

Eje de humanización – programa institucional de humanización para la atención en salud “Atención como Amor”

La institución desde el 20 de diciembre de 2017 cuenta con el programa de humanización para la atención en salud “atención con amor” el cual a través de 6 líneas de acción despliega estrategias que le apuntan al cumplimiento de los objetivos propuestos en nuestra política institucional de humanización Resolución 750 de 17 de julio de 2020; a través de estas seis líneas buscamos construir una cultura humanizada en la prestación de los servicios de salud que mejoren la percepción de satisfacción del usuario y sus familias y garantizando salvaguardar el respeto por su dignidad.



Línea de acción No 1: Te respetamos, nos respetamos.

Objetivo: Fomentar el trato digno y respetuoso en todos los miembros involucrados en la institución bajo todas las circunstancias.

Despliegue: Esta línea de acción se articula con las actividades propuestas en el plan de divulgación de deberes y derechos institucionales y cuenta con las siguientes actividades:

La Socialización de derechos y deberes institucionales, tanto del cliente interno y externo a través de la estrategia de saludo institucional. Tenemos un cronograma de rondas amigables en el cual garantizamos que todos los lunes y miércoles se difunda información relacionada; adicionalmente nuestro equipo SIAU realiza charlas en salas de espera y charlas de usuario inasistentes donde se brinda también esta información.

2023



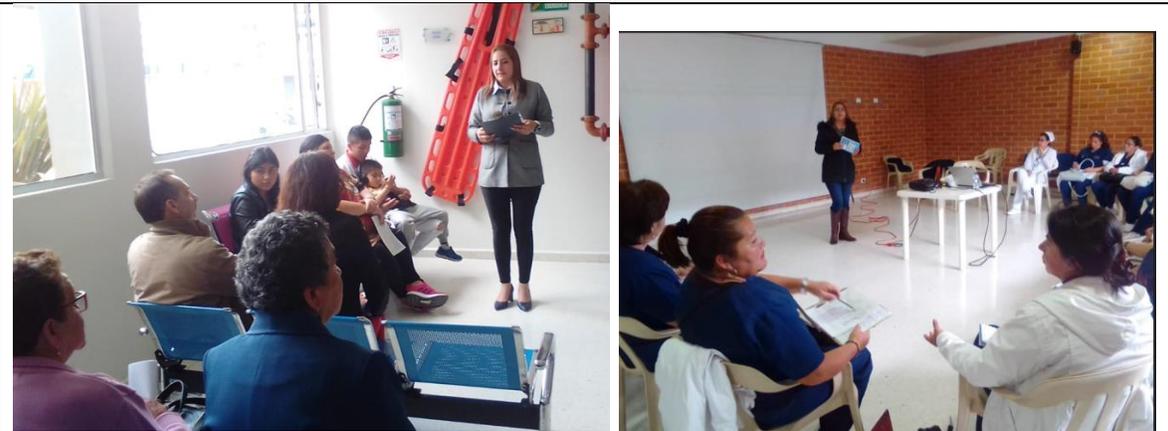
2022



2021



2020



Capacitamos desde distintas estrategias a nuestro personal para que comprendan sus derechos y deberes y nos ayuden a difundir en espacios de consulta los derechos y deberes de nuestros usuarios.



Brindamos información y dedicamos tiempo durante la atención para explicar con claridad y sencillez el estado de salud al usuario y su familia; como una muestra de respeto.



Sensibilizamos siempre a los colaboradores sobre la importancia de dirigirse al paciente por su nombre completo y además, los colaboradores deben presentarse al paciente y/o su acompañante utilizando sus nombres completos y manifestando la labor que realiza dentro de la institución (contamos con paquetes instruccionales que nos permiten mejorar las buenas practicas).



Tratamos siempre y en todo momento de la atención acoger a nuestros amables usuarios con un saludo amable y afectuoso, que les permita entender que en la institución atendemos con amor.



A través de todos los canales de comunicación que tenemos en la institución, se da despliegue de los derechos y deberes, tanto de nuestros usuarios como de nuestros colaboradores y reforzamos el conocimiento con carteleras, folletos y demás material lúdico como por ejemplo: la

herramienta educativa ubicada en los consultorios denominada "ROTAFOLIO".

Misión

Somos una institución prestadora de servicios de baja complejidad reconocida, que promueve el autocuidado y mejora las condiciones de salud de la comunidad de Duitama, a través de capacidad de técnico científica, un equipo humano idóneo y comprometido con el respeto por la dignidad del ser.

