



Estrategias de Humanización en Atención Primaria

Centro de Salud Familiar Amanecer



Jorge Valenzuela Vásquez
Director
CESFAM Amanecer

Mg. Gestión integral en organizaciones de salud
Diplomado en Humanización del trato Usuario



¿Qué es APS ?



Niveles de Atención



Alma ATA
1978

Modelo de
salud
Familiar

Trabajo en
Comunidad



Junta de vecinos
Unidad 17

Amanecer

1

Humanización

Del concepto a la aplicación





“No falta quien, al hablar de humanizar, cree que nos situamos ante algo utópico, ante un deseo irrealizable, dados los numerosos condicionantes socioculturales, laborales, propios del mundo en el que se pretenda situar la humanización.

Y es que humanizar tiene que ver, efectivamente, con luchar por lo que todavía no hemos alcanzado.”

Bermejo Higuera, J. C. (2013).





¿Qué factores contribuyen a la deshumanización?

La creciente tecnificación de la asistencia sanitaria, la prioridad por la búsqueda de la eficiencia y el control de los costos, han hecho que con frecuencia el personal sanitario pueda anteponer aspectos meramente administrativos, económicos o procedimentales a la prestación de un auténtico servicio orientado al ser humano, lo cual nos lleva a la:

1. Cosificación de la persona enferma.
2. Trato inadecuado, distanciamiento afectivo con el usuario.
3. Ausencia de una adecuada interrelación y comunicación.
4. Restricción de los derechos de la persona enferma, en términos de creencias, valores, privacidad, confidencialidad y autonomía.





Prácticas para una atención más humanizada

- » *Atención centrada en la persona*
- » *Calidad de trato personal*
- » *Información adecuada y suficiente*
- » *Comunicación comprensible*
- » *Confianza y seguridad*
- » *Continuidad de la atención*
- » *Confort de las instalaciones*





¿Donde estamos?

Nuestro acercamiento desde la atención primaria



Centro de Salud Familiar Amanecer

Contamos con 43.500 personas inscritas divididas en 3 sectores, rojo, azul y verde.

La atención en el macro sector es apoyada por sus centros anexos Centro Comunitario de Rehabilitación (CCR), Microcentro Amanecer y el Cecosf Las Quilas. Se cuenta además con un servicio de atención primaria de urgencia (SAPU).





Recepción de usuarios,
actividades educativas y
conmemorativas



Actividades para
nuestra comunidad



Conociendo nuestro CESFAM
con los mas pequeños



Promoviendo espacios
para nuestra comunidad



Apoyo y acompañamiento
a cuidadores de usuarios
dependientes severos



Talleres prenatales y recreativos
Promoción de la lactancia
para gestantes



Atención vía **TELEMEDICINA**

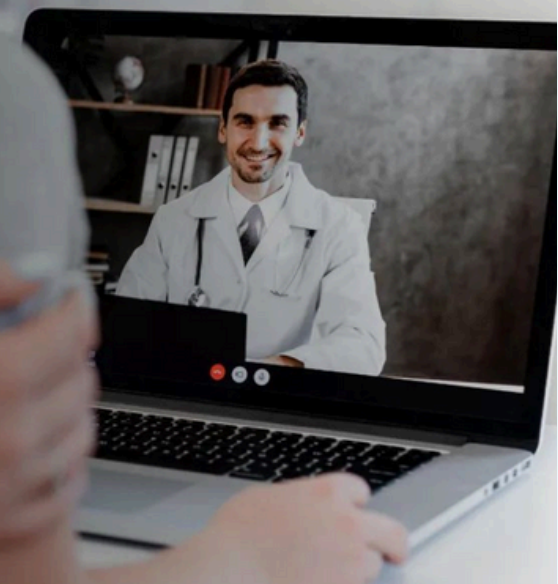
¿Necesitas atención médica?
Conéctate a través de telemedicina
desde la comodidad de tu hogar o
desde donde quieras.

Agenda tu hora a través de #AlóRed

📞 **800 045 100**

o por WhatsApp al

📞 **+569 3225 3226**



*Servicio exclusivo para usuarios de nuestros
centros de salud municipal.

Implementación de estrategias comunales Aló Red, Telemedicina, Farmacias Municipales y Más CESFAM

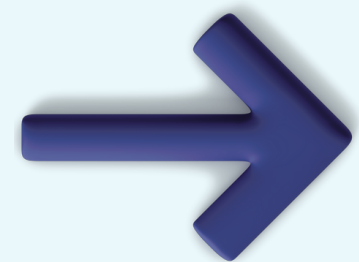


Metasy Proyecciones

¿Dónde queremos llegar?



