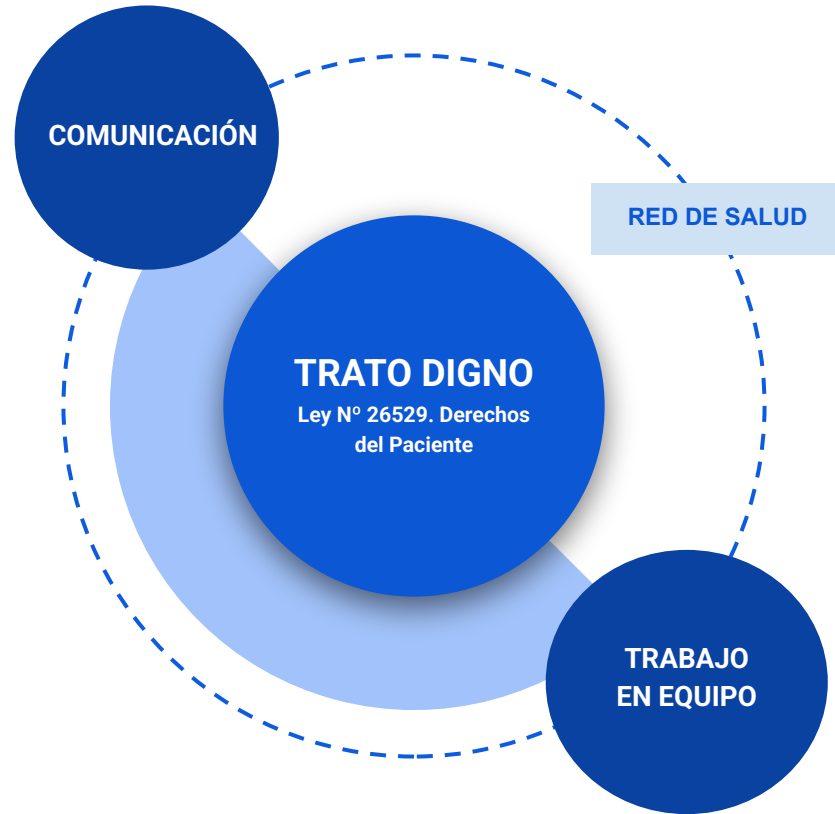


PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A CAMILLEROS SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA SIES MUNICIPALIDAD ROSARIO

Módulo I
Dra. Giselle Bravo- Lic. Facundo Zamarreño

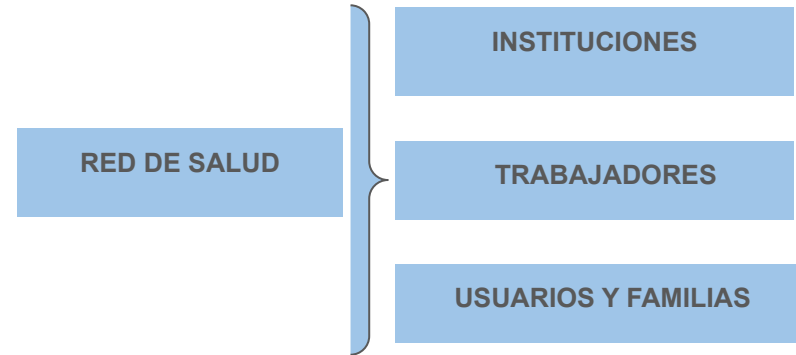
14 de octubre 2025

EJES DEL ENCuentRO



Art. 2 Ley 26529. Derechos del Paciente

- ASISTENCIA**
- TRATO DIGNO Y RESPETUOSO**
- INTIMIDAD**
- CONFIDENCIALIDAD**
- AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD**
- INFORMACIÓN SANITARIA**



TEXTO

En cualquier
momento de nuestras
vidas podemos estar
DEL OTRO LADO



Trabajamos con
personas que están
atravesando un
MALESTAR



Lo que le pasa al otro/a
NOS AFECTA

CON

¿NOS COMUNICAMOS DEL MISMO MODO EN TODOS LADOS?

¿Cómo nos relacionamos con los demás ante una situación de crisis?

Las personas, ¿reaccionan de la forma que espero?

¿Cómo reaccionamos en momentos de tensión?

¿QUÉ FACTORES CONDICIONAN ESAS COMUNICACIONES?

DIFERENTES INSTANCIAS...

- Ingreso de un paciente al hospital
- Traslado interno para estudios
- Traslado interno para cirugía
- Traslado para derivación a otra institución
- Traslado para alta a su domicilio

DISTINTAS INTERACCIONES

RETRABAJO DE SITUACIONES

¿Dónde
pasó?

¿En qué
horario?

¿Qué
tensiones se
evidenciaron?

¿Qué cosas
cambiarían?

¿Qué
pasó?

¿Quiénes
estaban?

¿Cuales
fueron las
reacciones?

- ¿Cuales son las diferencias entre situaciones urgentes y No urgentes?
- ¿Cómo se presentan ante el paciente y familiares? ¿hay tiempo para hacerlo?
- ¿Se indaga acerca de cómo llegó la persona al hospital?
- ¿Cómo saben si el paciente tiene algún requerimiento específico de traslado?
- ¿Cuándo se requiere que otra persona acompañe? (camillero, enfermero/a, médico/a)
- ¿Cómo saben que el paciente que trasladan es el correcto?
- ¿Hay documentación que se traslade junto con el paciente? ¿cómo se preserva?
- ¿Cuando involucramos a familiares?

