

IMPACTO DE LA HUMANIZACIÓN Y  
EXCELENCIA EN LA GESTIÓN SANITARIA



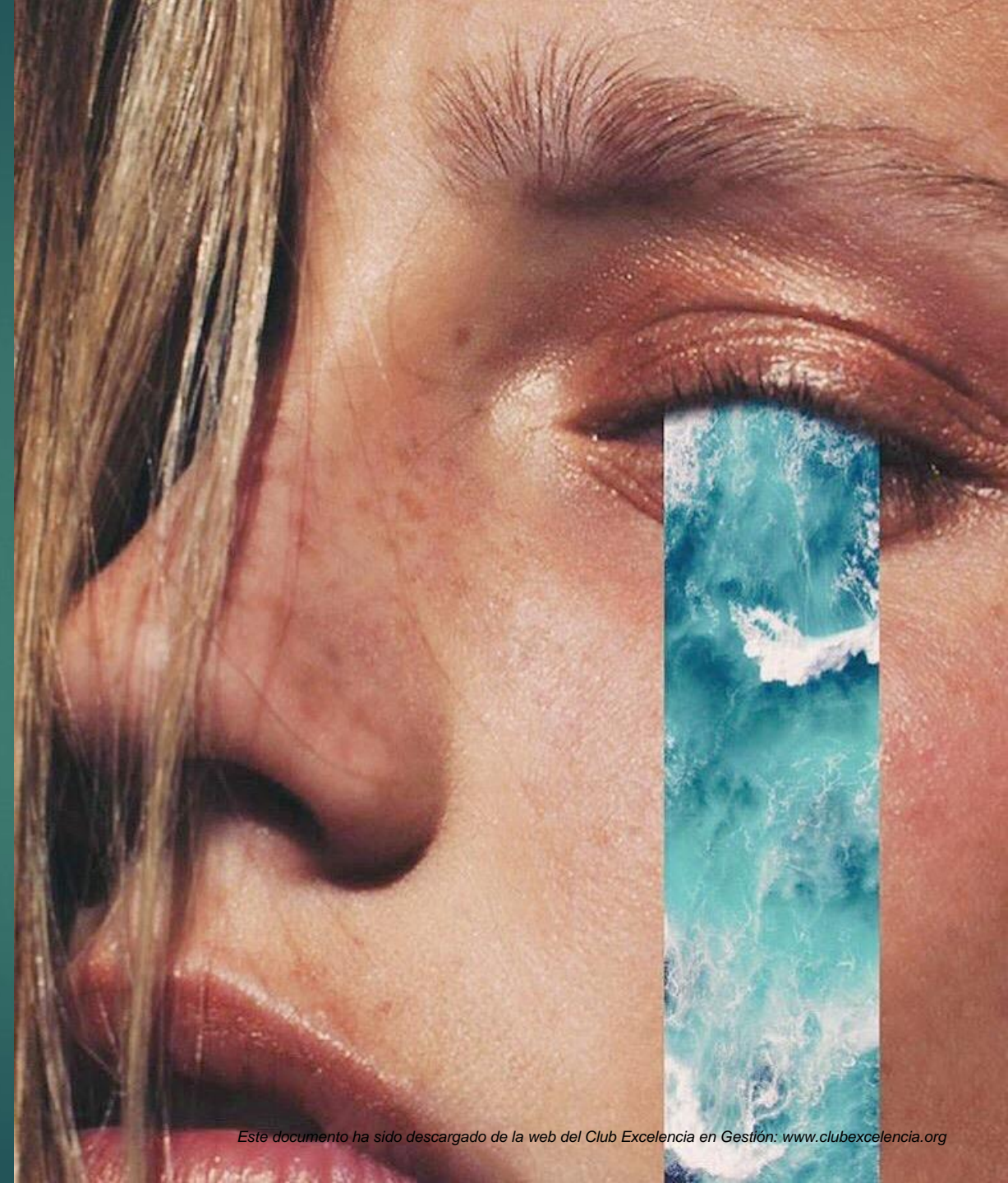
¿Y la ACTITUD pa' cuándo?

