

IMPACTO DE LA HUMANIZACIÓN Y
EXCELENCIA EN LA GESTIÓN SANITARIA



¿Y la ACTITUD pa' cuándo?

INCUBADORA DE IDEAS: EXPERIENCIA, RETO, SOLUCIONES
Perspectiva de un profesional.

Lloré

“Las palabras nunca alcanzan cuando lo que hay que decir desborda el alma”

J. Cortázar



La reconstrucción

Visualicé, repasé, puse cada pieza en su lugar, lo escribí y lo compartí...vino el *feedback*

“Quiero ser atendida por una buena médico, un buen enfermero, **un buen SER HUMANO**”



Y aprendí...

A humanizar mis cuidados desde la base,
desde la esencia,
desde el origen,
desde el **CORAZÓN** y la **ACTITUD**



Y aprendí la importancia de la ACTITUD

COMPETENCIA PROFESIONAL

1/ **Conocimientos** (SABER)

2/ **Habilidades** (SABER HACER)

3/ **Actitud** (SABER SER, QUERER SER)

“Duras” + “Blandas” = **EXCELENCIA**



Habilidades Intrapersonales

“**Autolenguaje**. Somos lo que nos hablamos”

Hechos-> La Realidad

Creencias-> Interpretación de la realidad

- Nuestro lenguaje modifica creencias que me limitan pasándolas a creencias que me potencian... “Fue por mi culpa” a “Simplemente fue imposible”



Habilidades Interpersonales

COMUNICACIÓN
EMPATÍA
ASERTIVIDAD
ESCUCHA ACTIVA
SENTIDO DEL HUMOR



COMUNICACIÓN verbal y no verbal

- Ayuda a racionalizar y regular el pensamiento
- Mirar, atención plena y preguntar
- Fluida, distendida, honesta, desde la verdad y no condescendiente
- Apretar un hombro, un abrazo, una caricia...



Traslado pediátrico,
llanto, comunicación
adaptada, sonrisas...



EMPATÍA

No es sentir lo que está sintiendo la otra persona, no es tener su mismo estado emocional y no es estar de acuerdo con todo lo que propone



ASERTIVIDAD

La defensa de mis intereses sin dañar los del otro. Aprender a decir **NO** para decir **SÍ** a lo importante.

- Identifica qué límite quieres poner
- Respuesta amable
- Negocia, propón alternativas
- Explica consecuencias de ceder

PASIVO-----ASERTIVO-----AGRESIVO



ESCUCHA ACTIVA

Escuchar y que se note que estás escuchando

- Mirar de frente si es posible
- Asentir y emitir sonidos
- Parafrasear reforzando las ideas principales, sus necesidades, miedos...
- Centrar la conversación
- Reflexionar y preguntar



SENTIDO DEL HUMOR

Sin ser invasivo y desde el máximo respeto, la **sonrisa** y la **alegría** alivian y mejoran el estado físico y emocional de nuestros pacientes.



RETO Implementar formación y entrenamiento en ACTITUD y medir resultados. ¿Qué hacer primero?

- 1./ ¿Formar en conocimientos y habilidades actitudinales al profesional, midiendo si se han generado cambios reales tipo disminución de las agresiones al personal sanitario?
- 2./ ¿Medir qué demanda el paciente usando encuestas de satisfacción tipo PREM (Patient Recorded Experience Measure)?
- 3./ ¿Crear un portal con y para el paciente, donde se pueda relacionar con el profesional. Donde encuentre toda la información científica de su proceso en lenguaje entendible y donde pueda volcar su experiencia en un entorno digital?
- 4./ ¿Relacionar encuestas de satisfacción y reclamaciones con el complemento de productividad Del profesional sin formación previa?

Muchas gracias por su
atención,
¡pueden **SONREIR!**



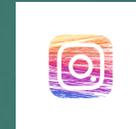
www.albertols.com



Alberto Luque Siles



@AlbertoLuque5



albertoluque44



Alberto Luque siles



Alberto Luque



albertoluquesiles@gmail.com
bataallasambulancia@gmail.com

