

***I JORNADA INTERNACIONAL DE  
HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN  
EN SALUD Y GESTIÓN DE RIESGOS***



***GESTIÓN HOSPITALARIA,  
HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD  
DEL PACIENTE***

# GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SINCRONIZADOS COMO UN RELOJ



***Fonte: Revista VITAL - 2009***

***SEGURIDAD DEL PACIENTE ES  
FUNDAMENTAL EN LA GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE SALUD***

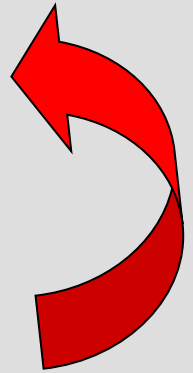
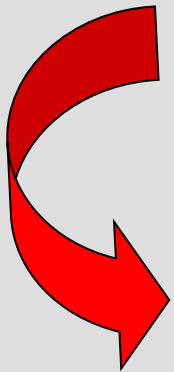
***SALUD ENFOCADA EN EL  
PACIENTE***

# LA SALUD QUE QUEREMOS

---

**INCLUSIÓN SOCIAL**

**GESTIÓN PROFESIONAL**



# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

## ***VALORES:***

- ***ÉTICOS***
- ***HUMANITARIOS***
- ***SOLIDARIDAD***

# EL PERFIL DEL CLIENTE ACTUAL

---

- **MAYOR EXIGENCIA EN EL ATENDIMIENTO**
- **MAYOR BUSCA POR SU SATISFACIÓN**
- **MAYOR NÚMERO DE OPCIONES**
- **PRESENCIA DE LA MEDIA**



**UNA INTERLIGACIÓN CADA DIA MAYOR EN**

**FUNCIÓN DEL DESARROLLO DE LAS TÉCNICAS**

**/ PROCEDIMIENTOS, EVOLUCIÓN DE LA**

**CULTURA Y CONCIENCIA DEL CLIENTE**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

## **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

***“EL ARTE DE PREDECIR EL FUTURO”***

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

- **EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA  
PROFESIONAL Y CONOCIMIENTO  
TÉCNICO**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

- **MATUREZ EMOCIONAL**
- **SERIEDAD**
- **FIRMEZA**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

- **ÉTICA Y RESPETO PARA EL PACIENTE**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

**MAYOR DEDICACIÓN EN LA RELACIÓN**

**MÉDICO X HOSPITAL X PACIENTE**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

- **FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES**
- **APRENDIZAJE CONTINUA**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

- **PROGRAMAS DE CUALIFICACIÓN  
Y ACREDITACIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE SALUD**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

- **SEGÚN LA OMS, LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE SALUD DIFIERE ENTRE PAÍSES Y ENTRE CULTURA.**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

- **MEJOR EVALUACIÓN DE LAS  
NUEVAS TECNOLOGÍAS**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

## **PRINCIPIOS DE GOVERNANZA CORPORATIVA**

- **PROCESOS INTERNOS DE SUPERVISIÓN Y**

**ACOMPañAMIENTO**

- **TRANSPARENCIA PARA EL MERCADO**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

## **PRINCIPIOS DE GOVERNANZA CORPORATIVA**

- EVALUACIÓN EXTERNA E INDEPENDIENTE DE  
LOS PROCESOS**
- LA RESPONSABILIDAD DE LA GESTIÓN  
SUPERIOR POR LOS RESULTADOS**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

- **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS  
SERVICIOS DE SALUD**
- **INDEPENDENCIA EN LA APRESENTACIÓN  
DE LOS RESULTADOS**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

- **SENSIBILIZACIÓN DE LOS USUARIOS  
EN LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE  
SALUD**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

**❖ EFICIENCIA**

**❖ COMPETITIVIDAD**

**❖ SOSTENIBILIDAD**

**❖ CAMBIO DE ACTITUDES**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

- **RELACIÓN EQUILIBRADA**
- **ROMPIMIENTOS DE PARADIGMAS**
  - ✓ **DESCONFIANZAS**
  - ✓ **VENTAJAS UNILATERALES**
- **RESPECTO ENTRE LAS PARTES**

# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---



# ***GESTIÓN HOSPITALARIA, HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE***

---

- **PROMOCIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE  
EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO PARA  
MEJOR ATENCIÓN A SALUD**



**“HEMOS ESTUDIADO TU CASO CUIDADOSAMENTE Y  
CONCLUIMOS QUE EL SEÑOR NO  
PUEDE DARSE EL LUJO DE TENER ESTA ENFERMEDAD”**

***MUCHAS GRACIAS!***

***JOSÉ CARLOS ABRAHÃO***

***presidencia@cns.org.br***

***Lima - 19/04/2010***