

La Red Te Conecta

Boletín Interno número 19, Junio 2024

Programa de atención humanizada

Red Salud Armenia ESE como empresa social del estado, tiene como propósito orientar la prestación de servicio con calidad y calidez, donde el ser humano es nuestra razón de ser, por lo cual se incorporan no solo aspectos tecnológicos, técnicos y científicos sino también un abordaje integral del ser humano, orientado a usuarios y colaboradores.

El propósito de nuestro programa es promover una cultura de atención humanizada hacia a los usuarios y cuidadores basada en comodidad, privacidad, dignidad, respeto, comunicación, información, educación y empatía. Mejorando los niveles de satisfacción de nuestros usuarios con los servicios recibidos en nuestra institución, con el fin de aumentar la calidad de atención que favorece la imagen institucional e influye positivamente en los procesos de acreditación institucional.

Componentes del programa de atención humanizada:

1 Política de atención humanizada

2 Prácticas de atención humanizada

3 Gestión de la atención deshumanizante

4 Medición y seguimiento

Boletín

JUNIO

Interno

1. Política de atención humanizada

“Quiero poner mis manos al servicio de nuestros usuarios”

Red Salud Armenia E.S.E., comprometida con la calidad y humanización durante la atención, brinda un trato amable y privado, respetando la dignidad del usuario y su familia, basandonos en el cumplimiento de los deberes y derechos de los pacientes y sus colaboradores.

Su objetivo es establecer una relación de respeto humanizado con nuestros usuarios, aplicando un proceso de concientización pedagógico que permita el desarrollo de competencias para el crecimiento de los colaboradores que hacen parte de esta organización, centrado al servicio de los usuarios en busca de un ambiente cálido, espacios cómodos, procesos ágiles, eficientes y oportunos.

2. Prácticas de atención humanizada

Letra	Prácticas de atención humanizada	Objetivo	Estrategia
A	Aportar comodidad, silencio y privacidad.	Mejorar las áreas institucionales, mediante la identificación de las necesidades del cliente externo a fin de ofrecer ambientes de confort y bienestar para los usuarios y sus familias.	Adaptación de entornos de atención en condiciones de confort, silencio y privacidad.
B	Buen uso de la tecnología.	Conocer la tecnología implementada en la ESE y tener uso responsable de ella.	Accesibilidad y puesta en práctica de nuestros colaboradores al conocimiento y buen uso de la tecnología biomédica.
C	Contribuir al apoyo emocional, espiritual y manejo del dolor.	Ofrecer apoyo emocional, espiritual y manejo del dolor a los usuarios internos/externos y su familia por medio de acciones y personal idóneo que garantice una atención de calidad integral.	Fortalecimiento de la fe y la esperanza en la comunidad hospitalaria de Red Salud Armenia ESE.
D	Derechos respetados.	Conocer los derechos del cliente externo mediante su socialización, a fin de lograr adherencia, permitiendo con ellos aplicarlos en la atención a nuestros usuarios.	¡Yo conozco mis derechos!
E	Escucha amable y respetuosa.	Mantener una comunicación efectiva, escucha amable y respetuosa con nuestros clientes internos y/o externos, aplicando las diferentes herramientas institucionales las cuales permitirán alcanzar la satisfacción en su búsqueda de información.	Muestra tu mejor versión: “Mi nombre es”, dar a conocer al cliente externo quien lo atendió.

Boletín

JUNIO

Interno

3. Gestión de la atención humanizada

Con el fin de fortalecer el programa de atención humanizada, se definió el cómo identificar, gestionar y mejorar las atenciones deshumanizantes durante la prestación de los servicios en la E.S.E. Para ello, se cuenta con el siguiente procedimiento:

Atenciones deshumanizantes a reportar

Si durante su atención en salud, identificó algún riesgo lo invitamos a ingresar al código QR si:

- ♥ No sintió comodidad, silencio y privacidad.
- ♥ No le informaron y explicaron sobre el uso de dispositivos o equipos.
- ♥ Sus derechos no fueron respetados.
- ♥ No lo escucharon amable y respetuosamente.
- ♥ No le brindaron acompañamiento al momento de dar una noticia dolorosa o el fallecimiento de un ser querido.



Análisis de la atención deshumanizante:

Una vez se cuente con el reporte, se procederá a realizar el análisis causal a través de la metodología de las 6M, este estará liderado por la responsable del programa de atención humanizada y podrá ser convocados el líder del área o servicio donde se presentó el indicio de la atención insegura. Para ello, se dará uso al TorreSoft.

Mejoramiento de la atención humanizada:

Una vez se hayan identificado las causas de la atención deshumanizada, se procederá a definir acciones de mejoramiento, responsable y fecha de ejecución. Se espera, con la implementación de las mejoras que la ESE sea identificada como uno de los prestadores con mayor humanización durante su atención.

4. Medición y seguimiento

Con el fin de medir el grado de implementación y percepción de la atención humanizada durante la prestación de servicios, se realizará seguimiento a los diferentes indicadores definidos para cada estrategia del programa.

El programa de atención humanizada cuenta con indicadores que apuntan a las prácticas ABCDE de atención humanizada, aquí te presentamos algunos de ellos:

Boletín JUNIO Interno



Estrategia A - Aportar a la comodidad, silencio y privacidad: La adherencia ha ido disminuyendo, pasando de 100% en el IV trimestre/2023 a 95% en el I trimestre/2024.

Estrategia B – Buen uso de la tecnología: La adherencia ha ido disminuyendo, pasando de 96% en el IV trimestre/2023 a 94% en el I trimestre/2024.

Estrategia C – Contribuir al apoyo emocional, espiritual y manejo del dolor: La adherencia ha ido aumentando, pasando de 96% en el IV trimestre/2023 a 100% en el I trimestre/2024.

Estrategia D – Derechos respetados: La adherencia se mantuvo en 99%, tanto en el IV trimestre/2023 como en el I trimestre/2024.

Estrategia E – Escucha amable y respetuosa: Los usuarios de la ESE se sienten satisfechos en cuanto al respeto en la escucha amable, porque resuelven sus dudas en cualquier momento del ciclo de atención.

Escuela de Humanización – Red Salud Armenia ESE

En el primer semestre de la vigencia 2024, se han realizado 4 capacitaciones contenidas en la escuela de humanización propuesta para todo el año.

TEMA	Cantidad de participantes
Política de Atención Humanizada	172
1° sesión Escuela de humanización: Ser y Hacer	140
2° sesión Escuela de humanización: Lo mejor de mi	159
3° sesión Escuela de humanización	130

Participa en la encuesta, ingresa aquí