

ETICA Y TRABAJADORES DE LA SALUD

Unidad de Calidad

**Departamento de Auditoria, Gestión y Calidad
Servicio Salud Araucanía Sur**

Potter en 1971 : inventa la BIOÉTICA

BIO → MUNDO DE LOS HECHOS FRIOS

ÉTICA → MUNDO DE LOS VALORES

“ Intento de confrontación de los hechos de la ciencia biomédica con los valores propiamente humanos”

DEFINICION DE BIOETICA:

“ Es el estudio sistemático de las dimensiones morales de las ciencias de la vida y de la salud, empleando las diversas metodologías éticas en forma interdisciplinaria.

Incluye las visiones morales, conductas y políticas de salud”

ETICA DE LOS PRINCIPIOS

✓ BENEFICENCIA

✓ NO MALEFICENCIA

✓ AUTONOMIA

✓ JUSTICIA

DEBER PERFECTO:

LO QUE OBLIGA LA LEY
(ETICA DE LOS MINIMOS)

- ✓ NO MALEFICENCIA
- ✓ JUSTICIA

DEBER IMPERFECTO:

IDEALES MORALES
(ETICA DE LOS MAXIMOS)

- ✓ BENEFICENCIA
- ✓ AUTONOMIA

ETICA DEL CUIDADO:

Fundamenta los desafíos y respuestas éticas de la enfermería

- ✓ Valorar lo afectivo
- ✓ Contrario a la imparcialidad y frialdad de los principios
- ✓ Compromiso con particularismo calificado
- ✓ Misión de sanar más que curar
- ✓ Necesita virtudes del agente moral

ETICA DE LAS VIRTUDES:

CONSIDERA LA MEDICINA COMO UNA
COMUNIDAD MORAL Y RELACIÓN MORAL

“VIRTUD ES EXCELENCIA”

La relación con el otro es de sanación,
se produce un “vínculo” con el paciente,
es una relación de confianza, de compromiso
moral.

VIRTUDES DE TRABAJADORES DE LA SALUD

- ✓ Fidelidad a la confianza
- ✓ Compasión
- ✓ Justicia
- ✓ Fortaleza
- ✓ Templanza
- ✓ Integridad personal
- ✓ Postergación personal
- ✓ Prudencia

CON DUCTAS DE COMUNICACION ALTO RIESGO Y DE CONFLICTO.

- ✓ Criticar
- ✓ Dar consejos
- ✓ Mirar en menos
- ✓ Usar palabras con carga efectiva
- ✓ Hacer preguntas distorsionadas (porque hicistes esto)

LA COMUNICACIÓN PUEDE :

- ✓ Causar conflicto
- ✓ Agravar el conflicto
- ✓ Prevenir el conflicto
- ✓ Producir el conflicto
- ✓ Aliviar el conflicto
- ✓ Resolver el conflicto

EFECTO DE LOS CONFLICTOS

- ✓ Alterar la energía física y psicológica
- ✓ Aumentar la ansiedad y la tensión
- ✓ Inducir postura defensiva y cerrada
- ✓ Rigidez en el comportamiento
- ✓ Mayor agresividad
- ✓ Polarización
- ✓ Indecisión
- ✓ Disminución de la capacidad de relacionarse

PROCESOS PARA RESOLVER CONFLICTOS:

- ✓ Detectar y analizar síntomas de conflictos
- ✓ Evaluar causas y definirlos en forma operativa
- ✓ Fijar bases mínimas para buscar soluciones
- ✓ Buscar soluciones opcionales
- ✓ Clasificar y analizar soluciones propuestas
- ✓ Seleccionar la mejor opción
- ✓ Diseñar plan de ejecución
- ✓ Evaluar
- ✓ Gratificarse

POSTULADOS BASICOS PARA RESOLVER:

El conflicto, si se maneja bien, es natural útil para encontrar soluciones nuevas y creativas a los problemas.





