

# Humanización integral de la atención primaria de salud.

Carlos Carrasco Moyano.

Trabajador Social

Magister en Gestión Pública y  
Gobernabilidad

# Introducción.

- La Gestión Centrada en las Personas, es poner a la persona en el centro de la atención, su participación, sus inquietudes, la posibilidad de preguntar, de ofrecer esquemas de atención sin interrupciones, seguras, de calidad, de confianza y con longitudinalidad.

# ENCUESTA NACIONAL DE SALUD 2021

Versión 1



GAME CHANGERS



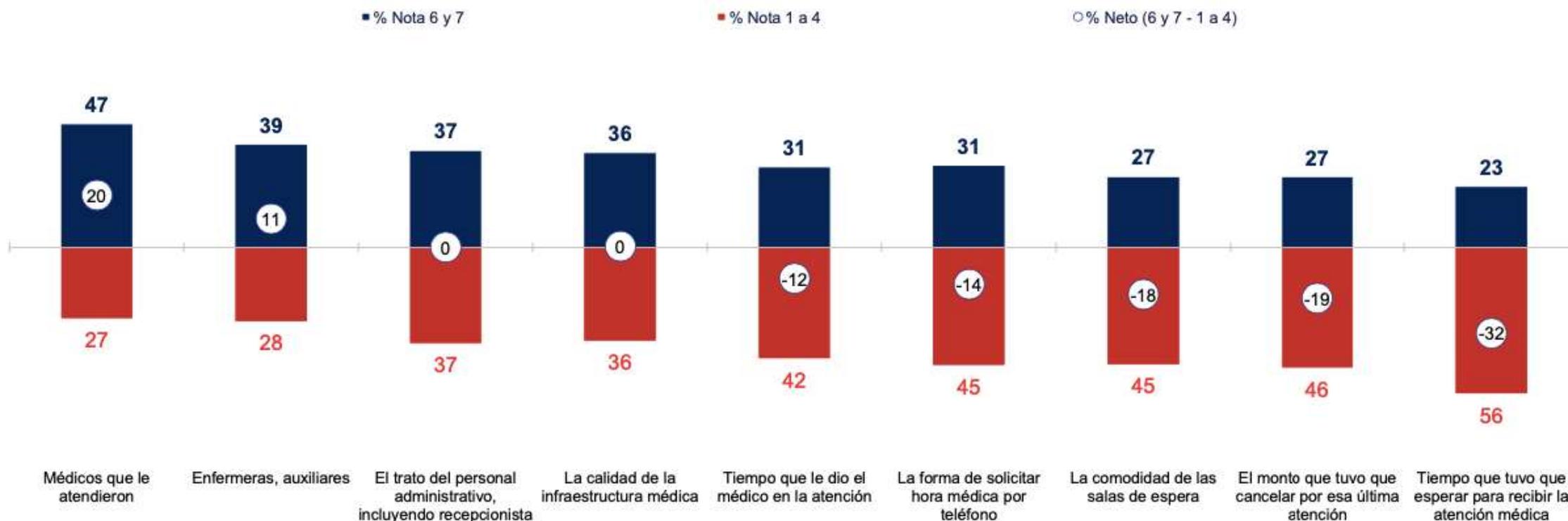
Contains Ipsos Confidential and Proprietary Information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.   
 Contiene información confidencial y propietaria de Ipsos y no debe ser divulgada o reproducida sin el consentimiento escrito de Ipsos.



## ENCUESTA CIPS-UDD PANEL CIUDADANO CONSTRUYENDO UN SISTEMA DE SALUD PARA CHILE NECESIDADES E INTERESES DE LOS CHILENOS EN SALUD

