

Accesibilidad y equidad en los servicios

Garantiza que todas las personas reciban atención oportuna y sin barreras, especialmente las poblaciones vulnerables o con necesidades especiales.



¡HUMANIZA TU ATENCIÓN!



Estrategias para mejorar la calidad y humanización en los servicios de salud

Mejora en la comunicación y empatía con el paciente



Una de las estrategias para mejorar la calidad y la humanización de los servicios de salud es mejorar la comunicación y la empatía con el paciente.

Sensibilización del personal de salud sobre la importancia de la humanización

Sensibilización del personal médico sobre los beneficios de la humanización.

Mejora en las condiciones de atención y ambiente hospitalario



La infraestructura y el ambiente hospitalario son clave en la atención de calidad en servicios de salud.

HUMANIZAR LOS SERVICIOS ES NUESTRA RESPONSABILIDAD



CAMU
SANTA TERESITA
MAYAGÜEZ, P.R.



CAMU
SANTA TERESITA
MAYAGÜEZ, P.R.

HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD



"No es lo mismo ser humano, que vivir y morir humano"

HUMANIZACIÓN EN SALUD

La humanización se refiere a la práctica de tratar a las personas con respeto, empatía y dignidad, considerando sus necesidades individuales y valores, especialmente en contextos como la atención médica o la educación. Es un enfoque que busca fortalecer la relación entre el ser humano y su entorno, promoviendo la comprensión y el cuidado integral de cada individuo

Atención centrada en el paciente

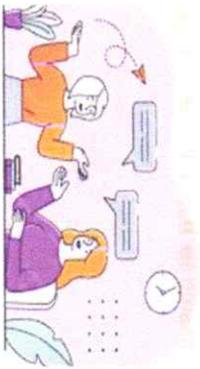
Modelo de atención donde el paciente es el eje principal del proceso asistencial, respetando sus valores, preferencias y participación activa en la toma de decisiones sobre su salud.

Trato digno

Es la manera de interactuar con los usuarios de los servicios de salud desde el respeto, la cordialidad, la empatía y la equidad, sin discriminación de ningún tipo.

Comunicación humanizada

Es el vínculo interpersonal que se establece entre el trabajador de salud y el usuario, basado en la confianza, la ética profesional, el respeto mutuo y la confidencialidad.



Entorno humanizado

Son las condiciones físicas y emocionales del ambiente institucional que contribuyen al bienestar de los pacientes, el acompañamiento familiar y el clima laboral del equipo humano.

IMPORTANCIA DE LA HUMANIZACIÓN EN SALUD

Mejora la experiencia del paciente:

Una atención cálida, empática y respetuosa genera mayor satisfacción y confianza en los servicios de salud, lo que impacta positivamente en la recuperación y el bienestar del paciente.

Fortalece la relación paciente-profesional

Promueve una comunicación efectiva y cercana, favoreciendo el respeto mutuo, la toma de decisiones compartida y la adherencia al tratamiento.

Disminuye la deshumanización del sistema

Combate la atención fría, mecanizada o indiferente, contribuyendo a reducir quejas, maltratos, estrés y situaciones de violencia institucional.



Mejora el clima laboral

Fomenta el respeto, la colaboración y la empatía entre los equipos de salud, generando un entorno más saludable para trabajar.



Contribuye a la calidad en salud

Esta alineada con los estándares internacionales de calidad y seguridad del paciente, promoviendo servicios más eficaces, equitativos y accesibles.

Reafirma la ética profesional

Promueve valores fundamentales como la dignidad humana, la compasión, la equidad y la justicia en la práctica diaria del personal de salud.

ASPECTOS SOBRE LA HUMANIZACIÓN EN SALUD

Atención centrada en la persona

Reconoce al paciente como un ser integral, con derechos, emociones, valores y necesidades que van más allá del diagnóstico médico.

Comunicación efectiva

Promueve el diálogo claro, empático y respetuoso entre el personal de salud, los pacientes y sus familias, favoreciendo la confianza y el entendimiento.

Respeto por la dignidad humana

Implica tratar a todos los usuarios con cortesía, amabilidad, sin discriminación, y respetando su privacidad, cultura y creencias



Beneficios de una atención de calidad:

- Mayor satisfacción del usuario.
- Mejores resultados en salud.
- Reducción de errores y complicaciones.
- Mayor confianza en la institución.
- Clima laboral positivo y equipos más unidos.



Un buen trato puede sanar más que un medicamento

Calidad es hacer lo correcto incluso cuando nadie te ve



¿Cómo contribuimos todos?

- Sonriendo al recibir a los pacientes
- Escuchando con atención
- Aclarando dudas con paciencia
- Mostrando disposición y calidez
- Valorando cada historia y persona



E.S.E CAMU Santa Teresita

Santa Cruz de Lorica, Córdoba

[604] 7731 753

[www.e.s.ecam.asantateresita.gov.co]

¡Juntos humanizamos la salud con calidad y vocación!



