



# MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE PACIENTES Y RESIDENTES



# INTRODUCCIÓN

## OBJETIVO

Explorar la importancia del rol del trabajador del servicio de alimentos en el mantenimiento de la confidencialidad de los pacientes y residentes.

## MENSAJES CLAVE:

- Comprender por qué es vital mantener la confidencialidad de la información de pacientes y residentes
- Entender por qué los trabajadores del servicio de alimentos nunca deben ofrecer asesoramiento médico
- Destacar la importancia de tratar a los pacientes y residentes con dignidad y respeto



# CONFIDENCIALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA

- En entornos de atención médica, es fundamental respetar y mantener la privacidad de los pacientes y residentes.
- En tu función, tienes muchas oportunidades de ver y escuchar información privada de pacientes/residentes.
- Es tu responsabilidad mantener la confidencialidad, lo que significa mantenerla en secreto. Cada paciente/residente tiene derecho a la privacidad.
- Estas son algunas estrategias para ayudarte a mantener la privacidad de la información.



## EL PACIENTE ES UNA PERSONA

- A menudo pensamos en los pacientes y en los residentes como un nombre o número de habitación.
- Los pacientes y residentes son personas con sentimientos. Merecen respeto y privacidad.
- No viones su privacidad.

## DEMUESTRA EMPATÍA: “PONTE EN SU LUGAR”

**Piensa en una situación en la que se haya violado tu privacidad.**

- Le contaste a un compañero de trabajo que tal vez renunciarías.
- Ese compañero de trabajo luego le dijo a tu supervisor que ibas a renunciar.

**¿Cómo te has sentido?** ¿Cómo fue tu relación con ese compañero de trabajo? ¿Cómo fue tu relación con tu supervisor?

**Si un paciente, residente o compañero de trabajo** comparte información privada contigo, nunca debes compartirla con otras personas.





## EL MUNDO ES MUY PEQUEÑO

- El paciente/residente en cuestión tiene familiares, compañeros de trabajo, compañeros de la iglesia, amigos de la familia y otros. Es posible que estés hablando con alguien que le conozca.
- Nunca compartas información relacionada con el trabajo en línea ni la publiques en redes sociales u otros foros de Internet.

## NUNCA DES CONSEJOS

- Si un paciente/residente te pide que le des información o consejos de salud, debes recomendarle que hable con el médico o personal de enfermería.
- Si un familiar te pide que busques algo en el registro médico, debes negarte respetuosamente e indicarle que consulte al personal de enfermería.



# CONSIDERA LAS SIGUIENTES SITUACIONES:

- Mientras entregas las comidas, un paciente/residente te dice que tiene cáncer.
- Escuchas a algunos médicos hablar sobre un empleado con VIH/SIDA.
- Un trabajador social está hablando por teléfono sobre un miembro de la iglesia que no puede pagar su factura.

**Antes de compartir cualquier información que escuches en el trabajo, considera cómo te sentirías si se tratara de ti.**

# CONCLUSIONES CLAVE

- ✓ Los pacientes y los residentes son personas con sentimientos.
- ✓ Demuestra empatía: recuerda cómo te sentirías si se violara tu privacidad.
- ✓ El mundo es muy pequeño: alguien cercano al paciente o residente puede escuchar lo que tú dices sobre este.
- ✓ Escucha con respeto a los pacientes y residentes, pero nunca ofrezcas consejos.

# PRUEBA SOBRE CÓMO MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD

1. Cada paciente o residente tiene derecho a la privacidad.

☐ Verdadero

☐ Falso

2. ¿Qué debes hacer si escuchas una conversación sobre un paciente o residente?

☐ Hablar sobre lo que has escuchado con el paciente.

☐ Informar a tu compañero de trabajo para que esté al tanto cuando visita al paciente o residente.

☐ Mantener la privacidad de la información.

3. Al tratar con un paciente o residente, ¿qué dos cosas debes recordar?

☐ El paciente o residente es una persona con sentimientos.

☐ El paciente o residente esperaría que tú respondas todas las preguntas relacionadas con su salud.

☐ Todas las personas merecen respeto.

☐ Tratarles como un número de habitación.

4. Escuchar con respeto a un paciente o residente, pero \_\_\_\_\_ dar consejos.