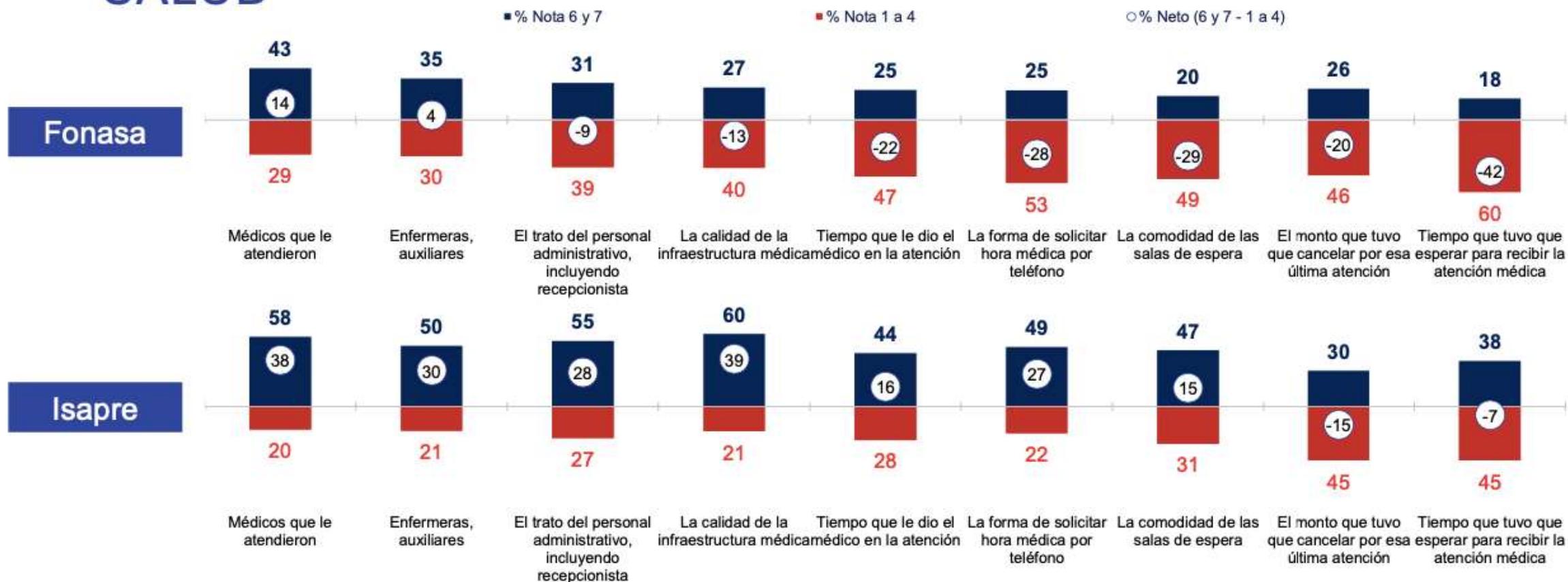
15 Junio 2022

# EVALUACIÓN DE LA ÚLTIMA ATENCIÓN RECIBIDA EN SALUD



P5. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es "Muy malo" y 7 es "Muy bueno", ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud? (B: 1200, total encuestados)

# EVALUACIÓN DE LA ÚLTIMA ATENCIÓN RECIBIDA EN SALUD



P5. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es "Muy malo" y 7 es "Muy bueno", ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud?  
 (B: 824, entrevistados con Fonasa; 309, entrevistados con Isapre)

# EVALUACIÓN DE LA ÚLTIMA ATENCIÓN RECIBIDA EN SALUD – EVOLUTIVO 2019 / 2020 / 2021

% 6+7

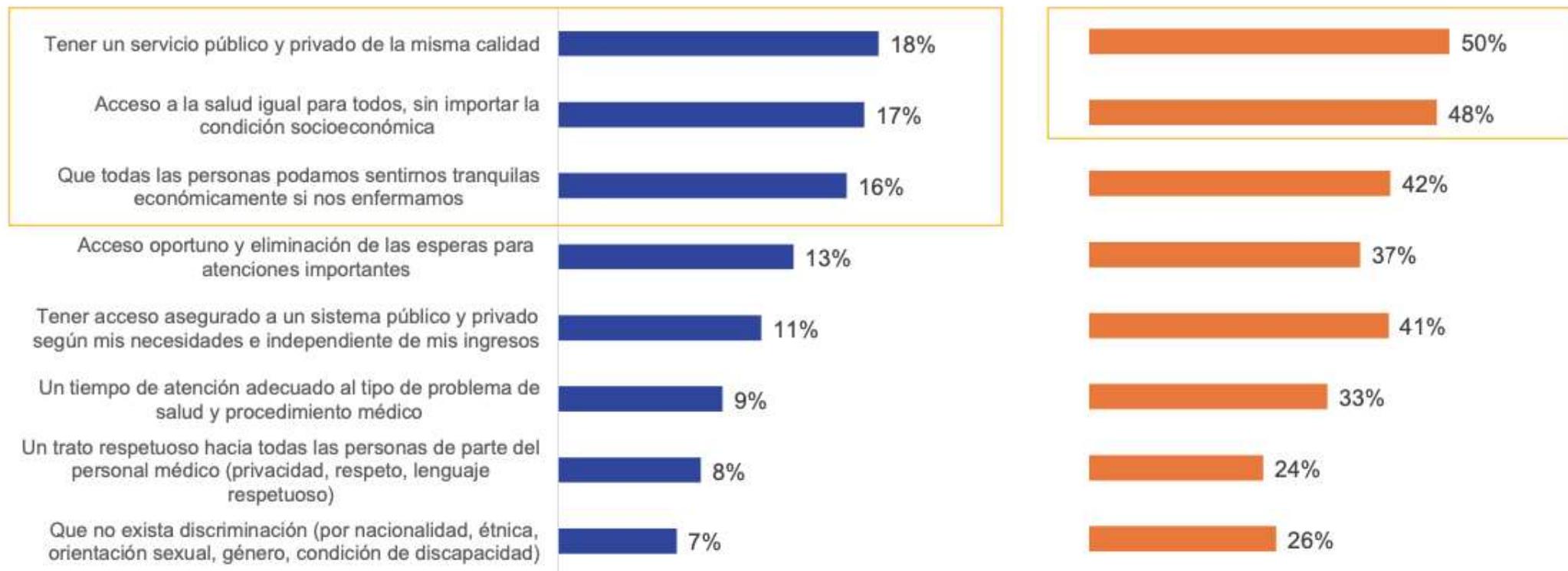
	2019	2020	2021	Dif .20/21
Médicos que le atendieron	51	39	47	8
Enfermeras, auxiliares	51	38	39	1
La calidad de la infraestructura médica	49	32	36	4
El trato del personal Administrativo, incluyendo recepcionista	46	34	37	3
El monto que tuvo que cancelar por esa última atención	44	27	27	0
Tiempo que le dio el médico en la atención	42	26	31	5
La comodidad de las salas de espera	35	26	27	1
Tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención médica	29	20	23	3
La forma de solicitar hora médica por teléfono	31	29	31	2

