

# INFORMAR, COMUNICAR Y HUMANIZAR LOS SERVICIOS DE SALUD.

## Herramientas fundamentales en el Servicio de Radiodiagnóstico.



M.Begoña Ballesteros Escolar.  
Beatriz García Sánchez.  
TSID Hospital Universitario La Princesa

# HUMANIZACIÓN

La humanización de los servicios de salud es sensibilizar al personal , tanto los que tienen funciones administrativas como asistenciales, en la atención del paciente.

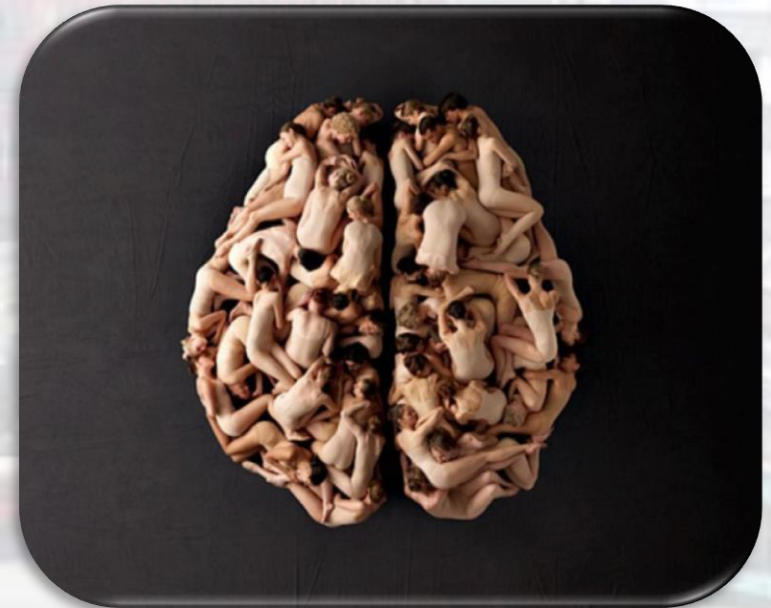
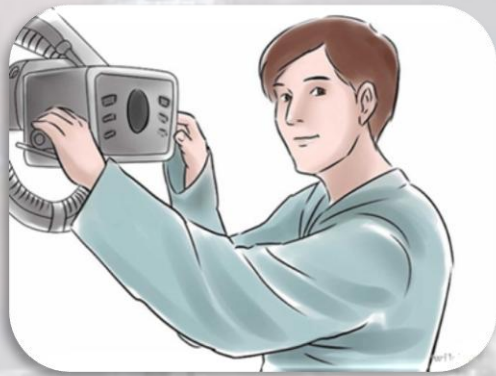


# DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 1.- Presentarse.
- 2.- Llamar al paciente por su nombre y mirarle.
- 3.- Comunicarse en lenguaje comprensible.
- 4.- Sonreír ! Que gran invento!.
- 5.- Cercanía.
- 6.- Respetar la dignidad de la persona:  
Creencias, opiniones, ideas.
- 7.- Utilizar palabras mágica como ; hola, adiós,  
por favor , gracias.
- 8.- Respetar la intimidad.

# COMUNICACIÓN

- El paciente que acude al servicio de radiodiagnóstico no conoce las maquinas con las que trabajamos , cuanto tiempo tendrá que estar dentro.
- Esto le crea una incertidumbre que debemos intentar solucionar.



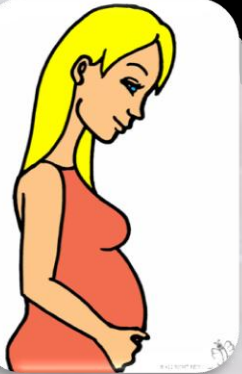


¿Cómo podemos reducir las incertidumbres del paciente radiológico?





Porque son malos los rayos x para mi bebe?



Porque es necesario inyectarme un contraste



Tengo miedo, esa maquina me asusta



Necesito una preparación de ?

**No** debemos olvidar que somos responsables del paciente que acude al Servicio de Radiodiagnóstico.



# Ideas básicas para la **COMUNICACIÓN** con los usuarios.

CONFIANZA

DISPUERTO A ESCUCHAR



SIN  
DISTRACCIONES

PACIENCIA



# Nuestro trabajo (HABILIDADES)

- 1.- Dominar la técnica.
- 2.- Aclarar dudas.
- 3.- Realizar la prueba.



# FORMACIÓN

Para la realización de la prueba dominar las diferentes técnicas.



# ACTITUDES

Debemos buscar la complicidad con el paciente respondiendo a sus dudas con las palabras adecuadas





LO QUE QUIERES DECIR



LO QUE REALMENTE ESTAS DICIENDO



LO QUE EL OTRO OYE



LO QUE PIENSA QUE TU DICES



LO QUE PIENSA EN CONTESTAR



LO QUE LOGRA CONTESTAR

LO QUE TU PIENSAS QUE ESTA DICIENDO



# ENTREVISTAS Y CUESTIONARIOS

Saber que se pregunta y porque



# ESTILO AGRESIVO DE COMUNICACIÓN



**GENERA AGRESIVIDAD Y VIOLENCIA**

# ESTILO PASIVO DE COMUNICACIÓN



GENERA INSEGURIDAD Y CREA CONFLICTOS

# ESTILO ASERTIVO DE COMUNICACIÓN

Es la capacidad de expresar tus sentimientos, ideas y opiniones, de manera libre, clara y sencilla, comunicándolos en el momento justo y a la persona indicada.





## COMUNICACIÓN: CONDUCTAS

ASERTIVA	AGRESIVA	PASIVA
<b>“Tu tienes derecho, yo tengo derecho”</b>	<b>“Yo tengo derecho, tú ...”</b>	<b>“Tú tienes ...”</b>
<b>Directa, firme “¿Cómo crees que podríamos ...”</b>	<b>Impone, interrumpe “Deberías hacer ...”</b>	<b>Vacilante, cortada. “No te molestes ...”</b>
<b>Mirada directa y franca. Gesto firme. Postura relajada. Voz sin vacilación, adecuado.</b>	<b>Mirada fija. Gestos amenazantes. Postura hacia delante. Volumen de voz elevado.</b>	<b>Rehúye la mirada. Movimientos nerviosos. Postura recogida. Volumen bajo.</b>
<b>Relaciones positivas. Resuelve problemas.</b>	<b>Viola derechos. Crea tensión.</b>	<b>No consigue los objetivos. Pierde oportunidades. Conflictos personales.</b>

## LA COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE VA A INFLUIR EN:

- Evitar repetir estudios, por no comunicar con el paciente.
- Calidad de Imagen
- Mejores Resultados.
- Seguridad en el paciente.

## SI NO TENEMOS COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE, PODEMOS COMETER MUCHOS ERRORES QUE CONLLEVARAN A:

- Equivocarnos en el nombre del paciente.
- Hacerle la prueba de otro paciente.
- Diagnosticarle una patología errónea.
- Crear desconfianza con el profesional
- Desde que la prueba se quede en el mismo hospital, incluso hasta enviarla a otro hospital...Etc.

Recuerda  
**Humanizar,**  
**Informar y**  
**Comunicar** y  
tus pacientes  
te lo  
agradecerán.



**“Cura mejor quien tiene la confianza  
de la gente”**

**Galeno**



**GRACIAS!**