

# **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A CAMILLEROS**

## **SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA**

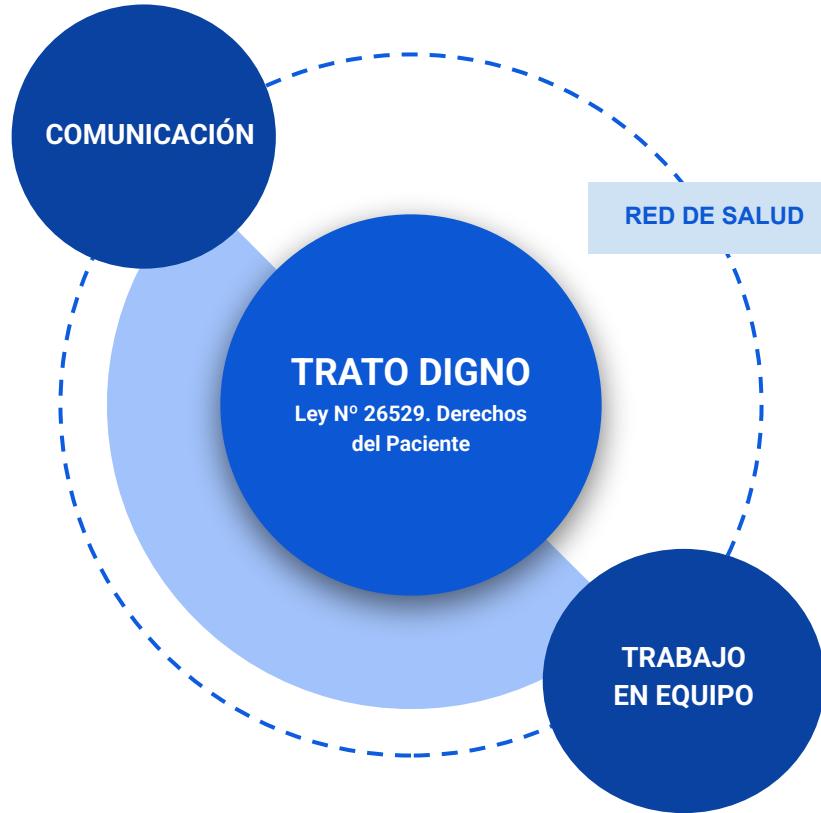
### **SIES**

### **MUNICIPALIDAD ROSARIO**

**Módulo I**  
**Dra. Giselle Bravo- Lic. Facundo Zamarreño**

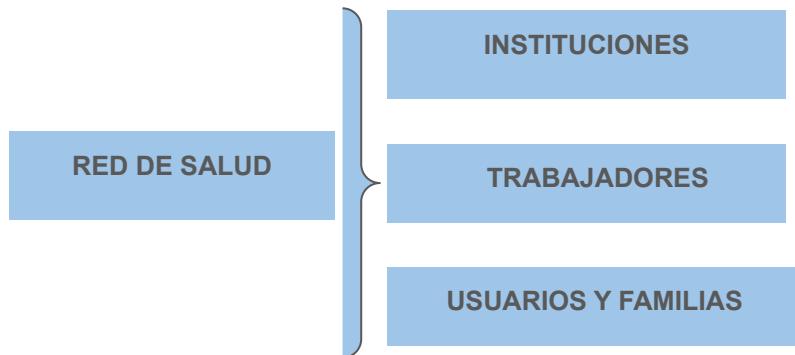
**14 de octubre 2025**

## EJES DEL ENCUENTRO



## **Art. 2 Ley 26529. Derechos del Paciente**

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



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**

**TEXTO**

## **¿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**

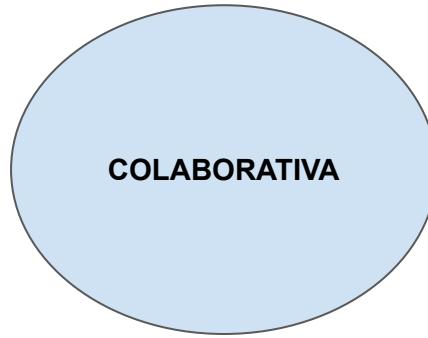
- Corroborar que el paciente esté en **condiciones de recibir información**.
- **Mantener la distancia individual:** avisar qué práctica se va a hacer en el cuerpo del otro, minimiza la reacción defensiva y el miedo, que pueden llevar a conductas agresivas.
- Propiciar la **contención ambiental** >> 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:



INTERESES

POSICIONES

~~POSICIONES~~

# 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...