P5. Usando una escala a de 1 a 7, donde 1 es "Muy malo" y 7 es "Muy bueno", ¿con qué nota califica usted los siguientes aspectos de la última atención recibida en salud? (B: 1200, total encuestados)

# ATRIBUTOS MÁS RELEVANTES PARA LA DIGNIDAD EN SALUD

## Primer lugar

## Total 3 primeros lugares



D1. Según su opinión, ordene la siguiente lista de atributos del sistema de salud, desde la más importante a la menos importante para construir un sistema de salud digno (B: 1200, total encuestados)



# OTROS ATRIBUTOS



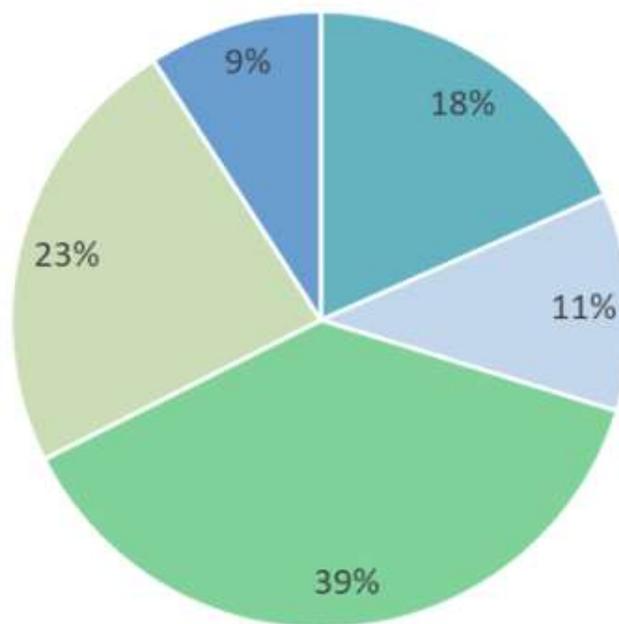
¿Existe algún otro atributo que usted considere importante para una salud digna?  
(B: 1200, total encuestados)

Otro	13,6%
No, ninguno más	19,6%
No sabe, no responde	6,2%

# Aspectos a valorar en las prestaciones de salud



En relación a la atención en establecimientos de Salud,  
¿Qué es lo que más valora? | Resultados generales

