

5 claves para la atención en salud sin estigma

Atención digna a personas con trastornos mentales
Claves para un trato respetuoso y de calidad.



Clave 1

Lenguaje centrado en la persona

El diagnóstico no define a nadie. La manera en que nombramos puede generar confianza o levantar barreras en la atención.

Evite:

- ✦ Usar etiquetas como “el depresivo” o “la bipolar”.
- ✦ Convertir los diagnósticos en adjetivos.
- ✦ Minimizar lo que la persona siente.

Mejor:

- ✦ Habla de personas con ansiedad o personas con depresión.
- ✦ Si no hay diagnóstico confirmado, describe los síntomas en lugar de etiquetar.
- ✦ Usa la empatía: “Entiendo que esto es difícil, ¿cómo puedo ayudarle?”

Clave 2

Del juicio a la comprensión

La forma en que interpretamos lo que ocurre también influye en la calidad de la atención.

En vez de decir:

“Está depresivo y no colabora”.

Mejor decir:

“Hoy noto tristeza y falta de energía. Revisemos cómo puedo apoyarle”.

Describe lo que observa sin juzgar ni asumir intenciones.

Pequeños cambios en el lenguaje pueden transformar la relación con los(as) pacientes.

Clave 3

Acceso sin barreras

Atender sin estigma también es garantizar una atención oportuna.

El estigma aparece cuando se asume, se retrasa o se niega la atención sin una razón clínica.

Evite:

- ✦ Decir “eso es por su trastorno” y no indagar más.
- ✦ Postergar la atención sin justificación clínica.
- ✦ Negar el servicio o “pasar” a la persona de un lado a otro.

Mejor:

- ✦ Explique con claridad la ruta de atención y los próximos pasos.
- ✦ Ofrezca alternativas si hay barreras administrativas o del contexto.
- ✦ Escuche con detalle y realice una valoración completa (incluidos riesgos).

Clave 4

Escuchar también es cuidar

Tomar en serio la experiencia de la persona es fundamental para una atención digna.

- ✦ Evalúe posibles efectos de los medicamentos en su salud mental.
- ✦ No minimice los síntomas ni el malestar.
- ✦ Haga contacto visual y escuche con atención.
- ✦ Diríjase directamente a la persona, incluso si está acompañada.

Pregunte, no asuma:

“¿Qué está sintiendo hoy?”

“¿Cómo podemos apoyarle mejor?”

Clave 5

Liderar una atención sin estigma

La atención digna no depende solo de una persona: es un compromiso de todo el equipo.

- ✦ Cero tolerancia a bromas, etiquetas o comentarios estigmatizantes.
- ✦ Proteja siempre la confidencialidad.
- ✦ Promueva espacios seguros para hablar de salud mental.
- ✦ Cuide también el bienestar emocional del personal de salud.

**El liderazgo cotidiano
transforma la cultura del cuidado.**



#JUNTOS CABEMOS

Este material fue realizado en el marco del Programa Ecosistema para el Fortalecimiento de la Atención Primaria en Salud Mental con Enfoque de Curso de Vida en Áreas Demostrativas de la Región Andina y Amazonía, financiado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, bajo el código 120391992331.

