



SaludMadrid



# DECÁLOGO Humanización de la Sanidad

## Para pacientes y familiares

Comuníquese con el profesional para un buen entendimiento y relación.



Escuche y confíe en su capacitación, saber hacer y responsabilidad; encontrará comprensión y orientación especializada.

Correspóndale ofreciéndole amabilidad y consideración a su persona.



Proporcione la información que le sea solicitada de manera sincera para facilitar sus cuidados y asistencia.

Pregunte siempre que le surjan dudas sobre su proceso, sin temor a críticas de los profesionales.



Expresé su voluntad sobre su tratamiento y cuidados, sabiendo que el profesional de la salud le aconsejará para ayudarle a decidir.

Sepa que la privacidad, el respeto y la protección de datos ampara a todas las personas, tanto a pacientes como a profesionales.



Colabore en el buen funcionamiento del centro sanitario, respetando las normas de uso y convivencia, y participe con su opinión y sugerencias.

Siempre que lo desee y las circunstancias lo permitan, sus seres queridos podrán permanecer a su lado.



Recuerde que el profesional es una persona cuya dignidad debe ser respetada.

## Para profesionales de la salud

Comuníquese con el paciente considerándole un ser único; no es un número, ni un diagnóstico, ni una cama.



Sea empático con su sufrimiento y sensible ante sus necesidades y las de sus familiares.

Mírela a los ojos, sea receptivo, preséntese y sea amable.



Infórmele con un lenguaje comprensible, escúchele, interese por sus circunstancias y asegúrese de que le ha comprendido.

Acompáñele en su proceso, cuídelo y confórtele sin discriminación ni juicios de valor.



Escuche su voluntad y sus prioridades, ayudándole a tomar decisiones con sus conocimientos y experiencia.

Respete su intimidad y la confidencialidad de la información en todos los momentos de la atención sanitaria.



Organice las actividades asistenciales teniendo en cuenta sus circunstancias y facilítele su confort y bienestar.

Facilite que la familia o acompañantes del paciente puedan permanecer a su lado, siempre que lo desee y las circunstancias lo permitan.



Recuerde que las personas en situación de vulnerabilidad no pierden su dignidad. Ayude a protegerla.



Somos personas  
Somos agentes de humanización



Hospital Universitario  
Infanta Cristina