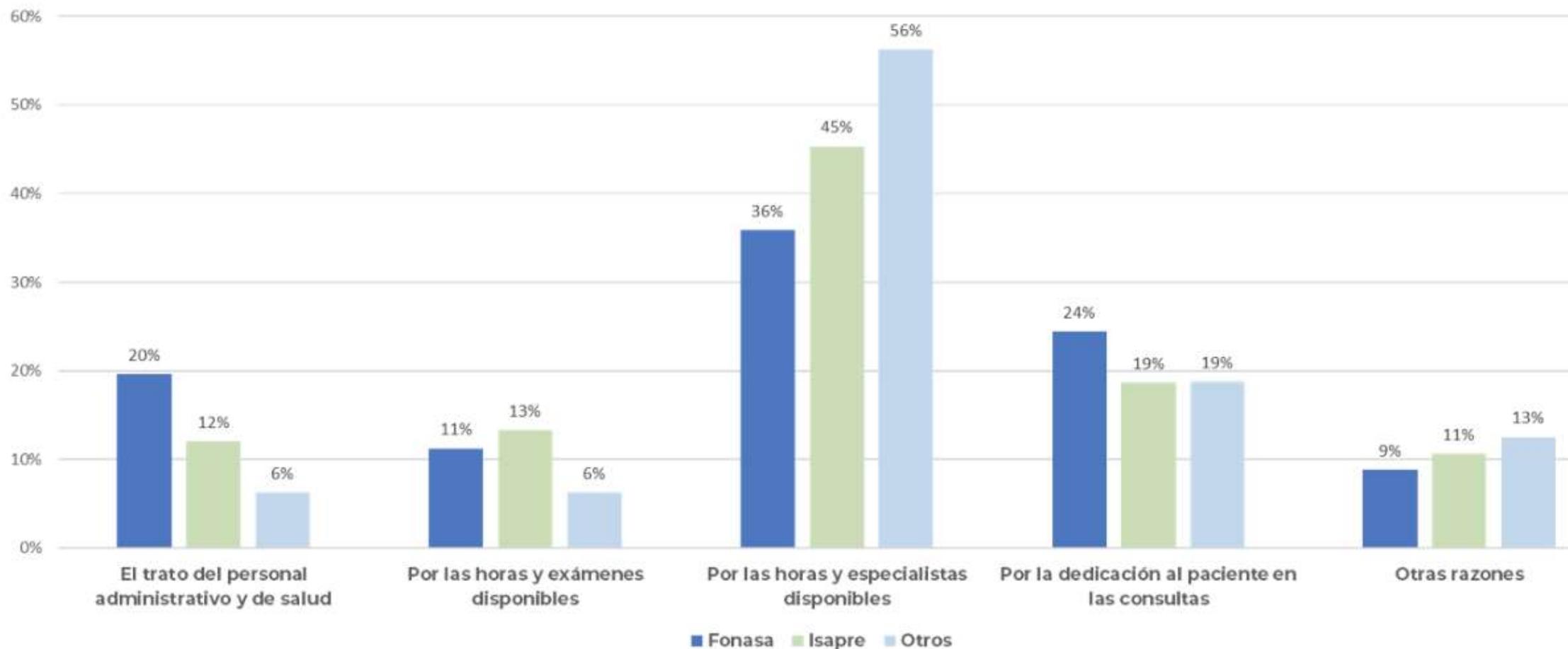


- El trato del personal administrativo y de salud
- Por las horas y exámenes disponibles
- Por las horas y especialistas disponibles
- Por la dedicación al paciente en las consultas
- Otro

# Aspectos a valorar en las prestaciones de salud



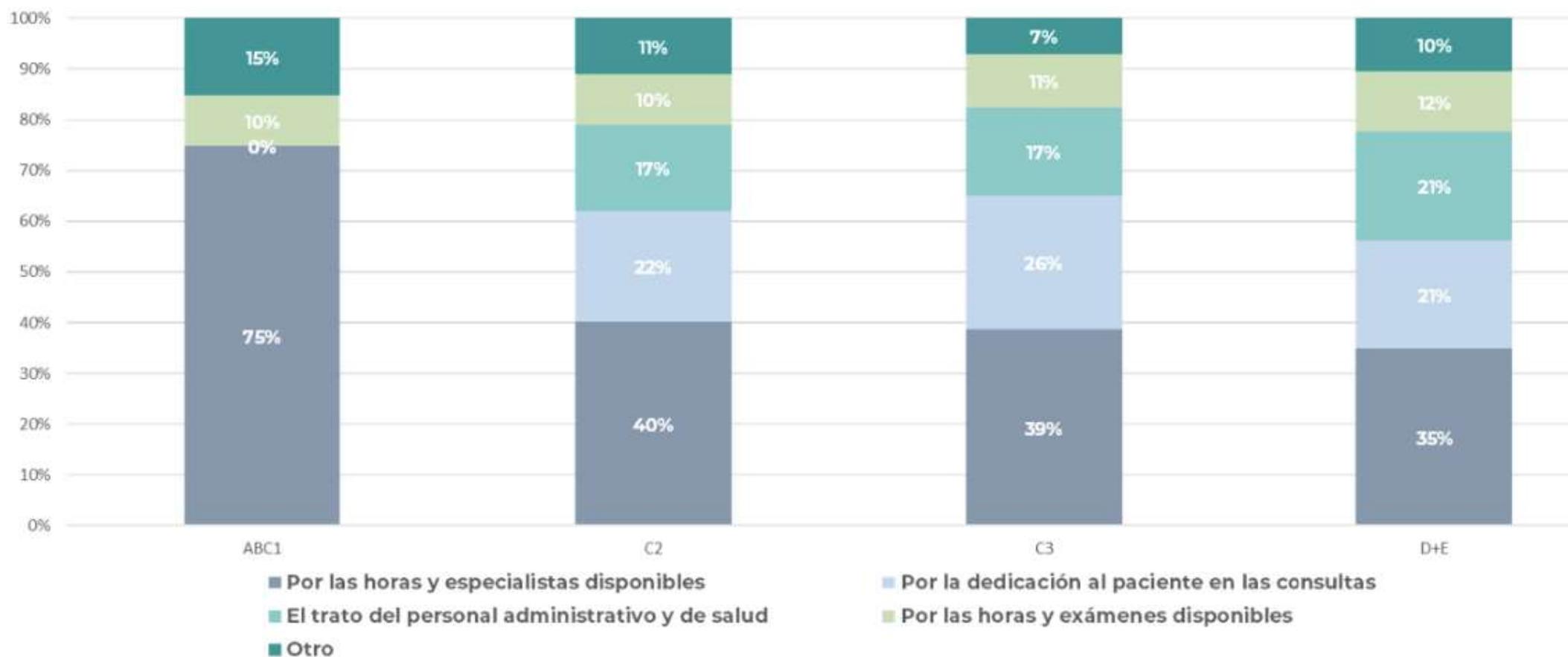
En relación a la atención en establecimientos de Salud,  
¿Qué es lo que más valora? | Resultados por previsión

