓN 
GARANTIZA LA SEGURIDAD

¿QUÉ ES UNA CULTURA DE LA SEGURIDAD?

Conciencia de que las cosas pueden ir mal.

CAPAZ de reconocer errores 

Aprender de ellos  Actuar para
mejorar las cosas.

**“EQUIVOCARSE ES
HUMANO, OCULTAR LOS
ERRORES UNA ESTUPIDEZ,
NO APRENDER DE ELLOS
IMPERDONABLE”**

© fotolia



SITUACIONES QUE PUEDEN OCURRIR EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD

PROGRAMA DE SEGURIDAD INTEGRAL



SECURITY



SAFETY



RIESGOS
PROFESIONALES



ACCIDENTES COMUNES (CASO FORTUITO), FUERZA MAYOR, CULPA DE LA VICTIMA O DE UN TERCERO

Por que es importante la seguridad?

- Las razones económicas para mejorar la seguridad de los pacientes son poderosas. Los estudios muestran que en algunos países se han perdido entre US\$ 6000 millones y \$ 29 000 millones por año a causa de la prolongación de la estancia en el hospital, los litigios, las infecciones intrahospitalarias, el lucro cesante, la discapacidad y los gastos médicos.

MAGNITUD DEL PROBLEMA
OTROS COSTOS?
LOS EVENTOS ADVERSOS SON COSTOSOS

- Costos en vidas y lesiones en pacientes y sus familias-primera victima
- Costos en prestigio de los trabajadores de la salud-**segunda victima**
- Costos en renombre y prestigio de la institución
- Costos en quejas, demandas, compensaciones y **conciliaciones**
- Costos en recurso humano-abogados, médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, administrativos atendiendo el evento
- Costos en estancia hospitalaria, medicamentos y tratamientos no contemplados

SI SOLO NOS DETENEMOS EN LOS EVENTOS QUE GENERAN QUEJAS O DEMANDAS...

QUEDA MUCHA INFORMACION OCULTA..



-DEMANDAS
-QUEJAS

-INFORMACIÓN OCULTA

TASA DE
REPORTE
1.5%
EVENTOS
ADVERSOS

Cullen D,Bates
1995

VISION JURIDICA DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

- Todo procedimiento, no solo terapéutico sino diagnóstico, tiene **asociado un riesgo** para el paciente, entendiéndose por riesgo no solo el riesgo vital, sino también la posibilidad **que el diagnóstico sea incorrecto** o que el resultado de las acciones del personal de salud, produzcan alguna daño o secuela psíquica o física permanente

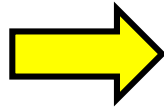


PRINCIPIOS ÉTICO -MÉDICOS

1. Actuar en el mejor interés del paciente
2. **No hacer daño**
3. Respetar la libertad del paciente para tomar decisiones sobre su propia vida
4. Actuar con justicia
5. Confidencialidad-secreto profesional
6. En el ejercicio profesional, el medico respetara las convicciones del enfermo o sus allegados y se abstendrá de imponerle las propias
7. Nunca podrá hacerse mención de un titulo académico que no posea.

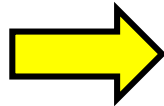
ACTITUDES PELIGROSAS

ANTIAUTORIDAD



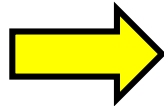
NADIE ME DICE QUE DEBO HACER

IMPULSIVIDAD



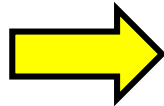
HAGA ALGO CUALQUIR COSA

MACHO



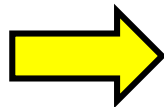
SOY CAPAZ DE HACERLO TODO

INVULNERABLE



ESTO A MÍ NO ME PASA

RESIGNADO



Y ESO... ¿PARA QUÉ?

FACTORES HUMANOS QUE PRECEDEN AL ACCIDENTE

“DOCENA PERVERSA”

1. Problemas de comunicación
2. Permisividad
3. Falta de competencia para la tarea
4. Distracciones
5. Mal trabajo en equipo
6. Fatiga

FACTORES HUMANOS QUE PRECEDEN AL ACCIDENTE

“DOCENA PERVERSA”

7. Falta de recursos
8. Presiones externas o internas
9. Falta de asertividad
10. Estres
11. Falta de alerta situacional
12. Falta de adherencia a normas

ACTO INSEGURO

Es una manifestación propia y exclusiva de los humanos, consistente en efectuar acciones u omisiones que produzcan, contribuyan, alteren o resulten en lesiones, muerte a personas (accidentes), aumento del riesgo (incidentes), así como en la destrucción de equipos.(daño en bienes materiales)



**“ La gota de agua no agujerea
la piedra por su fuerza,
si no por su constancia ”**



GRACIAS