E.S.E. CAMU

Santa Teresita

Más cerca de ti

ATENCIÓN DE CALIDAD



Brindar un servicio de salud seguro, oportuno, eficiente y humanizado, que respete la dignidad del paciente y garantice una experiencia positiva.

ATENCIÓN DE CALIDAD

Compromiso ético y profesional con la excelencia en el servicio, que busca no solo resolver problemas clínicos, sino hacerlo de manera segura, humana y eficiente, respetando siempre la dignidad y los derechos del usuario



¿Cómo se construye la calidad?

Con personal capacitado, comprometido y humano.

Con protocolos claros y mejora continua de los procesos.

Con una cultura institucional orientada al respeto, la ética y el servicio.

Escuchando y resolviendo oportunamente las quejas, sugerencias y reconocimientos.

Elementos fundamentales de la atención de calidad:

Seguridad del paciente: Garantiza que no se produzcan daños evitables durante la atención.

Calidez humana: El trato respetuoso, empático y amable crea un ambiente de confianza.

Accesibilidad: Servicios disponibles cuando y donde el usuario los necesita.

Pertinencia clínica: Se presta lo que realmente necesita el paciente, sin excesos ni omisiones.

Continuidad del cuidado: El paciente es acompañado en todo su proceso, evitando interrupciones.

Comunicación efectiva: Escuchar, informar claramente y responder con empatía.

Participación del usuario: Incluir a las personas en las decisiones

□ Nuestros pilares de calidad:

Respeto y dignidad: Tratamos a cada persona como merece.

Empatía y escucha activa: Comprendemos las emociones y necesidades de nuestros usuarios.

Eficiencia: Buscamos soluciones oportunas y acertadas.

Comunicación clara: Informamos con amabilidad y precisión.

Compromiso y ética profesional: Actuamos con responsabilidad y honestidad.





“EL BUEN TRATO NO CUESTA, PERO VALE MUCHO.”

“UNA SONRISA SINCERA PUEDE CAMBIAR UN DÍA.”

“TRATAR BIEN ES CUIDAR EL ALMA DEL OTRO.”

“CADA PALABRA AMABLE ES UNA SEMILLA DE PAZ.”

“EL RESPETO ES EL LENGUAJE UNIVERSAL DEL AMOR.”

“EL BUEN TRATO DIGNIFICA A QUIEN LO DA Y ENALTECE A QUIEN LO RECIBE.”

Claves del Buen Trato

- ESCUCHAR CON ATENCIÓN
- SALUDAR CON AMABILIDAD
- HABLAR CON RESPETO
- SER EMPÁTICOS Y PACIENTES
- ACTUAR CON SENSIBILIDAD Y COMPRENSIÓN



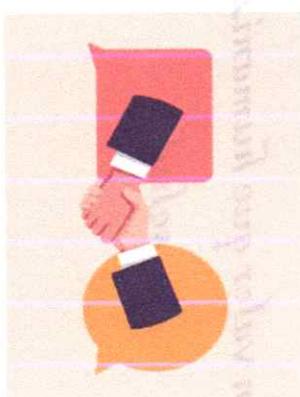
**¡COMPROMETÁMONO
S TODOS!**

HUMANIZAR ES NUESTRA MISIÓN. BUEN TRATO, SIEMPRE.

E.S.E CAMU Santa Teresita – Lorica, Córdoba



EL BUEN TRATO



UN VALOR QUE HUMANIZA LA SALUD

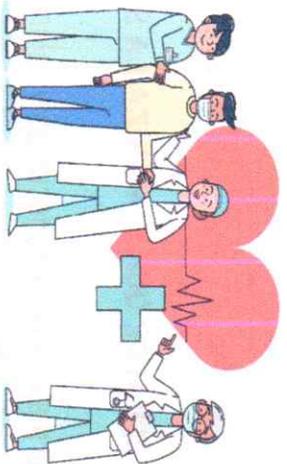
Forma en que reconocemos y valoramos la dignidad del otro. Significa actuar con respeto, empatía, amabilidad y escucha activa, tanto con los usuarios como con compañeros de trabajo.

BUEN TRATO

Reconocer al paciente como un ser humano integral, digno de atención cálida, escucha activa y comunicación clara.

Un valor que humaniza la

salud



PRINCIPIOS DEL

BUEN TRATO EN SALUD:

- Respeto:** Reconocer los derechos, creencias, tiempos y emociones de cada persona.
- Empatía:** Ponerse en el lugar del otro, entender su situación y mostrar sensibilidad.
- Amabilidad:** Usar un lenguaje cortés, brindar apoyo y una actitud servicial.
- Comunicación efectiva:** Escuchar sin interrumpir, brindar información clara y honesta.
- Confidencialidad:** Proteger la privacidad del paciente en todo momento.



¿Por qué es importante el buen trato?

Mejora la experiencia del paciente.

Aumenta la confianza en el servicio de salud.

Favorece una recuperación más rápida.

