Ebook

Apoyo para los colaboradores de la salud



Introducción

Este Ebook es un documento de apoyo diseñado para los colaboradores del sector salud.
Su propósito es fortalecer las competencias comunicacionales, emocionales y normativas necesarias para brindar un trato digno y humanizado a los pacientes.

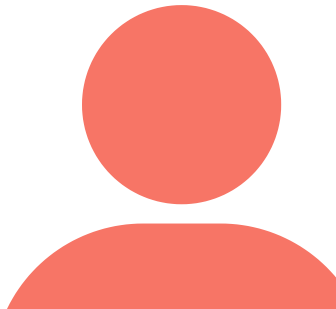


Comprensión del Usuario

Comprender al usuario es reconocer que cada paciente trae consigo una historia, emociones y expectativas.

Carl Rogers, desde la psicología humanista, plantea que la empatía y la aceptación incondicional son fundamentales para establecer un vínculo de confianza.

Lazarus y Folkman explican que el estrés y las estrategias de afrontamiento determinan cómo los pacientes reaccionan frente a factores como las esperas, la falta de información o la ansiedad por su diagnóstico.



Tipologías de pacientes complejos

Pacientes críticos/hiperexigentes: Tienden a cuestionar y tener expectativas irreales.
Estrategia: reformulación empática.
Pacientes agresivos: Requieren límites claros y comunicación firme pero respetuosa.
Estrategia: desescalamiento verbal.
Pacientes crónicos/hastiados: Muestran cansancio y desconfianza acumulada.
Estrategia: escucha validante y frases puente.

Inteligencia Emocional Aplicada a la Atención

Daniel Goleman identifica cinco competencias fundamentales de la Inteligencia Emocional (IE): Autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

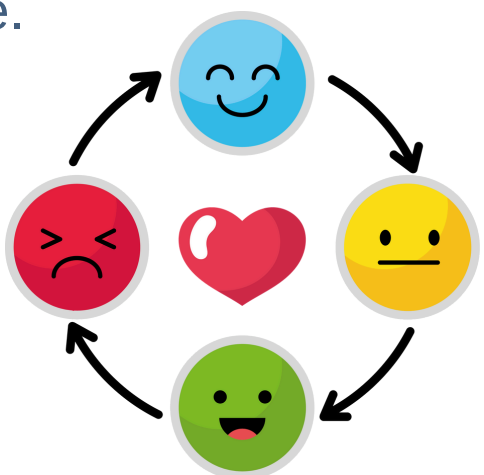
Mayer y Salovey la definen como la capacidad de percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas.

Shapiro, demostró que el desarrollo de IE en profesionales disminuye el burnout y mejora la relación médico-paciente.



Aplicaciones prácticas de la IE en salud

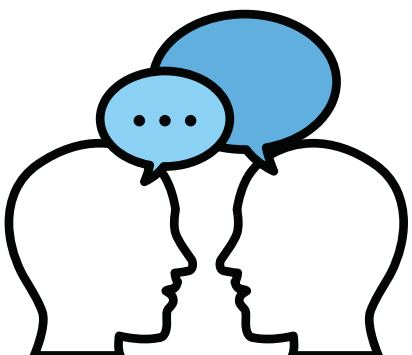
- Autoconciencia: reconocer emociones frente a la crítica o la agresión.
- Autorregulación: aplicar pausas conscientes antes de responder.
- Empatía: captar la emoción detrás de la queja.
- Motivación: mantener el propósito en medio de la presión asistencial.
- Habilidades sociales: adaptar la comunicación a cada tipo de paciente.



Comunicación Efectiva en Contextos de Conflicto

La comunicación es un proceso que incluye un emisor, un mensaje, un receptor y retroalimentación, pero está sujeto a interferencias.

En salud, no solo se transmite información técnica, sino también emociones y confianza. **Albert Mehrabian planteó que más del 90% del impacto comunicativo depende del lenguaje no verbal y paraverbal.**



Autores

-**Carl Rogers:** Escucha activa, captar contenido y emoción.

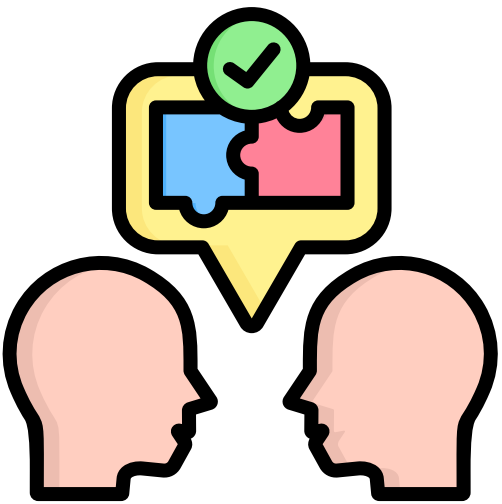
-**Marsha Linehan:** Validación emocional, legitimar emociones sin justificar conductas.

-**Marshall Rosenberg:** Comunicación no violenta, que propone observar sin juzgar, expresar necesidades y formular peticiones claras.



Estrategias frente a quejas

- Reclamo informativo: responder con datos y soluciones claras.
- Reclamo crónico: aplicar escucha validante y frases puente, reforzando el acompañamiento.



