

Decálogo para la Humanización



1 Mira al paciente a los ojos, sé receptivo, dale la mano al entrar y al salir, sonríe, preséntate y sé amable. En la emergencia, calma su angustia. Tú has elegido la profesión, pero él no ha elegido ser paciente.

1



3 Siempre que el paciente lo considere adecuado, no excluyas a su familia o acompañantes. Facilitales permanecer a su lado porque le serán de gran apoyo para afrontar su enfermedad y también constituirán un aliado terapéutico.

3



5 No impongas tus criterios. Debes comprender y acatar su voluntad y sus prioridades. Involúcrale en las decisiones y ayúdale con tu conocimiento y experiencia a decidir lo que realmente quiera hacer.

5



7 No juzgues al paciente; acompáñale en su proceso, cuidale y confórtale sin discriminación ni juicios de valor.

7



9 Sé empático con el sufrimiento y sensible ante las necesidades del paciente y sus familiares, y las tuyas propias. Cuidate para poder cuidar.

9



10

2 El paciente no es un número, un incidente, un diagnóstico ni un código específico. Llámale siempre por su nombre, considerándole una persona única con sus vivencias, su historia personal, sus creencias, su entorno y sus circunstancias. Atiéndele como él quiera ser tratado.



4 Infórmale sobre el proceso de su enfermedad de un modo comprensible y explícale las opciones terapéuticas existentes. Pregúntale por sus circunstancias y escucha, sin interrumpir, todo lo que tiene que decir. Asegúrate de que te ha comprendido y resuelve sus dudas.



6 Respetar su intimidad y la confidencialidad de la información en todos los momentos de la atención sanitaria, especialmente en aquellas situaciones en las que haya más pacientes, familiares y/o profesionales de Emergencias en el entorno. Cuida que el registro de la información está debidamente custodiado y respetado.



8 Facilitale el confort necesario para favorecer su bienestar, tanto en la consulta de los centros como en su traslado en los recursos asistenciales móviles.



10 Recuerda que un ser humano en situación de vulnerabilidad no pierde su dignidad; cuidala.



Comisión de Humanización SUMMA 112

Nuestra misión es promover una asistencia sanitaria digna basada en la comunicación, el respeto y el buen trato, con el objetivo de aliviar el sufrimiento y ayudar a vivir mejor a nuestros pacientes y sus familias.