

# Humanizar en Salud

GALINDEZ , ROCIO ANABEL  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EN  
SERVICIOS DE SALUD  
ROGALINDEZ966@GMAIL.COM

UNIVERSIDAD  
**SIGLO 21**  
OPEN LAB 2025

## Protocolos de Atención

Establecer protocolos de atención al paciente teniendo como norte la humanización del servicio de salud para poder competir con otros prestadores, destacándonos por la calidad del servicio en la atención. Este planteamiento es especialmente significativo en un momento de incremento de tecnología en áreas de atención, marcado por el desarrollo de competencias fuertes, en detrimento de competencias blandas, comunicación, empatía, etc. sobre las que incide la Humanización.

## Objetivo/s

Los objetivos que se plantean en esta acción son Identificar elementos clave para la humanización de los servicios de salud comunes a toda la región iberoamericana, de aplicación voluntaria por aquellas instituciones interesadas y fomentar el desarrollo y puesta en práctica de planes nacionales para la “Calidad y Humanización de la atención sanitaria”.

### HABILIDADES BLANDAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



## Discusión

Se puede trabajar en estrategias que permitan la diferenciación del servicio, innovación en tecnología para facilitar las gestiones y mejorar la calidad de atención. Implementar una estrategia institucional que se enfoque en optimizar la atención al cliente que genere una gran oportunidad de crecimiento en el mercado de la sanidad entendiendo que el recurso humano de cualquier entidad medica debe contar con constantes capacitaciones para el desarrollo de habilidades y destrezas que le permitan obtener herramientas acordes a cada situación planteada al momento de atender y brindar servicio a las personas

## Principales resultados

El impacto de este enfoque no solo se refleja en la mejora de la experiencia del paciente, sino también en la motivación y bienestar del equipo de salud, quienes se sienten más preparados y valorados al afrontar los retos diarios de su labor. Además, el fortalecimiento de estas habilidades ha contribuido a reducir las tensiones en situaciones de estrés, optimizando los procesos de atención y promoviendo una atmósfera de colaboración y confianza mutua



**Método** : Análisis Pestel, Porter, Cadena de Valor

**Marco teórico** : Serna, 1994, “la planeación estratégica”

## Referencias bibliográficas

Patricia Navarrete, M. (123). Planificación estratégica (1 ed.,

Vol. 1, pp. 18-19). Paraguay, postproducción

Robbins / Coulters, (105). <i>Administracion </i> (8 ed., Vol. 1,

pp. 187-199). México, postproducción: Pearson