Manejo Emocional y Relacional

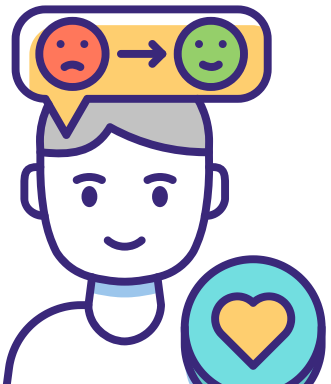
El manejo emocional es esencial para evitar el desgaste laboral y garantizar un trato digno al paciente.

Algunas técnicas útiles son:

-Respiración diafragmática: disminuye la activación fisiológica antes de atender a un paciente.

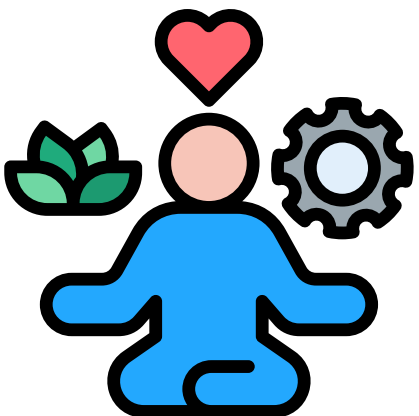
-Mindfulness breve: micro-momentos de atención plena que ayudan a centrarse y reducir ansiedad.

-Reestructuración cognitiva (Beck): cuestionar pensamientos automáticos disfuncionales y reemplazarlos por otros funcionales.



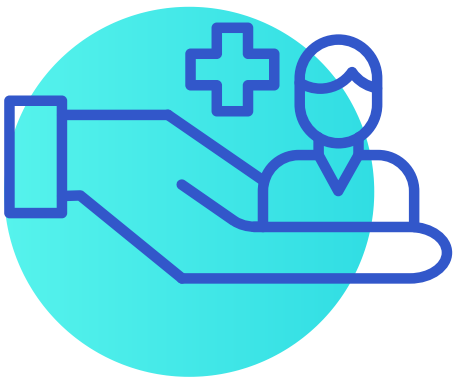
Recomendaciones

Se recomienda que cada funcionario construya su propio "kit de primeros auxilios emocionales",
incluyendo estrategias como: pausar, pedir apoyo a un colega, escuchar activamente y practicar la empatía.



Calidad y Humanización de la Atención

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) enfatiza que la calidad no es solo técnica, sino también psicológica y emocional. Un paciente que se siente maltratado tiende a tener menor adherencia a los tratamientos.



Calidad y Humanización de la Atención

Desde la psicología humanista, **Carl Rogers** propone tres actitudes clave: empatía, autenticidad y aceptación incondicional.
Por su parte, **Abraham Maslow** explica que las necesidades fisiológicas y de seguridad deben complementarse con la necesidad de reconocimiento y participación activa del paciente en su cuidado.



Buenas prácticas humanizadoras

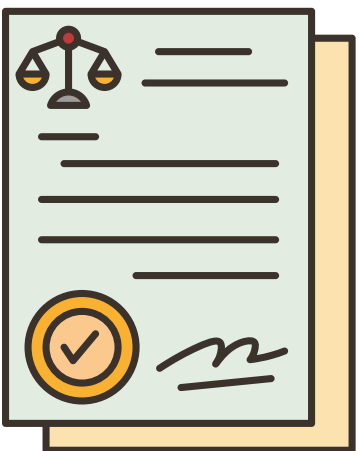
-Usar lenguaje claro y sencillo.
-Dedicar tiempo para escuchar activamente.
-Reconocer y agradecer la paciencia del paciente.



Aspectos Normativos en Salud

La Ley 20.584 sobre Derechos y Deberes de los Pacientes establece garantías fundamentales como:

-Derecho a la dignidad, respeto y no discriminación.
-Derecho a la información clara y comprensible.
-Derecho a la privacidad y confidencialidad.
-Derecho a participar en decisiones de salud.



Deberes del usuario:

- Respetar al personal y a otros pacientes.
- Cuidar las instalaciones y recursos.
- Entregar información veraz y completa sobre su estado de salud.



Herramientas de Mediación y Manejo de Objeciones

La mediación en salud consiste en ayudar a las partes a escucharse y encontrar acuerdos viables.

Herramientas útiles:

-Separar a la persona del problema.
-Preguntas circulares que amplían la perspectiva del paciente.
-Técnica del mínimo acuerdo: avanzar con pasos pequeños y posibles.



Herramientas de Mediación y Manejo de Objeciones

En cuanto a objeciones, se recomienda:

-Agradecer la objeción, considerándola una oportunidad de mejora.
-Clasificar la objeción: real (informativa) o emocional.
-Reencuadre positivo: “Sí… y además”.
-Anticipar objeciones, entregando información clara desde el inicio.



Conclusión

El trato digno no es solo un mandato normativo, sino un compromiso humano y ético. Este manual busca ser una guía práctica y teórica que acompañe a los colaboradores en su día a día, fortaleciendo competencias emocionales y comunicacionales que permitan entregar un servicio más humano, empático y eficaz.