Fortalece el clima laboral y el trabajo en equipo



ÉTICA EN LA E.S.E CAMU SANTA TERESITA

sume que en el desarrollo de objeto misio-
al está sujeto esencialmente a un adecuado
desempeño ético de sus colaboradores,
usuarios y partes interesadas

VALORES Y PRINCIPIOS MORALES

ara aclarar la mente y facilitar la reflexión
ca, se ha procurado desde hace veinticinco
glos, establecer valores y principios mora-
s que sirvan de guía y sustento a esa refle-
xión

PRINCIPIOS ÉTICOS

e refieren a las normas o ideas fundamen-
ales que rigen en el pensamiento o la con-
ducta

En instituciones como la E.S.E CAMU Santa
Teresita, este código es fundamental para
consolidar una gestión basada en principios,
enfocada en el bienestar de la comunidad y
el desarrollo profesional del talento hu-
mano.



¡¡ Contactanos

E.S.E CAMU Santa Teresita

Dirección: Santa Cruz de Lo-

rica - Córdoba

Teléfono: (604)7731763

Página web:

www.e.s.ecamusantereresita.gov.co

gov.co



CÓDIGO DE ÉTICA Y BUENA CONDUCTA



¡PARTICIPA!

Si conoces alguna conducta que vaya en contra del Código de Ética, puedes reportarla de forma confidencial al canal de atención al usuario o a la oficina de Control Interno.

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

conjunto de principios, valores y normas que guían el comportamiento ético de todos los funcionarios, contratistas y directivos de la institución, promoviendo la transparencia, el respeto y el compromiso con el bienestar de la comunidad.

Objetivos

Garantizar una gestión pública transparente, eficiente y responsable.

Fomentar la confianza de los usuarios y la ciudadanía.

Promover la conducta ética en todas las acciones institucionales.

PRINCIPIOS ÉTICOS

Respeto: Trato digno a pacientes, compañeros y comunidad

Transparencia: Actuar con claridad y honestidad

Responsabilidad: cumplir con compromiso los deberes asignados

Justicia: Dar a cada quien lo que se merece sin discriminación

Confidencialidad: Proteger la información del paciente y la institución

VALORES INSTITUCIONALES

- Integridad
- Compromiso
- Equidad
- Humanización
- Solidaridad

¿QUIÉNES DEBEN CUMPLIR-LO?

Todos los servidores públicos, contratistas, personal administrativo y asistencial de la E.S.E CAMU Santa Teresita.

¿Quién vela por su cumplimiento?

Comité de Ética Hospitalaria

Oficina de Control Interno

Gerencia General



Importancia del Código en la humanización

El Código de Ética y Buena Conducta es un pilar fundamental en la **humanización de la atención en salud**, ya que establece los valores y comportamientos necesarios para brindar un trato cálido, digno y empático a los usuarios y sus familias. Además, refuerza el compromiso de los profesionales con el bienestar integral de las personas, fortaleciendo la confianza y la credibilidad institucional.

CÓDIGO

es un conjunto de normas, reglas o principios organizados sistemáticamente que regulan un determinado ámbito o comportamiento

ÉTICA

Disciplina que reflexiona sobre los principios y normas que deben guiar el comportamiento humano para lograr una convivencia justa, armónica y digna entre las personas.

BUENA CONDUCTA

se refiere al comportamiento correcto, respetuoso y adecuado que una persona muestra en sus relaciones con los demás y en el cumplimiento de sus deberes, tanto en el entorno personal como profesional.

Características del buen servicio

Humanizado
Seguro
Oportuno
Eficiente
Integral
Accesible



FRASES QUE INSPIRAN EL BUEN SERVICIO:

"Servir con amor es sanar con el alma."

"Cada usuario merece ser atendido como nos gustaría ser atendidos."

"Un buen servicio deja huella, no solo en el cuerpo, sino en el corazón."

"Tratar bien es tan importante como tratar a tiempo."

"Donde hay respeto, nace la confianza."

☐ NUESTRO COMPROMISO EN LA E.S.E CAMU SANTA TERESITA:

- Servir con vocación.
- Cuidar con respeto.
- Atender con calidez.



BUEN SERVICIO AL USUARIO



"Un buen servicio en salud no solo cura el cuerpo, también acompaña con respeto, escucha con empatía y actúa con compromiso. Porque cada paciente merece atención oportuna, humana y de calidad. Servir con el corazón es nuestra mejor medicina."

¡RECUERDA!

CADA GESTO CUENTA. EL BUEN SERVICIO NO ES UN ACTO, ES UNA ACTITUD PERMANENTE.



¿QUÉ ES EL BUEN SERVICIO?

El buen servicio en salud es brindar atención oportuna, respetuosa, eficiente y humanizada. Implica estar disponibles para los usuarios con amabilidad, profesionalismo y empatía, velando siempre por su bienestar físico y emocional.



CLAVES DEL BUEN SERVICIO:

Escucha activa

Cordialidad en el trato

Cuidado en cada detalle

Comunicación clara y empática

Disposición para ayudar y resolver

Respeto por la dignidad de usuario



¿Por qué es importante el buen servicio:

Mejora la experiencia del usuario.

Fortalece la imagen institucional.

Aumenta la confianza en el sistema de salud.

Genera un ambiente laboral armónico y colaborativo.

Humaniza el cuidado.

