



COMANDO GENERAL
DE LAS FUERZAS
MILITARES

SUBSISTEMA DE SALUD
DE LAS FUERZAS
MILITARES

DIRECCIÓN GENERAL
DE SANIDAD MILITAR

MG. JAVIER ALONSO
DÍAZ GÓMEZ
Director

MY. DAVID VARGAS
LOSADA
Coordinación Grupo
Ayudantía

SMSM. MARTA ISABEL
REYES GAIVIZ

SMSM. ANA CECILIA
TELLEZ MORA
Atención al Usuario

PD. KATHERINE
MONTENEGRO SHAEK

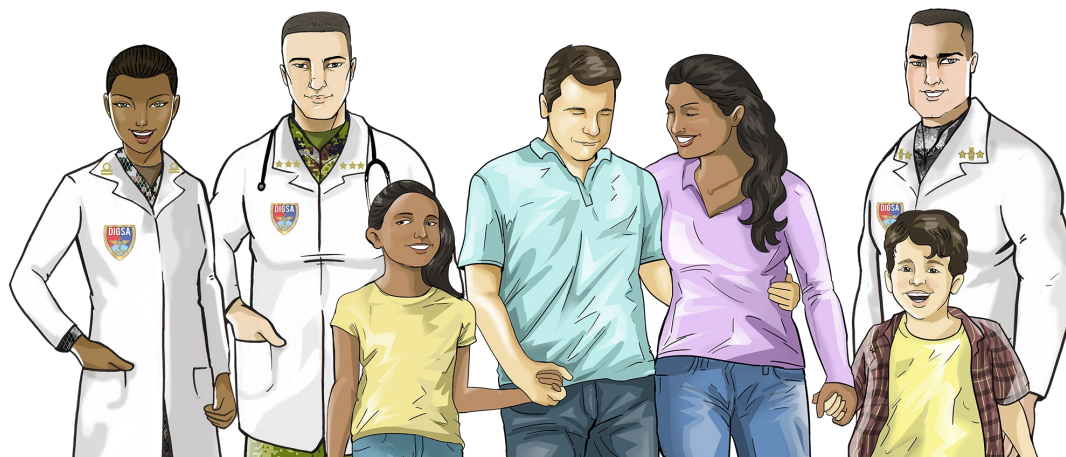
Comunicaciones
Estratégicas

**SANIDAD MILI-
TAR ¡UN EQUI-
PO HUMANO
AL SERVICIO
DE LA SALUD!**



GRUPO
AYUDANTÍA
ATENCIÓN AL
USUARIO
BOLETÍN No. 067
AGOSTO 30 DE
2019

HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Para brindar una atención de calidad y calidez, se requiere, ante todo, de la voluntad y el compromiso de cada uno de los prestadores de servicios de contacto con la población usuaria, cualquiera que sea nuestro lugar de trabajo.

La calidez en el servicio pretende familiarizar a los usuarios, con un clima organizacional propicio para humanizar la acogida a partir del reconocimiento de la dignidad humana como manifestación de vida y de bienestar.

*Cuando nos referimos a las relaciones interpersonales humanizadas en los Establecimientos de Sanidad Militar, es fácil pensar que lo que el usuario espera es interactuar con **profesionales de las salud sensibles, capaces de incursionar en los sentimientos de los usuarios con respeto, solidaridad y comprensión sin perder su propia identidad.***

DECÁLOGO DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN SALUD



Salude de manera respetuosa y cordial con gestos y palabras que transmitan calidez y acogida en sus relaciones cotidianas.



Demuestre interés en el diálogo que establezca con las demás personas con una comunicación comprensiva que las haga sentir importantes.

"UN EQUIPO HUMANO AL SERVICIO DE LA SALUD"



Acompañe las palabras con sonrisas, contacto visual o expresiones de afecto que no vulneren la intimidad del otro **y que fomenten el buen trato.**



Expresar respeto ante la diferencia de criterios presentando sus ideas con tranquilidad y con apertura al diálogo aun cuando las situaciones parezcan difíciles.



Dignifique el servicio que preste con solidaridad, ternura, respeto, amabilidad, equidad y sin indiferencia.



Desarrolle habilidades para el trabajo en equipo basado en relaciones de mutua y recíproca confianza.



Sea generoso al mencionar cualidades y prudente al mencionar debilidades. Llene su corazón y su vida de felicidad y proyéctela en todo lo que hace.



Comprenda que todos tenemos nuestra historia y no se apresure a juzgar sin conocerla.



Fortalezca su autoestima y muéstrela a quienes le rodean lo maravilloso que es usted.



Expresar respeto ante la diferencia de criterios presentando sus ideas con tranquilidad y con apertura al diálogo aun cuando las situaciones parezcan difíciles.



Acompañe a los demás en las situaciones adversas y utilice su escucha activa y empática aun desde el silencio.

“He aprendido que la gente olvidará lo que dijiste y olvidará lo que hiciste, pero nunca olvidará lo que le hiciste sentir” Maya Angelou