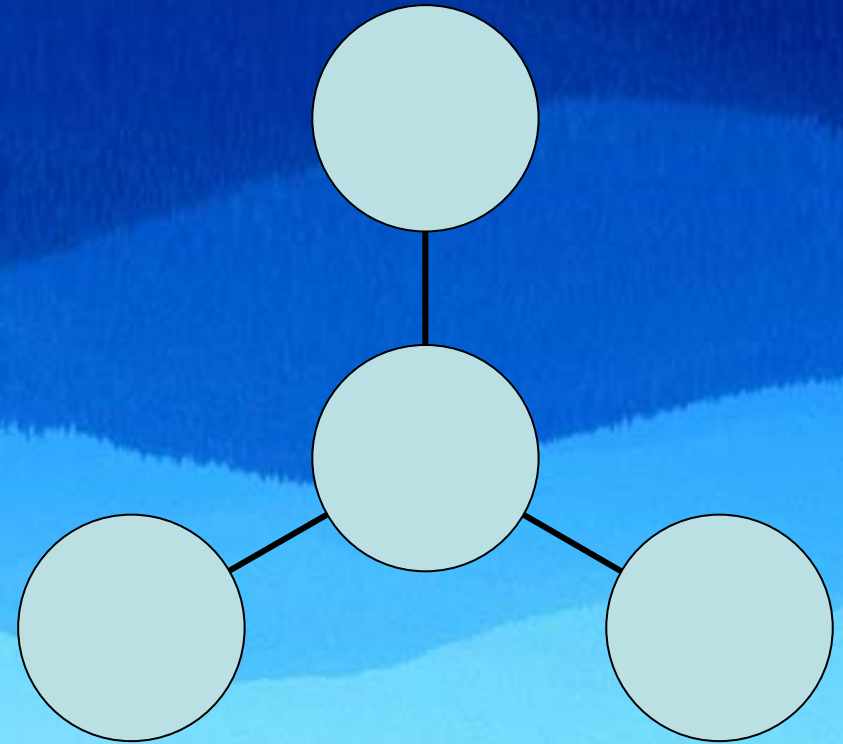
La conversación debe ser en un clima de confianza y apertura por puntos de vista de cada una de las partes, deben discutirse en forma abierta, respetuosa y empática.



Ambas partes tienen igualdad de derechos y posibilidades en la toma de decisiones.

Habilidades de relaciones interpersonales constructivas:

- ✓ Darse cuenta
- ✓ Escucha activa
- ✓ Expresar sentimientos
- ✓ Expresar ideas
- ✓ Retroalimentar
- ✓ Resolver conflictos



Para una buena comunicación:

- ✓ Empatía
- ✓ Respeto de opiniones
- ✓ Lealtad hacia todos
- ✓ Actitud abierta y flexible
- ✓ Reconocer errores
- ✓ Expresar sentimientos
- ✓ Corregir sin descalificar
- ✓ Conciliar las necesidades

Para escuchar en forma activa es necesario:

- ✓ Reconocer las ocasiones de escuchar
- ✓ Tomar la decisión de escuchar
- ✓ Escucha activa
- ✓ Lograr que el interlocutor se sienta cómodo y acogido
- ✓ Tener un tiempo adecuado disponible
- ✓ Suprimir o disminuir las distracciones
- ✓ Construir un ambiente físico y psicológico reservado y tranquilo

A LA VISTA INFLUYE:

- ✓ Expresión facial
- ✓ Posición corporal
- ✓ Aspecto físico
- ✓ Manos y abrazo
- ✓ Manera de caminar
- ✓ Territorialidad

INDICADOR DE CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN CORPORAL:

- ✓ Brazo cruzado
- ✓ Contacto visual
- ✓ Inclclinación del tórax
- ✓ Orientación del tórax
- ✓ Apertura del brazo
- ✓ Orientación de las piernas
- ✓ Inclclinación de la cabeza
- ✓ Sonrisa
- ✓ Tacto
- ✓ Distancia Gestos

FUNDAMENTAL ES SABER ESCUCHAR

**ACTIVA: COMPRENDER A LA OTRA
PERSONA EN SU PENSAR,
EN SU SENTIR**

**PASIVA: CERRAR LA BOCA...
ABRIR LOS OJOS**

El “que” sin el “como” no funciona

Evitar el uso de calificativos

Dimensionar las cosas a la realidad