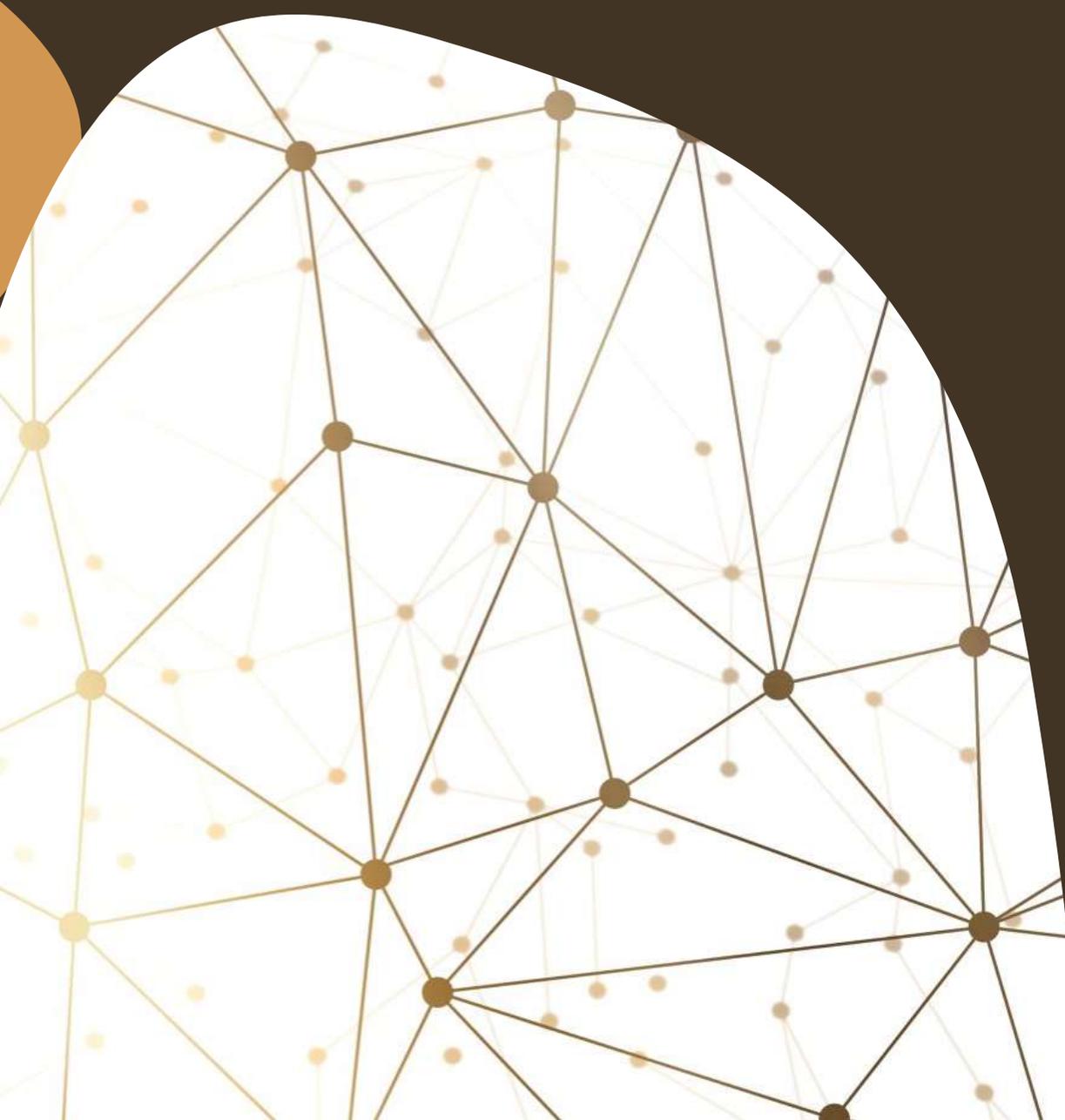


# Aspectos a valorar en las prestaciones de salud



En relación a la atención en establecimientos de Salud,  
¿Qué es lo que más valora? | Resultados por grupo socioeconómico



A network diagram with nodes and lines, overlaid on a dark background with abstract shapes. The diagram consists of numerous small, light-colored dots (nodes) connected by thin, light-colored lines. Some nodes are larger and darker, and are connected to more lines, indicating a central or hub node. The overall structure is a complex, interconnected web. The background features a dark brown color with a large, light-colored, rounded shape on the left side and a teal-colored shape at the bottom right.

**Ámbitos de gestión y  
desarrollo para el buen  
trato.**

# Infraestructura:

- Una **infraestructura humanizada** es aquella que proporciona bienestar físico y ambiental óptimo para pacientes, profesionales y familias, con espacios funcionales, eficientes, ergonómicos, confortables, cálidos y amables.



*Figura 1 y 2: Hospital Universitario de Salamanca. Servicio de Urgencias Pediátricas*



*Figura 3: Acceso a las instalaciones del Consultorio de Pediatría de Cabrerizos (Salamanca)*

- *Figura 4: Despacho médico del Consultorio de Pediatría de Cabrerizos (Salamanca)*





# Gestión de Procesos :

- Gestión de listas de espera. Actualización , información , espera digna.
- Actualización de base de datos de los personas que se atienden en los centros.
- Gestión permanente de canales de atención.
- Acompañamiento de los pacientes en todo el proceso. Derivación, tratamiento y retorno.