Visión

Para el año 2024 la E.S.E. Salud del Tundama será una institución reconocida por su modelo de atención en salud, promoviendo y mejorando la gestión clínica excelente y segura con enfoque humanizado en la prestación del servicio, fortaleciendo herramientas tecnológicas con orientación a la satisfacción de necesidades del usuario y su familia.

Derechos y deberes de los usuarios Nº 1

Derechos

A tener información clara de los servicios de la institución.

Deberes

Presentar su documentación completa al solicitar atención.

E.S.E. Salud del Tundama

Línea de acción No 2: El Arte de comunicarnos.

Objetivo: Fortalecer la comunicación asertiva entre las personas involucradas en la institución, a través de la sensibilización en comunicación completa, disponible, confiable y oportuna.

Despliegue: Constantemente capacitamos a nuestro equipo de colaboradores en habilidades de comunicación efectiva y asertiva; involucramos capacitadores externos para mayor adherencia y creamos nuestra propia herramienta institucional de comunicación denominada las "7C" que indica que nuestro lenguaje debe ser: Claro, Conciso, Concreto, Correcto, Coherente, Completo y Cortés.

2023



2022



Jael Fabiana Vargas

La E.S.E Salud del Tundama te invita a participar de un Taller dirigido a favorecer tus Habilidades Sociales, de tal manera que puedas brindar una Atención Humanizada a nuestros Usuarios.

Es importante la participación en esta actividad.

Día martes 21 de septiembre
Hora: De 5 a 6 pm
Lugar: Salón de Espejos

Invita: Gerente Catherine Van Arcken Martinez



2021



2020



Línea de acción No 3: Caminando juntos hacia tu tranquilidad.

Objetivo: Garantizar espacios de acompañamiento emocional para los colaboradores y usuarios que lo requieran. Se realizan 2 acompañamientos por persona.

Despliegue: Somos una institución que se preocupa por promover y cuidar la salud física y mental de nuestros usuarios y nuestros colaboradores; razón por la cual contamos con la estrategia de acompañamiento emocional, el cual es garantizado para toda aquella persona que necesite del acompañamiento del equipo psicosocial de nuestra institución; tenemos reservado un espacio protegido en la agenda de nuestros psicólogos para estas atenciones y constantemente capacitamos a nuestros colaboradores en técnicas de atención a pacientes con agitación psicomotora, prevención de atención a pacientes con enfermedad mental, primeros auxilios psicológicos entre otros.



Despliegue del programa de Humanización "Atención con Amor"
en su línea 3 "Caminando juntos hacia tu tranquilidad"

ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL



Objetivo: Realizar acompañamiento emocional a los pacientes, colaboradores y sus familias en situaciones que lo ameriten.

Generalidades

Es un servicio voluntario.
Se ofertan 2 sesiones una primera de acompañamiento y otra de seguimiento.
No se tiene en cuenta la EAPB. para la prestación de servicio.
El servicio será prestado en la institución y por parte del profesional en psicología.

Usuarios

Para que un usuario pueda acceder a este servicio, se debe encontrar en alguna de las siguientes situaciones:

1. Embarazo adolescente.
2. Muerte perinatal.
3. Violencia física, intrafamiliar o sexual.
4. Resultado positivo para VIH.
5. Ideación o intento de suicidio.

¿Que hacer ?

Si como colaborador, identificas algún usuario que este pasando una situación de las mencionadas anteriormente, debes remitirlo al acompañamiento psicológico a través del convenio de humanización, de igual manera debes hacer la remisión a su correspondiente E.A.P.B. con el fin de iniciar con su tratamiento.



Colaborador

Puedes acceder al acompañamiento de distintas formas:
La primera es por solicitud propia a tu líder del proceso, al líder de talento humano o al líder de humanización.
Adicional, si tu como colaborador identificas algún compañero, que este atravesando por una situación compleja que este afectando su salud mental, puedes dar informe al lider de humanización, a fin de poderle ofrecer este acompañamiento a las compañeros que lo necesiten.

Debes tener en cuenta

Este es un servicio de acompañamiento emocional, el objetivo de esta estrategia es ofrecerte un espacio de contención y desahogo, a fin de poder facilitar tu proceso de afrontamiento a las situaciones que te generan malestar emocional, por esta razón si requieres una atención más compleja, debes acudir a tu EAPB.

!!Pero tranquilo, nosotros como institución vamos a garantizar los espacios para que puedas asistir a tu atención!!



Esta línea está articulada a nuestro programa especial de salud mental vivamente.