**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



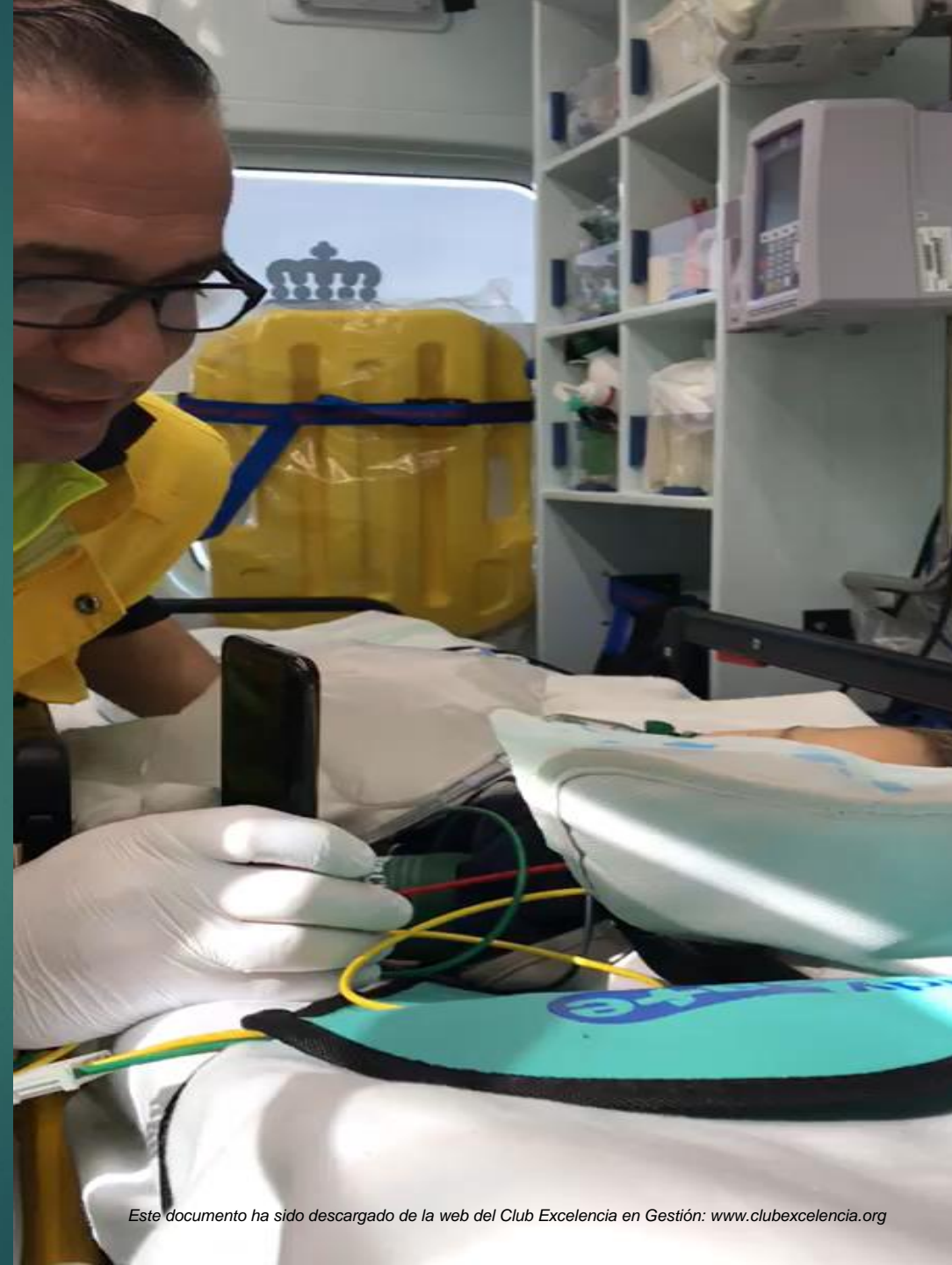


# COMUNICACIÓN verbal y no verbal

- 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](http://www.albertols.com)



Alberto Luque Siles



@AlbertoLuque5



albertoluque44



Alberto Luque siles



Alberto Luque



[albertoluquesiles@gmail.com](mailto:albertoluquesiles@gmail.com)  
[bataallasambulancia@gmail.com](mailto:bataallasambulancia@gmail.com)



