



Semana de la Calidad 2024

ME SIENTO BIEN PORQUE ATIENDO BIEN

Psic. Ursula Elgegren Vásquez

¿Qué es el buen trato en salud?

Es un derecho inalienable y una forma de relación personal de salud-paciente, que se basa en el reconocimiento de la dignidad de las personas.

COMPONENTES

- Visibilización del otro.
 - Capacidad de gestión y correspondencia técnica-profesional
 - Infraestructura y espacialidad.

EXPECTATIVAS

01

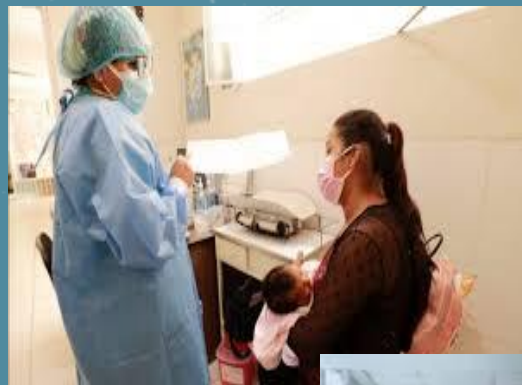
Que le digan lo
que tiene

02

Curarse o, al menos,
conocer su
diagnóstico



OBSTÁCULOS



Relación personal-paciente



Tiempo de espera

ESCALA MANCHESTER

1 **Resucitación**
Atención inmediata

2 **Emergencia**
10 - 15 minutos

3 **Urgencia**
60 minutos

4 **Urgencia menor**
2 horas

5 **Sin urgencia**
4 horas



Escasez de especialistas



Falla en administración de centros médicos y agendas de atención

Numerosos estudios demuestran que el buen trato parte del personal de salud no es solo una cuestión de cortesía, sino un factor clave que influye directamente en la adherencia al tratamiento, el control de enfermedades crónicas y la satisfacción de los pacientes.



**Medicina evoluciona hacia un enfoque de experiencia
del paciente**



Vínculo humano y conexión empática: Elementos esenciales para lograr mejores
resultados clínicos

CALIDAD DE LA RELACIÓN

Empatía

Comunicación efectiva

Respeto

Atención centrada en el paciente



Estudio publicado en la revista CONAMED (2019):

“El trato digno es un reto cotidiano en el ámbito de la salud y debe ser una prioridad para garantizar una atención de calidad”.



Revisión sistemática publicada en 2022 en la revista “Patient Experience Journal” (2022) concluyó que la comunicación efectiva, la escucha activa y el respeto por parte de los profesionales de la salud son elementos fundamentales para una experiencia positiva del paciente”.

Estos factores también influyen en los resultados clínicos y la calidad de vida de los pacientes.



BENEFICIOS

- Mayor adherencia al tratamiento.
- Menores tasas de complicaciones y hospitalizaciones.
- Mejores resultados en el manejo del dolor y la recuperación postoperatoria.
- Reducción de la ansiedad y el estrés relacionados con la enfermedad, lo cual impacta positivamente en el bienestar emocional del paciente.
- Mayor satisfacción del paciente con la atención recibida, lo cual se ha vinculado con una mejor evolución clínica.

Revisión publicada en PLOS ONE (2020), analizó 19 estudios que involucraron a más de 17000 pacientes y encontró una asociación significativa entre una buena relación profesional paciente y mejores resultados de salud:



- Mejor control de la glucemia en pacientes con diabetes tipo 2.
- Menores niveles de presión arterial en pacientes con hipertensión.
- Reducción de los síntomas depresivos en pacientes con trastornos del estado de ánimo.
- Disminución del dolor y mejora de la función física en pacientes con dolor crónico.
- Mayor adherencia a los tratamientos y recomendaciones médicas en general.

ESCUCHA ACTIVA

1. Recibir
2. Comprender
3. Recordar
4. Evaluar
5. Responder



GRACIAS