# Educación y prevención:

- Revalorización del trabajo multisectorial
- Currículum de la formación de pre grado en Humanización.
- Prevención del bienestar emocional de los niños , jóvenes y adolescentes.
- Formar y acompañar a los cuidadores.
- Promover las actividades preventivas.

# Comunicaciones:

- La comunicación constituye un componente clave en la relación entre los profesionales sanitarios y los pacientes ya que disminuye la brecha entre ambos y crea lazos de confianza. La comunicación es una “habilidad humana que nos permite relacionarnos” (OMS).
- Redes sociales
- Recursos audio visuales
- Trípticos explicativos Boletines informativos
- De manera oportuna y escuchando a la comunidad y actores internos.

# Diversas estrategia de capacitación:

Charlas

Talleres

Cursos

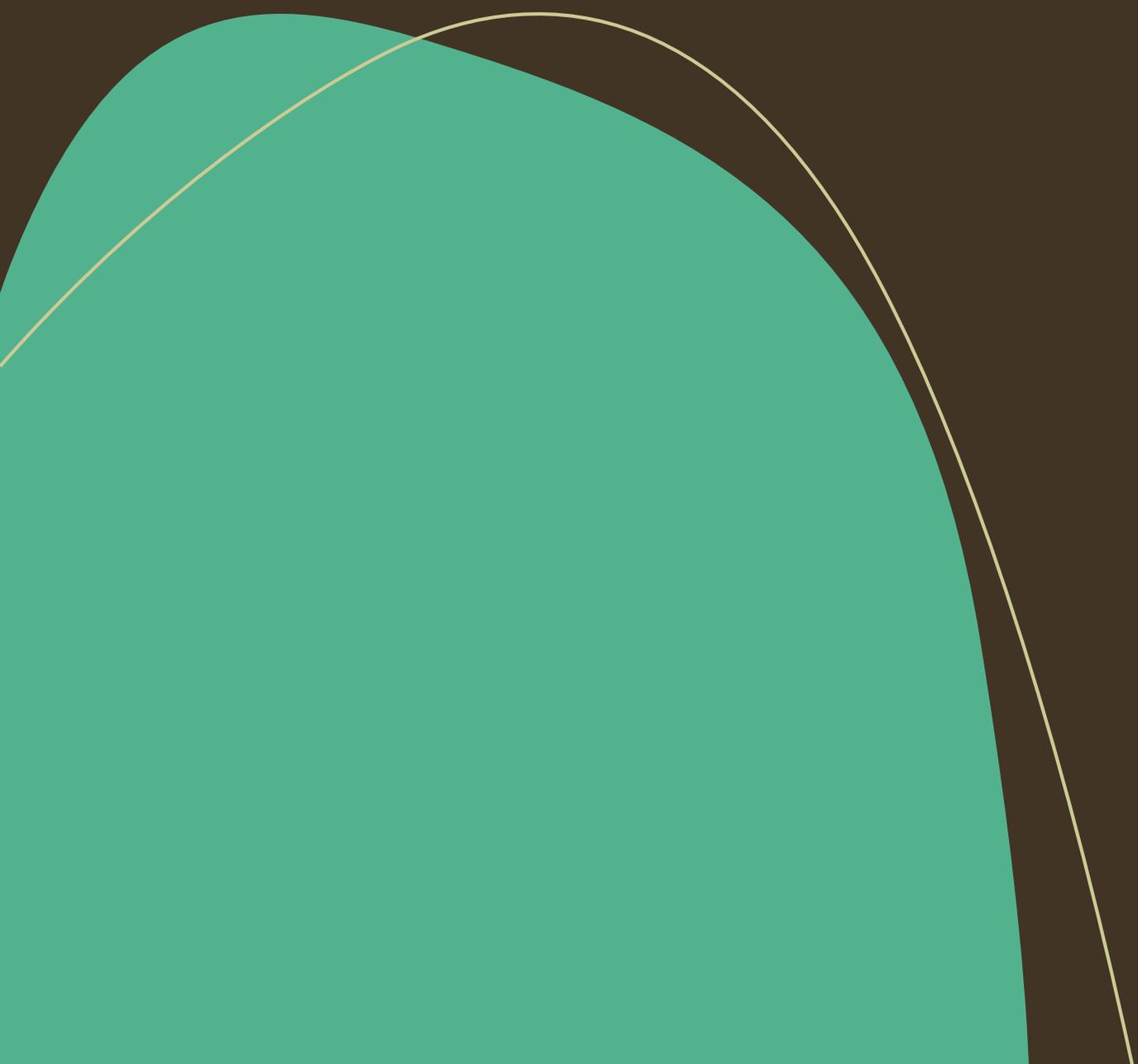
Jornadas

Encuentros

Postítulos

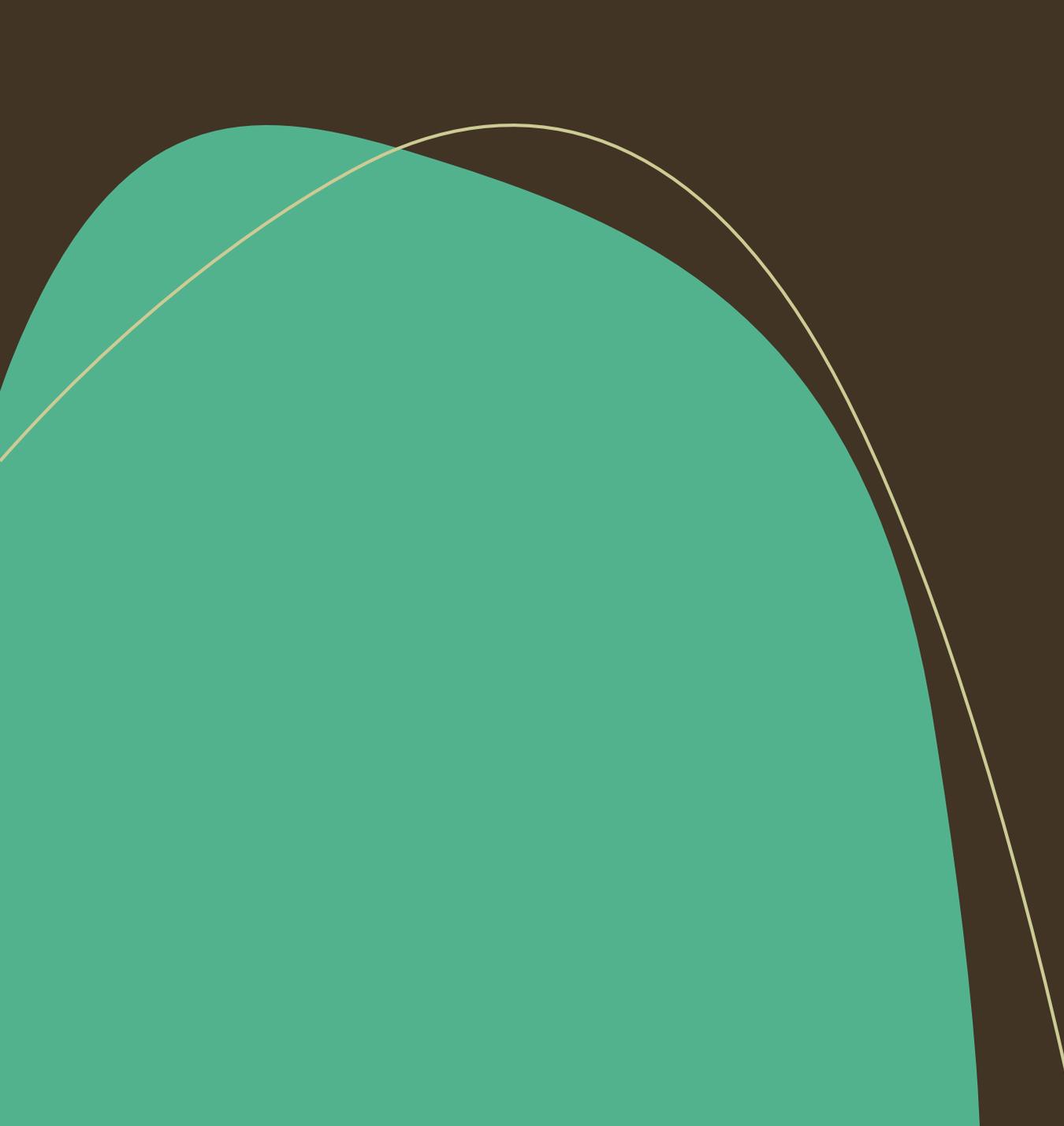
Acreditadas y  
certificadas,  
reconocidas por  
la autoridad

Modalidad  
virtuales o  
presenciales.



# Buen clima laboral

- Humanizar la clima laboral significa utilizar un modelo que sitúa a la persona en el centro, es decir, una mirada diferente del lugar donde trabajas, es cultivar un ambiente en el que se cuide la salud emocional, social, laboral, física, espiritual, individual, colectiva...
- Fortalecer al equipo de bienestar
- Estilos Directivos
- Valores colectivos
- Estabilidad laboral
- Elección de buenos dirigentes



# Innovación para un Buen Servicio de atención .

Seguridad del paciente

Manejo del dolor

Informacion

Calidez

Comunicacion acertiva

Mejoramamiento de procesos



# Crear de incentivos:

- La **motivación** es aquel impulso emocional que mueve a las personas a ejecutar actividades o proyectos. Puede ser **intrínseca**, cuando la voluntad de realizarlas procede del propio individuo, o **extrínseca**, cuando los motivos que incitan al individuo a realizar la tarea son causados por factores externos.

