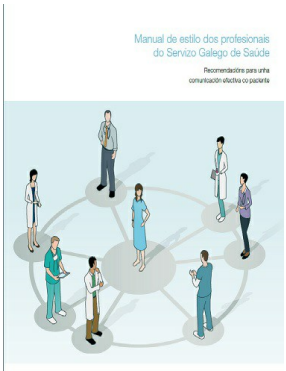
MANUAL DE ESTILO DOS PROFESIONAIS DO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE

A eficacia da relación entre profesionais sanitarios e pacientes depende en gran medida da calidade da comunicación.
A mellora das habilidades e premisas básicas da comunicación por parte dos profesionais e dos pacientes do Sistema Público de Saúde de Galicia, contribuirá a promover un trato máis humano e propiciará unha maior confianza na relación entre os pacientes e os profesionais.

ACCESO Á PUBLICACIÓN

Documento

INTRODUCIÓN



Os pacientes precisan sentirse acollidos de xeito personalizado o que implica comunicarse de forma clara, efectiva e próxima.

Con iso establécense lazos que se traducen nunha maior confianza, o que favorece a mellora da comunicación e, como consecuencia, a fluidez da información necesaria para conseguir unha atención sanitaria eficiente.

Por todo iso, é especialmente necesaria a recompilación de recomendacións para mellorar a nosa práctica na comunicación e no trato coas persoas que utilizan o Sistema público de saúde.

Este manual recolle recomendacións sobre como actuar en determinadas situacións e como comunicarse, pero non pretende substituír a reflexión nin a análise que os que traballamos ao servizo da saúde realizamos habitualmente ante condicións concretas.

En todo caso, trátase dun manual "dos" profesionais que conformamos o Servizo Galego de Saúde, máis que "para" os profesionais do Servizo Galego de Saúde, pois probablemente estes sexan os que menos o necesiten por ser en termos xerais os máis comprometidos na busca dunha atención integral excelente.

OBXECTIVO

Ser un instrumento de mellora da comunicación, útil como referente e recordatorio para todos, incluíndo as persoas en formación e de recente incorporación.

¿COMO ELABORAMOS ESTE MANUAL?

Na elaboración deste manual participaron profesionais de distintas áreas dentro do ámbito sanitario que intentaron recoller as opinións e experiencias que afectan ao campo da comunicación. Foi revisado por pacientes do noso Consello Asesor e por expertos alleos á nosa organización.

ESTRUTURA

Este manual desenvólvese en catro capítulos que conteñen pautas de comunicación e xestión de situacións que se dan con certa frecuencia entre profesionais e pacientes nos servizos sanitarios.
No primeiro capítulo considéranse os dereitos e os valores da institución, relacionados coa atención, o trato e a comunicación.

No segundo capítulo desenvólvense diferentes recomendacións para a

comunicación a través de diversas canles.

No seguinte capítulo trátase como xestionar situacións difíciles e finaliza cunha referencia ao confort, á responsabilidade social e á imaxe corporativa.

Preguntas frecuentes no Ámbito Sanitario. Manual de Consulta para a Cidadanía

Neste Manual os usuarios do Sistema Sanitario Público de Galicia poderán atopar as respostas ás preguntas máis frecuentes.