Comunicación EFECTIVA: cuando el mensaje es comprendido y se cumple el objetivo.

¿CÓMO?

Escucha activa: el habla es efectiva cuando se produce en el otro la **escucha deseada**. No es suficiente oír lo que se dice, sino comprender el contexto. esto implica:

- **No anticiparse** al mensaje del otro
- Evitar **prejuicios**
- **No intentar tener siempre la razón**
- **Respetar** silencios
- Esforzarse por **comprender y explicar**

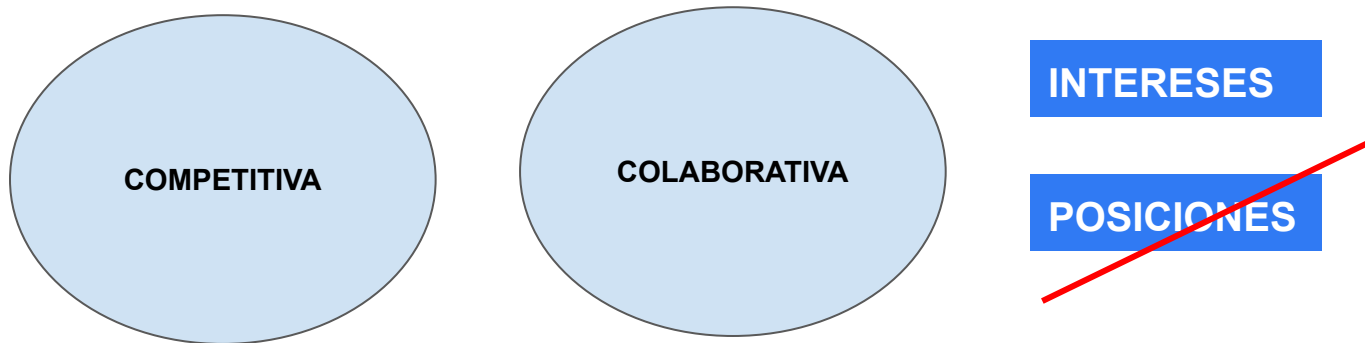
- Corroborar que el paciente esté en **condiciones de recibir información**.
- **Mantener la distancia individual**: avisar qué práctica se va a hacer en el cuerpo del otro, minimiza la reacción defensiva y el miedo, que pueden llevar a conductas agresivas.
- Propiciar la **contención ambiental** >> medida encaminada a **garantizar la seguridad** del paciente, de los usuarios y del personal:
 - Asegurar que el paciente se encuentre físicamente confortable
 - Observar si hay objetos potencialmente peligrosos tanto en el traslado como en la habitación
 - Valorar la presencia de otros:
 - Personal de salud para efectuar el traslado
 - Familiares, amigos, red afectiva: ¿Colabora?, ¿desestabiliza?, ¿acompaña positivamente?

CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN

Conflicto:

- Fenómeno propio de los seres humanos, frecuentemente generado por fallas en la comunicación interpersonal.
- Origen bilateral
- Se nutre de otros fenómenos: recuerdos, prejuicios, experiencias previas, antipatía, contexto social
- Influenciado por: deseos, estados de ánimo, interpretaciones, expectativas

Formas de afrontarlo:



TÉCNICAS DE CONTENCIÓN

Diez principios claves

1. Respetar el espacio personal
2. No se provocativo
3. Establecer contacto verbal
4. Ser conciso
5. Identificar sentimientos y deseos
6. Escuchar al paciente con atención
7. Estar de acuerdo o de acuerdo con el desacuerdo
8. Establecer reglas y límites claros
9. Ofrecer alternativas reales y transmitir optimismo
10. Informar al paciente

CONTENCIÓN NO VERBAL

- Acercarse al paciente con precaución, hacerlo de manera que pueda ver para evitar una actitud defensiva
- Establecer contacto visual **sin** mirar de forma directa **por mucho tiempo** al paciente o familiar.
- **Gestos:** no deben ser amenazantes ni defensivos. Evitar el uso de gestos bruscos.
Cuidar la expresión facial y el lenguaje
- Mantener la empatía

¿Tuvieron que trasladar a alguna persona fallecida? ¿Qué sintieron en ese momento?

¿Qué es lo más fácil y qué es lo más difícil de este trabajo?

Como trabajador:

- ¿De qué modo me afectan estas situaciones?**
- ¿Con quién hablo acerca de mi trabajo?**

Bibliografía

- Noriega, G. (2018). *Abordaje de la agitación psicomotriz*. Programa de Actualización en Psiquiatría (PROAPSI). APSA.
- Dartiguelongue, J.; Cafiero, P. (2021). *La comunicación en los equipos de salud*. Arch Argent Pediatr. 119 (6).
- Dirección Nacional de Salud Mental y Adicciones. (2013). Lineamientos para la atención de la urgencia en Salud Mental. Ministerio de Salud de la Nación.
<https://risamheep.com.ar/biblioteca/protocolos-y-guias/item/9-lineamientos-para-la-atencion-de-la-urgencia-en-salud-mental-msal>
- Dirección Nacional de Salud Mental y Adicciones. (2019). Atención de las urgencias en salud mental. Ministerio de Salud y Desarrollo Social.
<https://risamheep.com.ar/biblioteca/protocolos-y-guias/item/9-lineamientos-para-la-atencion-de-la-urgencia-en-salud-mental-msal>

Muchas gracias...