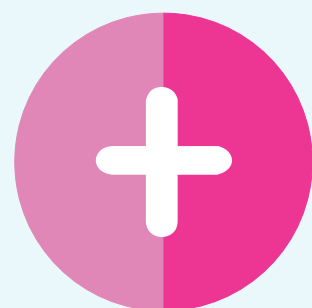
Nuestros Avances



Actividades de promoción y recreación
para nuestra comunidad



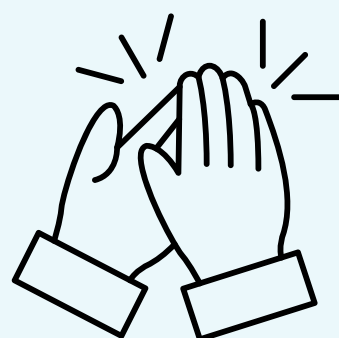
Promover el buen trato usuario



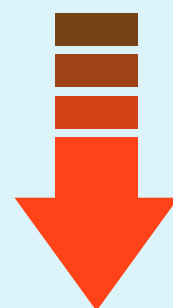
Participación comunitaria



Utilización de espacio comunes
para promoción y educación



Aumento en el número de felicitaciones



Disminución en la cantidad de reclamos





Solicitudes Ciudadanas

Durante el año 2023 se
repcionaron 290 solicitudes
ciudadanas

Durante el primer semestre del año
2024 se han recepcionado 148
solicitudes ciudadanas

Reclamos 141

Felicitaciones 126

Solicitudes 12

Sugerencias 11

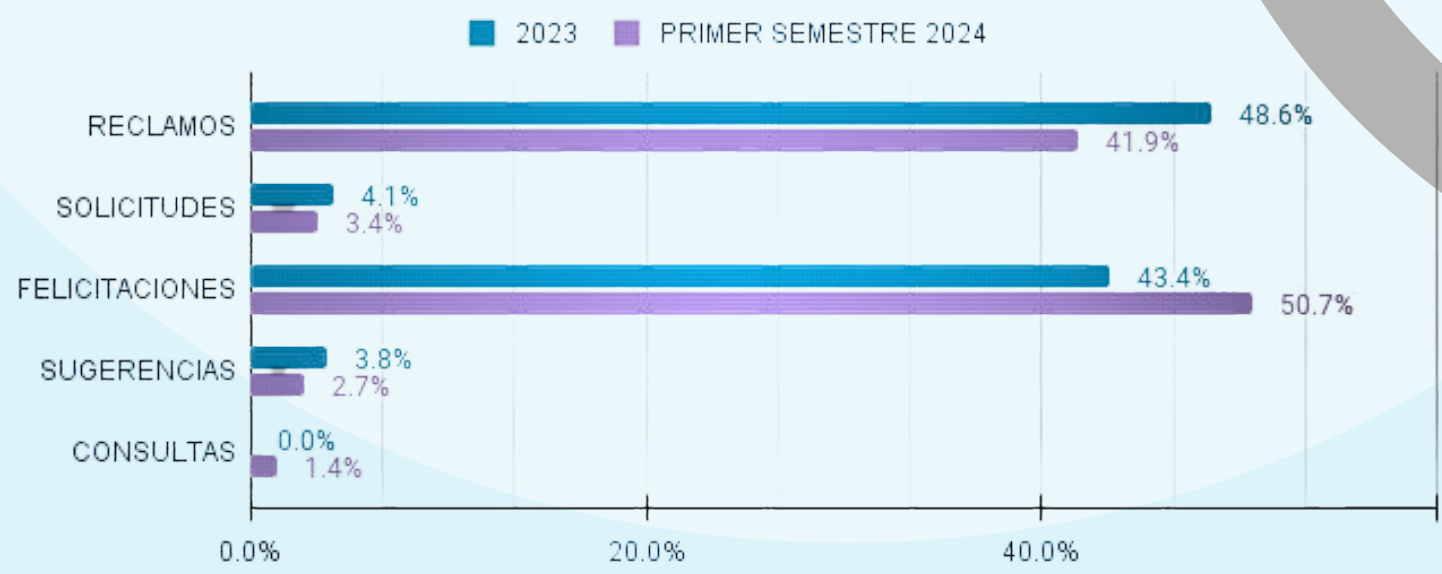
Felicitaciones 75

Reclamos 62

Solicitudes 5

Sugerencias 4

Consultas 2





Metas y proyecciones para el 2024



- Crecimiento en la capacitación del personal
- Incremento en la satisfacción del usuaria
- Desarrollo de espacios e infraestructura con un enfoque de humanización
- Implementación de protocolos de comunicación
- Promoción de la participación activa del usuario
- Monitoreo y evaluación continua





¡Gracias!

