

Humanizar el servicio en salud

Cuidando al ser

Psic. Diego Alejandro Guachetá Bolívar
Magíster en Psicología | UdeA

www.diegopsicologo.com



¿Crees que un buen trato
puede mejorar la
recuperación de alguien?



¿Qué es humanizar un servicio?

Humanizar es reconocer al paciente como ser humano completo, no solo como un diagnóstico.





“Tratar con humanidad mejora los resultados”

Los estudios lo confirman: el trato digno, empático y claro mejora la adherencia, reduce el estrés y fortalece el vínculo paciente-profesional.



Ej: Paciente hipertenso que mejora su adherencia al tratamiento porque el personal lo escucha y acompaña.

Caso 1 — Aplicación directa

En **centro A** lo regañan por “no cuidarse”



En **centro B** lo acompañan, explican con calma y diseñan metas pequeñas.



Paciente que mejora su adherencia al tratamiento porque el personal lo escucha y acompaña.

Caso 2 — ¿Qué harías tú?

Una madre joven exige atención inmediata gritando y con lenguaje agresivo. ¿Se responde con firmeza o con empatía?



Caso 2 — ¿Qué harías tú?

→ Se necesita contención emocional sin perder el respeto.

→ La humanización **no significa tolerar maltrato**, sino comprender el trasfondo emocional y actuar concientemente.





¿Cómo humanizar sin
agotar el alma?



Humanizando el servicio

🗨️ Llama al paciente por su nombre

👂 Escucha antes de responder

💬 Usa lenguaje claro y sin tecnicismos

👁️ Mira a los ojos

❤️ Respetar el ritmo y el dolor del otro

Comunicar ≠ Hablar



La asertividad es decir lo que piensas sin herir,
y escuchar lo que el otro siente sin justificarte.

Es firmeza con respeto, claridad con empatía.

¿Cómo te comunicas tú?

Existen tres estilos principales de comunicación:

- **Pasiva:** Evita el conflicto, no expresa lo que piensa o siente.
- **Autoritaria:** Impone, no escucha, usa amenazas o tono agresivo.
- **Asertiva:** Expresa sus ideas con claridad, firmeza y respeto.

La asertividad **no es ser suave, ni fuerte: es ser claro y humano.**

Veamos ejemplos de comunicación...



Escenario: Una paciente exige ser atendida antes que otros.

Veamos ejemplos de comunicación...

Escenario: Una paciente exige ser atendida antes que otros.

Pasivo: "Bueno... sí, está bien, pase usted" (aunque no es justo).



Veamos ejemplos de comunicación...

Escenario: Una paciente exige ser atendida antes que otros.

Autoritario: "¡Usted no tiene ningún derecho a exigir nada!"



Imagen recuperada de pexels.com

Veamos ejemplos de comunicación...

Escenario: Una paciente exige ser atendida antes que otros.

Asertivo: "Comprendo su urgencia, pero debemos respetar el orden. Vamos a buscar una solución."



La empatía se entrena

No necesitas sentir lo mismo que el otro.

Solo necesitas reconocer lo que el otro siente, sin juzgar.



La **empatía** es:

- Escuchar con atención
- Preguntar sin suponer
- No invalidar ("no es para tanto")
- Acompañar, incluso en silencio

¿Y tú, cómo humanizas tu servicio?

Actividad

Haz este **mini chequeo** personal:

- ☒ ¿Reconoces emociones tuyas y ajenas?
- ☒ ¿Te expresas con empatía y claridad?
- ☒ ¿Cuándo fue la última vez que sonreíste genuinamente al atender?
-  Marca, piensa o escribe en tu celular 1 cosa que vas a mejorar desde hoy.

Para profundizar



Evidencia científica

- Beach et al. (2006). Physician–patient communication and outcomes. Journal of General Internal Medicine.
- Trzeciak et al. (2019). Compassionomics: The revolutionary scientific evidence that caring makes a difference.
- WHO (2016). Framework on integrated people-centred health services.



Para reflexionar en casa

Película: Patch Adams (1998)

Película: Precious (2009)



DESCARGA DE RECURSOS



Ingresa a:

www.diegopsicologo.com/recursos



Busca el botón “Humanizar el servicio”



Descarga el PDF con las diapositivas y material adicional



¡Muchas gracias!