# Incentivos No Económicos.

- Flexibilidad horaria.
- Aportar valor a la formación profesional
- Reconocer los méritos y darle importancia a sus logros.
- Priorizar el bienestar de las personas
- Fomenta la cultura corporativa e invítalos a participar en momentos de ocio.
- Otórgales beneficios según sus intereses personales.
- Premia sus éxitos
- Promueve la sinergia entre los equipos
- Bríndales la oportunidad de tomar parte en actividades altruistas:
- Crea un entorno laboral desafiante y dinámico

# Participación ciudadana:



# Inclusión no discriminación



En el reclutamiento



En la atención a las personas y en la relación con nuestros compañeros y compañeras,



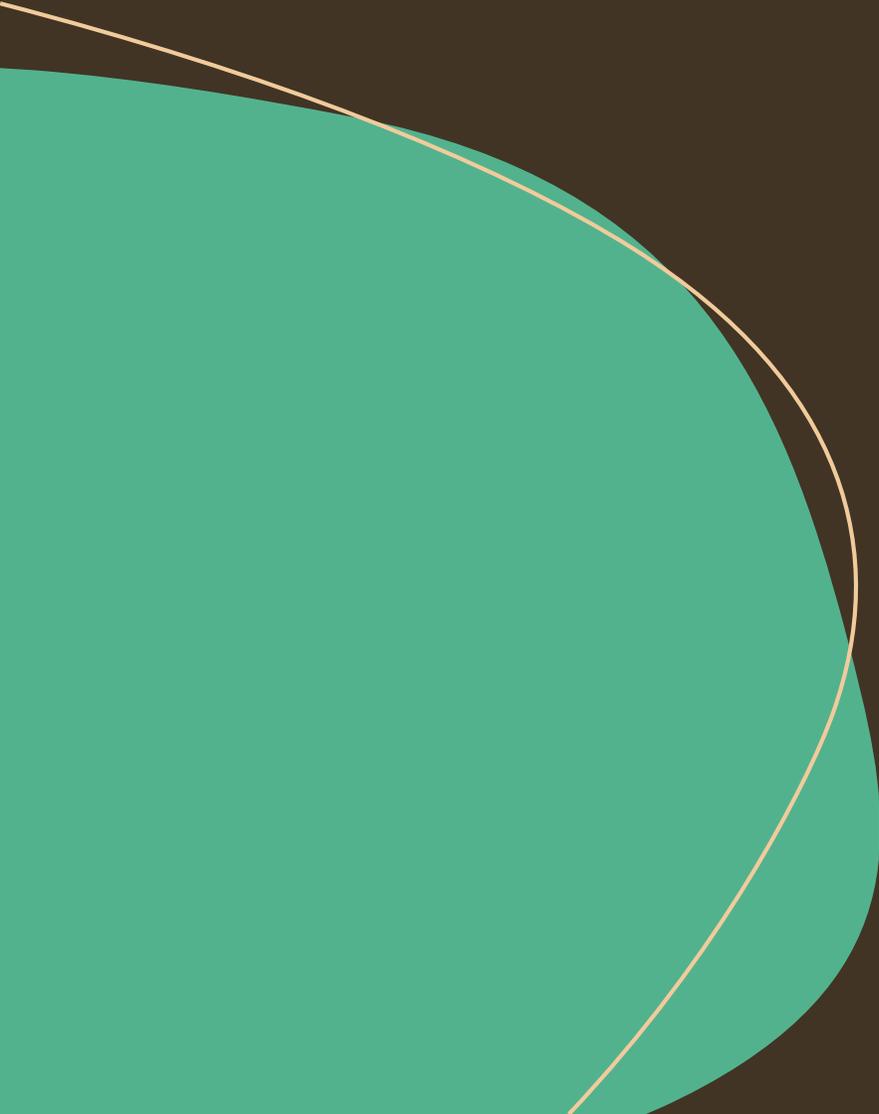
En la definición de los equipos



No dejar a nadie atrás.

Promoción de buenas  
prácticas:





Gestión Clínica,  
acompañamiento.

Comunicación.

Bienestar del  
paciente.

Cuidado a los  
equipo.

Cuidados al final  
de la vida.

Infraestructura  
humanizada

# Buen Trato en la atención de las personas:

Condiciones

Confianza

Apertura

Identificación

Compromiso

Ejemplo

Discurso  
coherente

Valores

Honestidad

Humildad

Compromiso

Perseverancia y flexibilidad

Responsabilidad personal

Profesionalismo





# Gestión de reclamos

Potenciando a la Oirs

Mejorando los proceso

Transparentando la gestion del reclamo.

Los mejores o los mas capacitados.

innovando. Nuevas tecnologias.

Revizando los procedimientos.

Capacitar al personal en atencion de calidad, con enfasis en trato usuario.

Formacion en revalorizacion de la vida comunitaria

# Ley de derechos y deberes:

Importancia de difundirlos

Importancia de tomar medidas

De generar conversaciones en torno a ellos

# Calidad y oportunidad:

- La equidad en salud es un componente fundamental de la justicia social que indica la ausencia de diferencias evitables, injustas o remediables entre grupos de personas debido a sus circunstancias sociales, económicas, demográficas o geográficas.
- La OPS apoya a los Estados Miembros en sus esfuerzos por lograr la equidad en salud a través del trabajo sobre equidad de género; etnicidad y salud; garantizar el derecho a la salud; los determinantes sociales y ambientales de la salud; medir, analizar y monitorear las desigualdades en salud; fortalecimiento de los sistemas de salud; y gestión y difusión del conocimiento, entre otras áreas de enfoque.



Transparencia: