



HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Jenny Esperanza Bello García

20221176002

Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Facultad de Ciencias y Educación

**Proyecto curricular de Especialización en Desarrollo Humano con énfasis en procesos
afectivos y creatividad.**

Bogotá, DC 2022

HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

(Informe final pasantías de extensión)

Jenny Esperanza Bello García

20221176002

Informe de pasantías de extensión que se presenta como uno de los requisitos para optar al título de Especialista en Desarrollo Humano con énfasis en procesos afectivos y creatividad

Jorge David Sánchez

Director

Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Facultad de Ciencias y Educación

**Proyecto curricular de Especialización en Desarrollo Humano con énfasis en procesos
afectivos y creatividad**

Bogotá, DC 2022

Ficha Técnica RAE

INFORMACIÓN GENERAL PROYECTO CURRICULAR: Especialización en Desarrollo Humano con énfasis en procesos afectivos y creatividad.

FECHA:

NÚMERO DE PÁGINAS DEL DOCUMENTO:

ACCESO AL DOCUMENTO:

TÍTULO: Humanización en los servicios de salud

AUTOR(ES): Jenny Esperanza Bello García

ASESOR/A DEL TRABAJO DE GRADO: Jorge David Sánchez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Desarrollo Humano

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CAMPO DE FORMACIÓN:

MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO: Pasantías

PALABRAS CLAVES: Humanización, Desarrollo humano, Dignidad, Salud

RESUMEN

El presente trabajo da cuenta de la experiencia de la implementación de diferentes estrategias para promover una cultura de atención Humanizada en los usuarios y colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. La ejecución de diferentes actividades de manera multimodal permitió brindar la oportunidad de adquirir no solamente mayor conocimiento de lo que significa humanización en los servicios de salud, si no también mayor adherencia a los atributos de la política teniendo como objetivo general promover la dignidad del ser humano en todos los grupos de interés, basados en los diferentes atributos de la política.

ABSTRAC

This paper reports on the experience of implementing different strategies to promote a culture of Humanized care in users and collaborators of the Integrated Subred of Health Services North E.S.E. The execution of different activities in a multimodal manner allowed us to provide the opportunity to acquire not only greater knowledge of what humanization means in health services, but also greater adherence to the attributes of the policy, with the general objective of promoting the dignity of the human being. in all interest groups, based on the different attributes of the policy.

DESCRIPCIÓN

En este documento se encuentran descritas las acciones ejecutadas en las diferentes estrategias y actividades durante el periodo de pasantías que se llevaron a cabo durante el año 2022, en el programa de Humanización de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., el cual tiene como objetivo promover la dignidad humana y el buen trato, de igual manera se evidencian los resultados generados en la ejecución de dichas actividades junto con los registro fotográficos del desarrollo del programa.

CONTENIDO

1. Agradecimientos
2. Introducción
3. Objetivo
4. Descripción de la población
5. Propuesta metodológica
6. Cronograma
7. Desarrollo de Actividades
8. Resultados

METODOLOGÍA

El presente trabajo refiere la ejecución de actividades lúdico-pedagógicas en el desarrollo de la cultura de humanización en una institución de servicios de Salud de carácter público, realizando actividades que consisten en aplicar diversas formas de aprendizaje que generen apropiación y adherencia a la política de Humanización de la institución.

CONCLUSIONES

- Las estrategias multimodales generan mayor aceptación y recordación en el personal de la salud
- La calidad en la atención de la salud a nivel público requiere programas de Bienestar más comprometidos y con mayor capacidad, que apoyen el trabajo de humanización para garantizar mayor satisfacción y motivación en el colaborador
- Las instituciones de salud públicas deben en su proceso de selección tener en cuenta las competencias del ser en cargos de este tipo.
- Estrategias enfocadas en el desarrollo humano, más que en la productividad generan mejores y mayores resultados que permiten el beneficio de toda una comunidad.
- Se evidencia que las competencias del ser son tan importantes como las del hacer en contextos de la prestación de servicios de la salud.
- La carga laboral del profesional de la salud no está contemplada en el riesgo psicosocial de las instituciones lo que genera una sensación de abandono y desmotivación.
- El arte estimula la sensibilidad de los colaboradores de la salud, mejorando su atención al paciente y relaciones en sus equipos de trabajo.

REFERENCIAS

- Triple Focus, un acercamiento a la educación, Daniel Goleman y Peter M. Senge.
- Programa de Humanización subred Integrada de servicios de Salud Norte.
- “La humanización de la salud conceptos, críticas y perspectivas” Pontificia Universidad Javeriana

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E por la posibilidad de brindarme la oportunidad de llevar el corazón para contribuir a una salud digna para la comunidad y los trabajadores de la salud, donde la dignidad del ser humano sea la protagonista y a la Dra. María Andrea Abello por todas las enseñanzas y entrega de este sueño llamado Humanización.

INFORME FINAL DE LA PASANTIA DE EXTENSIÓN

INTRODUCCION

Humanización es la atención y cuidados basados en el respeto y la cercanía con los usuarios, pacientes, familia, comunidad, utilizando la empatía para poder comprender la situación del paciente y así ayudarlo en la medida de lo posible. La Humanización hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales, se encuentran asociadas con las relaciones que se establecen al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo.

Los contenidos académicos vistos nos llevan a repensar en todo lo inherente al desarrollo humano para este caso desde la mirada de la salud en población en condiciones vulnerables, utilizando diferentes herramientas como las artes, la lúdica y el entendimiento de la inteligencia emocional como una de las habilidades indispensables para una atención de calidad al usuario y unas relaciones interpersonales favorables.

El presente documento da cuenta de la utilización de dichas herramientas para la promoción del buen trato a todos los grupos de interés, evidenciando una evolución en la cultura de una institución prestadora de salud pública.

OBJETIVO

Implementar temas de creatividad y procesos afectivos en las actividades realizadas en proceso de calidad específicamente en el programa de humanización de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte.

JUSTIFICACIÓN

En la lógica del Modelo Integral de Atención en Salud centrado en el individuo comprendido este, como un ser complejo, multidimensional, se nos invita a ocuparnos no solo de su condición física, sino que también de sus dimensiones mentales, Psicológicas, emocionales y espirituales. Esto requiere que como entidades prestadoras de servicios de salud se dimensione el concepto de servicio desde una perspectiva más profunda, en la que no se ocupen de atender la enfermedad sino al enfermo.

Desarrollar un servicio más humano en el que se valore de manera íntegra a las personas implica la necesidad de crear cultura de servicio, desarrollar en los equipos de trabajo las competencias personales para comunicar, cuidar, responder por las obligaciones técnicas y morales que significa servir, implica la necesidad de crear las condiciones de atención que den respuesta de manera integral a los requerimientos y expectativas de los pacientes frente a su atención en salud. Para ello es necesario que por parte de las instituciones se desarrollen estrategias orientadas a elevar la satisfacción de los usuarios a través de servicios que se enmarquen en la consideración, la asertividad, el respeto y el interés genuino por su bienestar integral y una de estas estrategias, consiste en el diseño de un programa de humanización orientado al mejoramiento de la experiencia del usuario en todas sus interacciones con los procesos, personas e instalaciones de la institución; se requiere un programa enfocado en la consolidación de cultura de servicios humanizados que haga sostenibles las buenas prácticas de atención, la satisfacción y el bienestar del usuario. Siendo estas dos últimas la razón de ser de las instituciones prestadoras de servicios de salud. Adicionalmente que esta cultura redunde en una humanización no solo para el usuario sino también para el colaborador utilizando diferentes estrategias y actividades que puedan ser multimodales y que generen un verdadero impacto duradero en el tiempo.

Se evidencia que en los procesos de atención de los hospitales públicos hay dificultades en la implementación del trato digno a la población usuaria, incluso entre los mismos colaboradores por tal razón las actividades que se realicen desde el programa de Humanización deben tener alto impacto para lograr cambios en la cultura de la institución, para esto es importante contar con estrategias creativas que generen interés y recordación en la población, adicionalmente teniendo en cuenta uno de los atributos de la política, “Integridad del ser” el realizar actividades que apoyen los procesos afectivos en los profesionales puede generar un impacto positivo en la calidad de la atención

DESCRIPCION DE LA POBLACIÓN

El programa de Humanización está dirigido a todos los colaboradores de los servicios administrativos, asistenciales, extramurales y tercerizados de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, conformada por 25 unidades de baja, mediana y alta complejidad en las localidades de Engativá, Chapinero, Suba y Usaquén de igual manera se dirige a la población usuaria afiliados al régimen subsidiado en salud, de las localidades de Engativá, Suba, Usaquén y Barrios Unidos.

PROPUESTA METODOLOGICA

El programa de Humanización institucional está conformado por 2 líneas de acción líneas, Línea de desarrollo de la cultura de humanización y Línea del desarrollo del ser cada una enfocada en los grupos de interés, adicionalmente esta la línea base para la ejecución del programa el cual es el enfoque del programa, estas líneas dan cuenta de la política y el propósito institucional de mantener en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. una cultura de servicio humanizada en todas sus interacciones con usuarios, familia y comunidad.

Cada componente de trabajo se encuentra articulado a requerimientos del Sistema Único de Acreditación para avanzar en las unidades priorizadas y continuar con el despliegue al resto de la institución.

Líneas de intervención

Dentro del plan de acción diseñado para dar respuesta a la política de humanización se encuentran diferentes estrategias y actividades que se desarrollan en dos grandes líneas de intervención.

1. Desarrollo cultura de la humanización
2. Desarrollo del ser

Dichas líneas tienen como población objeto a Colaboradores, tercerizados, usuarios, familia y comunidad.

Adicionalmente el plan de trabajo contempla una tercera línea transversal que permite brindar soporte a la política y el programa, se denomina línea de enfoque donde se desarrollan actividades que brindan el andamiaje de la cultura de humanización y permite dar soporte a las acciones realizadas desde el programa.

Las estrategias van encaminadas al cumplimiento del objetivo de la política el cual promueve la dignidad humana de todos los grupos de interés donde se tienen en cuenta los diferentes atributos que posibilitan el trato respetuoso y digno de colaboradores y usuarios, así como dan respuesta a los estándares de acreditación que tienen como eje la humanización de los servicios de salud.

La metodología implementada se basa en capacitaciones, talleres, sensibilizaciones, sketch, abordajes individuales, grupos focales, así como la elaboración de encuestas para la recolección de datos de percepción y conocimiento a colaboradores y usuarios.

CRONOGRAMA

	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PERIDO DE EJECUCIÓN					
			Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
ENFOQUE	CONSTRUCCION ENFOQUE PROGRAMA HUMANIZACIÓN	socialización de la política y documentos asociados al programa humanizamos.	x	x	x	x	x	x
	APROPIACIÓN Y ADHERENCIA POLITICA DE HUMANIZACIÓN	Aplicación encuestas de apropiación de conocimientos	x					x
Aplicación de encuestas de percepción en las rondas de humanización							x	
LINEA DE DESARROLLO DE	INTERVENCIÓN TRATO HUMANIZADO	Seguimiento, acompañamiento y gestión de los casos de colaboradores por quejas por trato deshumanizado	x	x	x	x	x	x
	ATRIBUTOS DE LA POLITICA DE HUMANZIACIÓN PRIVACIDAD,	* Estrategia Privacidad y confidencialidad *Estrategia Silencio		x		x		x

	CONFIDENCIALIDAD Y SILENCIO							
	BUEN TRATO	Talleres, sensibilizaciones, piezas comunicativas, Pacto por el buen trato.		x		x		x
	PLAN DE CAPACITACION	Plan de capacitación para el desarrollo de competencias de servicio de los colaboradores. De acuerdo con las necesidades de las unidades. Acompañando en situaciones de dolor emocional. Comunicación Asertiva. Manejo de paciente Agresivo. Como dar malas Noticias. Trabajo en equipo. Atributos de una atención humanizada. Liderazgo consciente	x	x	x	x	x	x

	ACTIVIDADES LUDO EDUCATIVAS	Dra. Clown	x	x	x	x	x	x
	ACOMPañAMIENTO EMOCIONAL A USUARIOS	Acompañamiento emocional (Intervención en crisis, escucha humanizada)	x	x	x	x	x	x
LINEA DESARROLLO DE LA CULTURA DE HUMANIZACIÓN	MANEJO INTEGRAL DEL DOLOR.	Creación e implementación Código lila (final de la vida) primeros auxilios, capacitaciones externas en contribución de manejo de dolor en general	x	x	x	x	x	x
		Centros de acompañamiento al final de la vida	x	x	x	x	x	x
		Capacitaciones externas en contribución de manejo de dolor en general	x				x	
		Acompañamiento en fin de vida a pacientes en fase terminal y cuidados paliativos	x	x	x	x	x	x

	Acompañamiento en duelo a familiares de pacientes fallecidos en talleres	x	x	x	x	x	x
SOCIALIZACION Y SENSIBILIZACION SOBRE POLITICA DE HUMANIZACION	Todos por el buen trato "góticas de amor"	x	x	x	x	x	x

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

La experiencia de este proceso de aprendizaje donde se pueden unir todos los conocimientos adquiridos desde la academia y las experiencias personales suscitadas de cada una de las oportunidades de aprendizaje, pero sobre todo la introspección que resulto de toda esta experiencia académica, permitió que en el que hacer de una práctica laboral se enriqueciera con un componente más humano que ha permitido poco a poco generar una cultura donde se le dé importancia la dignidad del ser humano y el respeto por la vida, es un camino arduo, difícil con muchos obstáculos que nacen de una sociedad indolente, de un desconocimiento de la importancia de servicios de salud dignos para toda la población y sobre todo para aquella que no tiene mayores posibilidades económicas o académicas para defender sus derechos y hacer respetar su vida y su salud, en nuestro país se desconoce el sufrimiento diario que padecen cientos de personas que llegan a los hospitales buscando ayuda donde las condiciones son precarias, hay hacinamiento y el personal de salud pareciera que con el tiempo se han puesto una coraza que no les permite sentir empatía por el dolor del otro, incluso contribuyen al aumento de ese dolor, maltratan al paciente y a su familia por acción y omisión, es contradictorio que en un espacio donde se ve en carne viva la vulnerabilidad del ser humano y que está diseñado para servir al otro, muchos no logran reconocer esa vulnerabilidad o simplemente se tapan los ojos para hacer más fácil su labor, de igual manera

la ciudadanía está cansada y esas mismas carencias hacen que no encuentren humanidad en los profesionales de la salud, atentando también contra la dignidad de todos aquellos que están para cuidar y curar convirtiendo en un círculo vicioso de maltrato en las instituciones prestadoras de salud, donde no son solo los funcionarios quienes propinan mal trato al usuario, si no el usuario va en contra del respeto a la dignidad de quien se formó para ayudar y sanar los cuerpos, aunque también en esta experiencia de vida no solo se sanan cuerpos sino también el alma, el espíritu, la mente todo lo que hace humano al ser, toda su estructura biopsicosocial.

Adicionalmente para el desarrollo humano es tan importante abordar el individuo como a la sociedad que lo rodea y contar con las herramientas necesarias para poder brindar el mayor apoyo posible así como generar cambios estructurales en diferentes contextos, este nuevo concepto de humanización en salud, puede sonar redundante ya que son seres humanos tratando con seres humanos, el concepto de humanidad en esta área se ha ido desdibujando por diferentes variables, como recursos insuficientes, poca estabilidad en la contratación, niveles de estrés altos durante la prestación de los servicios y la responsabilidad indilgada a los profesionales de la salud de la empatía de forma obligatoria, sin contar con el perfil de cada uno de los que prestan servicios en esta área, por lo que hace a este contexto digno de intervención para la mejora continua de la calidad de vida de los diferentes actores del proceso.

El poder contar con herramientas de procesos pedagógicos y conocimientos claros de nuestra cultura y sociedad pueden permitir generar estrategias que modifiquen paradigmas y generen crecimiento o cambios en las formas de ser abordados o mejor ser valorados los servicios de salud, teniendo como base políticas de humanización cuyo objetivo sea promover la dignidad humana y cuente con atributos que coadyuven a la sensibilización del personal, para ello se requieren actividades que propendan por generar consciencia y conocimientos profundos a nivel individual orientándolos a la construcción de competencias personales de formas creativas que rompan con estructuras que pueden no ser de alto impacto para algunos grupos poblacionales y que contribuya a potencializar una dinámica de cambio continua que genere transformación y construcción, teniendo en cuenta que lo único permanente es la impermanencia por lo que se requiere la creatividad para reinventarse constantemente siendo

generadores de cambio de forma individual y social, adecuándonos a la demanda de necesidades de la población.

De acuerdo con el texto “La humanización de la salud conceptos, críticas y perspectivas” de la universidad Javeriana; en los últimos años el tema de humanización en los servicios de salud ha sido presentado de diferentes formas; *Sin embargo, y a pesar de que muchas instituciones han adoptado el discurso de la humanización de la salud introduciendo prácticas tendientes a mejorar el trato y la satisfacción, no es del todo claro el alcance de dicho discurso ni el papel que ha de desempeñar en la transformación de los servicios de salud y la práctica profesional en este campo. Por tal razón es necesario apuntar a una transformación cultural y estructural, por otro lado, tampoco es claro cuál es la relación del discurso de la humanización de los servicios de salud y el campo de las humanidades médicas; este último abarca el cultivo de las artes y las humanidades (filosofía, historia, literatura, música, etc.) como estrategia para humanización de la salud.*

Se ha hecho indispensable mejorar la manera cómo actúan los profesionales de la salud y los mismos usuarios, esto también es de gran importancia para investigar sobre lo humano mismo. Las humanidades médicas invitan a rescatar el papel de las emociones y lo subjetivo, así como a aceptar que la ciencia no es la única vía al conocimiento, dentro de este rescate de otras herramientas de investigación y de generación de las habilidades humanas esta también el poder de la ética, la estética y la moral, sin embargo, podemos centrarnos en lo estético y en ello hay un gran espacio para el arte desde diferentes miradas y perspectivas que permitan conectar con las emociones y se generen cambios de lo particular a lo general, teniendo en cuenta que el ser humano es un ser integral que es capaz de adaptarse no solo para la supervivencia si no para el aprendizaje y la evolución.

En Colombia a través del ministerio de salud se generan políticas públicas de humanización y desde secretaria de salud se da línea para los prestadores de como deberían ser materializadas dichas políticas, sin embargo en las instituciones que tiene dentro de sus objetivos la acreditación de los servicios de salud, se basan en el manual de acreditación que cuenta con 160 estándares que pretenden brindar altos niveles de calidad en la prestación de los servicios posicionando a humanización como uno de los 7 ejes transversales de la

acreditación, estos estándares están diseñados para brindar todas las condiciones de dignidad en esta área a los pacientes, usuarios y sus familias, es así como se crean los programas de humanización en las entidades de salud.

A su vez desde la Secretaria Distrital de Salud también se implementan convenios con las Instituciones prestadoras de servicios que permiten integrar el arte y otro tipo de estrategias como promoción de la cultura y cambio organizacional alrededor de la humanización, estos esfuerzos no solo impactaran este sector si no a gran parte de nuestra sociedad modificando paulatinamente una cultura ciudadana. En el desarrollo de las actividades dentro del programa de humanización se tuvo la oportunidad de participar de dicho convenio, junto con la Universidad Nacional u la Organización de Estados Iberoamericanos, que permitió que un grupo de más de 40 personas se acercara a través del arte a experiencias que permiten la reflexión del trato a los otros y así mismos, utilizando, la música, la pintura y las manualidades como una herramienta de sublimación.

El programa de humanización de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. ha generado durante el año 2022 diferentes actividades enfocadas en la promoción de la dignidad humana, para ello se utilizaron diferentes metodologías que permitían el desarrollo de habilidades blandas como inteligencia emocional, comunicación asertiva, trabajo en equipo y otras más que permitan brindar herramientas a los colaboradores para hacer su trabajo pensando en la dignidad del paciente, sin embargo en este trabajo hemos evidenciado que ser profesional de la salud requiere de verdadera vocación y es un proceso formativo para la vida, ya que se encuentran resistencias, diversas personalidades que pareciera que no son acorde con la razón de ser de la entidad, historias de vida que se entrelazan con el dolor y el caos que representa la enfermedad, es por eso que la ejecución de este programa puede resultar complejo, difícil, obliga a la creatividad, la innovación, asertividad, autocontrol, pero sobre todo a la empatía, la neutralidad y el respeto, el lema que se utiliza para representar el programa es "Humanizamos servimos con el alma".

Para la ejecución de estas estrategias y actividades se diseñó un plan de trabajo que además de ser acorde a las necesidades de un proceso de acreditación, también daba cuenta de las necesidades de la población que adicionalmente necesitaba ser abordada de formas diferentes, para ello se inició con la aplicación de una encuestas de apropiación que mostraba

el conocimiento de lo que significaba humanización y sus atributos por parte del personal y posteriormente se midió la percepción del usuario en cuanto esa atención humanizada que tanto anhela un paciente vulnerable que acude a los servicios de salud por ayuda y bienestar, luego de varios meses de ejecución de las actividades se evidencio un incremento substancial de ambos criterios en los colaboradores y usuarios.

APROPIACION Y ADHERENCIA POLÍTICA				
HUMANIZACIÓN				
MEDICIÓN	2021	dic-21	2022	INCREMENTO
APROPIACION SUBRED	45%	76%	81%	36%
ADHERENCIA SUBRED	79%	NA	89%	10%

Dentro de todas las actividades realizadas existe una actividad que permite contribuir al desarrollo humano de manera personalizada y es la escucha humanizada, se realiza durante la atención en las unidades de la Subred a los colaboradores, en casos de urgencia, necesidad o por remisión del líder y permite brindar herramientas al colaborador cuando siente que no tiene un apoyo para sobrellevar las diferentes problemáticas generadas de la atención en los servicios y también en la vida diaria, en esta actividad particularmente se lograron poner en práctica conocimientos adquiridos desde el psicodrama y el conocimiento afectivo y emocional, que permitió generar reflexiones profundas en el personal que finalmente terminaban impactando a compañeros y pacientes en la medida que se evidenciaban cambios en el colaborador abordado durante la intervención, en esa misma línea de apoyo emocional se contaba también con el acompañamiento en duelo que se daba en la muerte de un familiar o ser querido del colaborador, en cuanto a las relaciones interpersonales entre colaboradores, se establecieron actividades como grupos focales denominados “Un café con sentido” y resolución de conflictos que pretendían conciliar y brindar herramientas en los grupos de trabajo, así como reconocer e identificar factores de riesgo y oportunidades de mejora en la dinámicas relacionales de los equipos.

Otra actividad que requirió ingenio e innovación fue la sensibilización del objetivo de la política, para ello se realizaron estrategias lúdico-pedagógicas como: Y tú ¿Cómo humanizas?, semillas de humanización, Hay alguien que te cuida, Un pacto por el buen trato, campañas de privacidad, confidencialidad y silencio como atributos de las políticas, como el silencio mi dulce compañía, el tesoro de la información, estrategia Clown, entre otros.

Hay algo que para mí concepto es innegable y es que sin educación y sin la información adecuada estamos condenados a seguir estancados y la evolución ya sea en el reconocimiento de los derechos humanos o la manera más humana de relacionarnos unos con otros no se va a dar como por arte de magia, por esa razón desde el programa de humanización se generó un plan de capacitaciones que brindara esas herramientas que necesitamos como seres humanos para poder ver nuestra realidad de diferentes formas, no encerrados en un cuadro que no nos permite escapar de las enseñanzas dadas desde la crianza y que en su mayoría traen consigo la necesidad de ser trascendidas durante la vida, es por eso que en la capacitaciones brindadas se contempla uno de los atributos de la política que es la integridad del ser, donde se pretende tomar a ese colaborador como un ser humano que está en un rol durante la estadía en la institución y no un trabajador que debe dejar en la casa o colgado en el perchero cuando entra su humanidad y todo lo que esto conlleva, por tal razón las capacitaciones brindadas son en temas como Inteligencia emocional, basada en la teoría de Daniel Goleman quien de manera muy acertada hizo evidente la importancia de esta inteligencia para el desarrollo de las demás inteligencias planteadas por Howard Gardner, para ello se tuvo en cuenta los cinco aspectos que planteaba Goleman acerca de este tipo de inteligencia, la conciencia de uno mismo, la autogestión, empatía, habilidad social y toma de buenas decisiones, de esta manera mediante diferentes talleres se brindaron herramientas a los colaboradores para la autogestión de las emociones y la gestión de las emociones de los demás, otros de los temas abordados en el plan de capacitaciones fueron comunicación asertiva, trabajo en equipo, manejo de paciente agresivo, manejo de estrés, como dar malas noticias, liderazgo humanizado, abordaje a población diferencial, primeros auxilios psicológicos, temas que aportaron en la construcción de un andamiaje conceptual y competencias del ser.

Por otro lado una de las maneras de medir si se están consiguiendo resultados en la generación de una consciencia social y humana en los colaboradores o en la adquisición de empatía, es la disminución de las quejas, por tal razón se realizan abordajes a los colaboradores con el ánimo de escuchar su versión y fortalecer competencias o brindar herramientas que les permitan relacionarse de otra manera con los pacientes y su familia, en este sentido se pudo hacer uso de ese ejercicio de reflexión de las relaciones desde la inteligencia vincular, para lograr una mayor comprensión de las dinámicas evidenciadas entre paciente y el personal de la salud.

De igual manera se refuerzan las conductas positivas ya desde una mirada conductista y cuando son felicitados por los usuarios se hace el correspondiente reconocimiento, ya que no es mucha la motivación que recibe este personal por su labor a pesar de todo sucedido por la pandemia del virus COVID 19.

En este entramado de actividades y estrategias que pareciera que al ser tan diversas se quiere observar cómo el mismo azar muestra cual sería la mejor forma de humanizar los servicios de salud, no puede faltar una de las muestras más representativas del arte, el teatro para captar la atención y entrar más profundamente en la mente y las emociones de las personas, por lo que se diseñan sketch con mensajes de impacto y personajes que permitan la reflexión profunda de quien los ve, por esa razón se desarrollan actividades de clown, se utilizan los personajes de la película Intensamente que da cuenta de la importancia de las emociones y su razón de ser, llevando mensajes que los trasladen a situaciones cotidianas que generen vínculos emocionales y reales introspecciones, se crearon también personajes de la región antioqueña que con su forma de hablar desparpajada y anecdótica le permitían una conexión diferente al público espectador, de esta manera el arte y la corporalidad han sido un factor importante para generar anclajes con esta población.

En este tipo de actividades y otras que han obligado al equipo de humanización a utilizar su creatividad y sus habilidades manuales para crear símbolos que permitan no solo llevar mensajes si no generar consciencia, han permitido ampliar la diversidad de los recursos utilizados en este camino donde se puede ver una cruda realidad de dolor, enfermedad y muchas veces injusticia, actividades como “Resurgir” que permite entender la responsabilidad individual de la felicidad y los caminos de la vida o “El genio eres tú” que

invita a una reflexión de la pasión con la que día a día nos levantamos a realizar las actividades diarias y asistir a ese estilo de vida que escogimos llamado trabajo o quizás, un taller como “La llaves de mi vida” donde conminan al autocuidado; todas estas actividades se han generado a partir de símbolos hechos con manualidades y de talleres pedagógicos, basados en un enfoque transpersonal para continuar brindando herramientas a los colaboradores.

Todo lo anterior describe los esfuerzos realizados para crear una nueva realidad en los servicios de salud por parte del personal trabajador, donde la dignidad del ser humano pueda ser vista en su mejor expresión, sin embargo, no debemos olvidar uno de los actores más importantes de este escenario y es el paciente y su familia, ellos son la razón de ser de cualquier institución de salud, no es posible tener un hospital si no hay una persona enferma, sin embargo nuestra población además de ser vulnerable por su condición de enfermedad y en muchos casos con muchas más condiciones de vulnerabilidad, también traen una historia y unas formas de comunicarse y de actuar que muestran la cultura de una sociedad, esto también lleva a que cometer actos deshumanizantes en contra del personal de la salud y hacer más difícil un trabajo que de por si ya lo es, también es importante entender que no hay gozo en padecer las experiencias de una hospitalización o las eternas esperas en una sala de urgencias, o encontrarse con la cara de cansancio y apatía de un facturador o la negativa de un guarda de seguridad o simplemente a la indiferencia de un médico que difícilmente lo mira en una consulta para saber el estado de su salud, también es importante entender la faceta que vive el familiar que es otra víctima más del sistema y es otra víctima de la enfermedad de una forma menos directa pero no menos dolorosa.

Para poder sensibilizar a la población usuaria y adicionalmente brindar la posibilidad de humanizar su estadía en los servicios de salud, se crean diferentes estrategias dirigidas a los muchos tipos poblacionales, actividades como la alegría de leer que se desarrollan Voluntarios realizando lectura de cuentos en la habitación de forma digital, generada por la contingencia de la pandemia (Sala Ronald MC Donals), aulas hospitalarias, clases en un principio virtuales y ahora presenciales que permiten que los pacientes con enfermedades crónicas y de larga estadía tengan una formación académica, donde la Secretaria de Salud

contribuye con el personal docente, Huertas literarias, actividades lúdicas y literarias diseñadas para niños que han sufrido código blanco y enfermedades huérfanas.

Adicionalmente se trata de brindar la mayor empatía a los familiares de los pacientes que fallecen, es por eso que se creó el centro de acompañamiento en fin de vida y nos ocupamos de formarnos para ayudar a morir a las personas de la mejor manera para el paciente y su familia y cuando llega el momento brindamos todo el apoyo que ese ser querido necesita para sobrellevar esa pérdida, para ello también se cuenta con el apoyo espiritual desde cualquiera de las religiones que el paciente practique o de una forma neutral llevada más a la espiritualidad que a la religiosidad, estos momentos son tan difíciles para cualquier ser humano de la cultura occidental y más teniendo en cuenta los sistemas de creencias, pero la muerte puede llegar a ser un tema más allá de lo que comúnmente conocemos con la terminación de la vida y ya, es un tema trascendental si lo podemos llevar a todas las pequeñas muertes que tenemos en nuestras vidas y nos permite volver a vivir después de cada una de ellas causando transformaciones muy importantes en el ser. Y en ese orden de ideas la muerte vista de otras formas supone un nacimiento, un nuevo comienzo, una nueva forma de hacer las cosas, pero en las instituciones de salud aún no han logrado comprender el privilegio que tienen al ser parte de este tipo de milagros, el poder ver y contribuir a traer al mundo una nueva vida, es por eso que se crea nacimiento humanizado que está dirigido a prestar servicios integrales y humanizados al binomio madre – hijo y el acompañamiento del padre que hace parte importante del nacimiento, pero como sigue existiendo esa dualidad entre la vida y la muerte, cuando hay nacimientos de bebés No vivos, creamos una caja de memoria o kit emocional donde se le permite a la madre salir con recuerdos de ese bebé que no logra llegar a su hogar, unas huellas, un mechón de pelo, unas uñas, cada elemento que está en la caja tiene un objetivo para que esa madre de un bebé no vivo no salga con las manos vacías.

En esa tarea de poder brindar bienestar a los pacientes, usuarios y familias también contamos con la terapia de la risa a través del clown, que llevan a los pacientes hospitalizados esa maravillosa herramienta que la risa, el sentido del humor para poder lidiar con todo lo que conlleva una hospitalización, en la risa encuentran un momento de escape y otra forma de ver su realidad.

Pero no todo es solo para brindar confort a la población usuaria, ellos también cuentan no solo con derechos si no también con deberes y es de vital importancia sensibilizarlos en el deber de tratar con dignidad a todas aquellas personas que trabajan en las entidades de salud, que manejan cargas laborales muy altas, que están expuestos al dolor humano y a vivir con la adrenalina al 100 por ciento, esa personas que también se enferman, también sufren, tienen deudas, decepciones amorosas, fallecen, a todos aquellos que por vocaciones o por juegos de la vida trabajan para servir, cuidar y curar, por eso se socializa en las salas de espera el objetivo de la política que es promover la dignidad del ser humano, tratando de motivar el buen trato en los servicios, se realiza una actividad donde el usuario pueda pensar en el colaborador como un ser humano igual de vulnerable e igual de merecedor al respeto, se entrega una hoja en forma de gota donde ellos pueden escribir un mensaje positivo a esa persona que los va a atender , las denominamos gólicas de amor, de esta manera el usuario ingresa con una mirada diferente y la persona que lo recibe que desde su ingreso no recibe alguien demandante que le va exigir una atención de calidad, conforme a sus expectativas si no a otro ser humano que valida su esfuerzo y se quiere relacionar de una forma diferente, cambiando radicalmente la interacción entre las partes.

Todas estas actividades son pensadas para buscar de diversas formas la mejor manera de generar una cultura de trato respetuoso y digno a todos los grupos de interés, porque una sola persona que se mueva en el sistema permite que el sistema se mueva y si se logra en un ambiente tan doloroso y en ocasiones hostil, ver la importancia de cada persona como ser humano merecedor, quizás contribuyamos al desarrollo humano de toda una sociedad.

RESULTADOS

En los resultados observados durante este periodo de evidencio un incremento significativo de la adherencia y la apropiación de la cultura de humanización, entendiendo con esto que los colaboradores interiorizaron más lo que significa la importancia de la dignidad humana de sus pacientes.

En la apropiación se mide el conocimiento de lo básico para poder generar trato humanizado no solamente a los pacientes si no a todas las personas que los rodean incluyendo sus compañeros, en cuanto a la adherencia es la percepción del usuario acerca las conductas de los equipos de salud de todos los atributos o criterios que se deben tener en cuenta para considerar que el trato está siendo digno y humanizado, criterios como : privacidad, confidencialidad, silencio, comunicación asertiva, saludo, respeto en el descanso, tiempo de espera, actitud del personal, claridad en la información entre otros.

Teniendo en cuenta el porcentaje de crecimiento es un logro muy importante en relación con el tiempo de ejecución de todas estas actividades no llevan más de un año de práctica.

APROPIACION Y ADHERENCIA POLÍTICA HUMANIZACIÓN				
MEDICIÓN	2021	dic-21	2022	INCREMENTO
APROPIACION SUBRED	45%	76%	81%	36%
ADHERENCIA SUBRED	79%	NA	89%	10%

Tabla 1. Porcentaje crecimiento apropiación y adherencia a la política de humanización.

Adicionalmente se evidencia un incremento en la participación de la población y el número de actividades y estrategias realizadas, permitiendo ampliar la gama de posibilidades y las practicas multimodales para la generación de cultura.

SUBRED INTREGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. CONSOLIDADO ESTRATEGIAS DE HUMANIZACIÓN A CLIENTE INTERNO SUBRED NORTE AÑO 2022					
ESTRATEGIAS DE HUMANIZACIÓ N A CLIENTE INTERNO	JULI O	AGOST O	SEPTIEMBR E	OCTUBR E	NOVIEMBR E
AMBIENTES HUMANIZADOS					
Sensibilización privacidad y confidencialidad	52	0	0	0	0
Sensibilización "Silencio, mi dulce compañía"	0	239	39	0	0
PLAN DE CAPACITACIÓN					
Capacitación en comunicación asertiva	0	0	99	36	106
Capacitación en comunicación asertiva MOODLE	8	19	10	24	3
Capacitación en Manejo de duelo MOODLE	0	70	75	47	117
Taller de trato respetuoso, cálido y	0	0	0	0	169

actitud de servicio MOODLE					
Capacitación en Manejo de paciente agresivo MOODLE	0	0	0	5	407
Capacitación en Trabajo en equipo	17	76	36	0	0
Capacitación en Manejo de estrés	0	8	0	0	0
Capacitación en inteligencia emocional	59	8	0	0	9
Capacitación en manejo de paciente agresivo	0	0	25	182	0
Capacitación en Como dar malas noticias	8	0	0	0	0
Capacitación primeros auxilios psicológicos	11	23	0	61	0
Capacitación en atributos de la política de humanización.	262	115	0	44	125
Capacitación abordaje a población diferencial	24	0	0	0	0

Humanización, arte y Liderazgo	60	39	19	0	0
El genio eres tú	16	76	0	0	0
Taller las llaves de mi vida	0	0	0	0	14
Taller de Buen trato	0	0	0	0	83
Capacitación en manejo de duelo	0	15	0	0	0
SENSIBILIZACIÓN EN ATRIBUTOS DE HUMANIZACIÓN					
Socialización y sensibilización en los servicios en los atributos de la política o protocolos del programa	347	761	157	300	218
Sensibilización en salud y buen trato Dra., Clown	0	0	26	0	0
Sensibilización en el manejo adecuado de la información	0	0	0	0	14
Socialización código Lila	0	0	72	65	9
Mensajes personalizados por WhatsApp	299	214	270	457	362
Entregas de turno humanizadas	62	34	63	31	77
Sensibilización en salud y buen trato (Changua y Chechi)	0	0	158	53	70

Semana de la Humanización	0	0	0	581	421
RELACIONES INTERPERSONALES HUMANIZADAS					
Grupos Focales "Un café con sentido"	0	5	18	7	0
Apoyo en la resolución de conflictos entre colaboradores	10	14	14	14	8
Intervención de quejas por trato deshumanizado	9	10	4	27	13
Reconocimiento a colaboradores por su atención humanizada- Entrega de diploma	0	0	3	2	13
ACOMPañAMIENTOS INDIVIDUALES					
Acompañamiento en Duelo	3	4	18	10	2
Medicina emocional, Fundación Renemey	0	0	104	88	74
Espacio de escucha humanizada - apoyo emocional	40	41	71	61	56
Acompañamiento espiritual a colaboradores	25	22	0	40	15

Tabla No 2. Cobertura actividades dirigidas a colaboradores

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.
CONSOLIDADO ESTRATEGIAS DE HUMANIZACIÓN A CLIENTE EXTERNO
- USUARIOS
SUBRED NORTE AÑO 2022

ESTRATEGIAS DE HUMANIZACIÓN A CLIENTE EXTERNO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ACTIVIDADES PACIENTES HOSPITALIZADOS					
Terapia de la risa Fundación Dra. Clown	584	742	603	598	490
Aulas hospitalarias	64	31	27	17	21
Acompañamiento emocional o escucha humanizada a usuarios	17	14	17	18	17
ACOMPañAMIENTO AL FINAL DE LA VIDA					
Acompañamiento en duelo	131	130	82	88	122
Charlas familiares - Duelo	51	30	41	39	45
Acompañamiento en duelo perinatal - entrega de kit emocionales	0	3	13	3	4
DONACIONES					
Donación de pañales pediatría unidades	448	877	3049	387	1824

Donaciones primeras mudas	0	40	2	0	0
Donación desayunos	236	0	0	0	0
Otras donaciones	0	20	201	19	54
Donación material didáctico	0	133	14	28	22
Donación pañales adultos	0	99	78	200	104
SENSIBILIZACIÓN EN BUEN TRATO					
Sensibilizaciones a Usuarios en Buen Trato, condiciones de silencio, privacidad y confidencialidad, Política de Humanización, Manejo del dolor. Todos por el buen trato "Goticas de amor"	184	74	380	237	116
Semana de Humanización	0	0	0	0	90
ACOMPANAMIENTO ESPIRITUAL					
Estrategia Acompañamiento espiritual a usuarios, pacientes y sus familias. Urgencias - Hospitalización	88	112	0	10	28

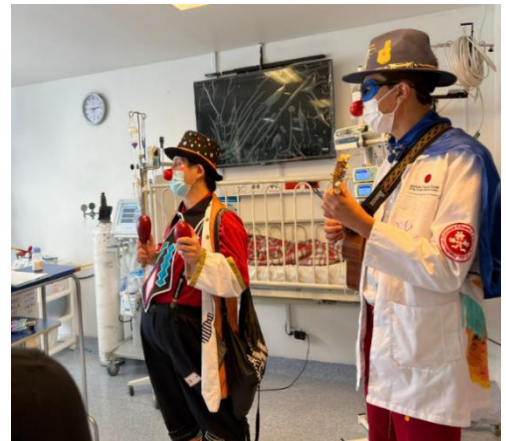
(Confesiones, eucaristías, Unción de enfermos)					
--	--	--	--	--	--

Tabla No 2. Cobertura actividades dirigidas a usuarios

POBLACIÓN	JULI O	AGOST O	SEPTIEMBR E	OCTUBR E	NOVIEMBR E
COLABORADORE S	1.557	2.389	1.236	2.135	2.398
USUARIOS	2.120	2.305	4.507	1.644	2.937

Tabla No 3. Cobertura total actividades realizadas de Julio a noviembre del 2022

REGISTRO FOTOGRÁFICO






¡La Privacidad y confidencialidad debemos garantizar durante el proceso de atención!