Vivamente

Línea de acción No 4: Espacios amigables

Objetivo: Realizar la gestión de espacios que garanticen la humanización del ambiente físico.

Despliegue: Se garantiza en todo momento la privacidad dentro de los consultorios los cuales deben permanecer cerrados durante la atención: se tiene especial cuidado con los consultorios de toma de citologías, área de asesoría pre y post prueba de VIH, baños y vestieros; nuestra institución cuenta con espacios cómodos, seguros e higiénicos al servicio de nuestros usuarios; promovemos la atención diferencial por lo que contamos con el espacio de centro amigable que atiende usuarios de 12 a 28 años de edad, además contamos con nuestra estrategia insignia la cual denominamos "USUARIO NOTABLE" el cual nos permite identificar desde el ingreso a la institución población vulnerable para garantizarle una atención priorizada.

2023



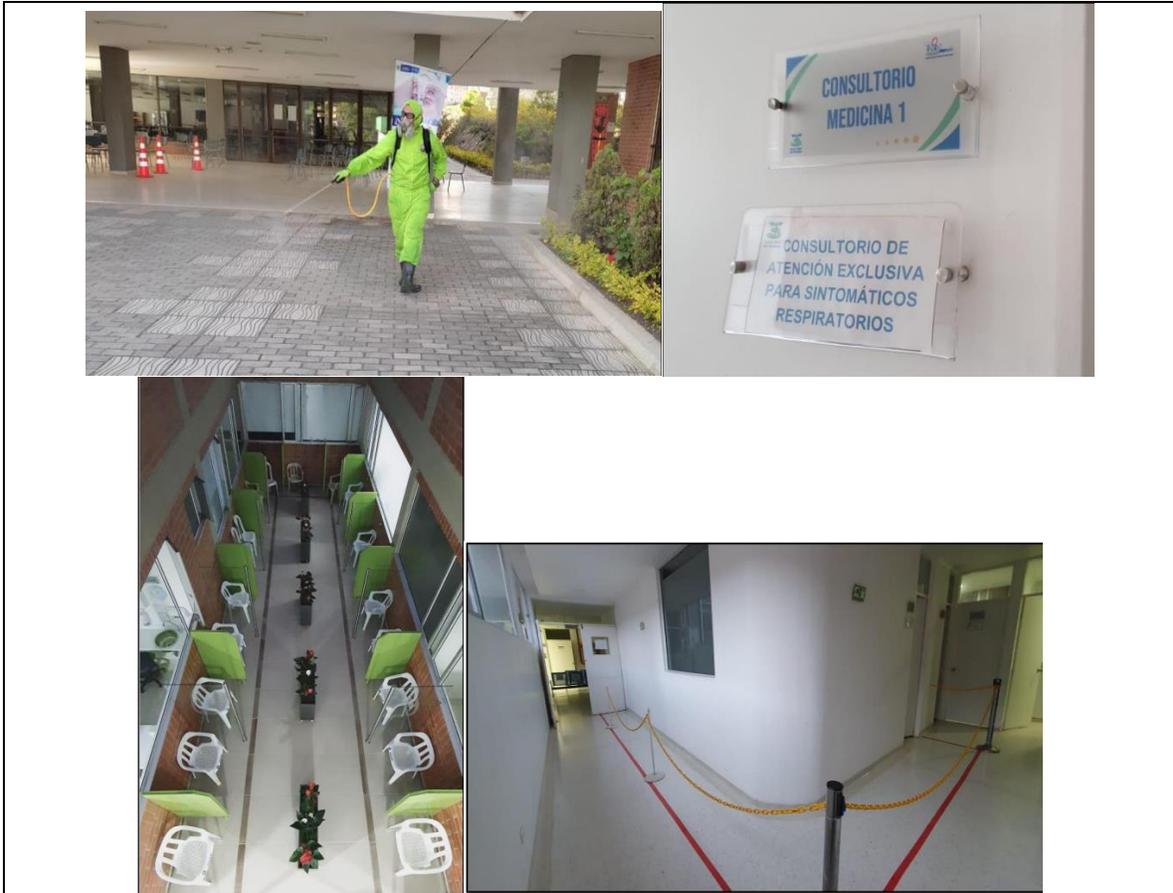
2022



2021



2020



Durante la emergencia sanitaria acondicionamos nuestras instalaciones garantizando el cuidado y la protección de nuestros usuarios y colaboradores; adecuamos áreas de atención focalizada; realizamos constantes jornadas de limpieza y desinfección e hicimos la demarcación necesaria para sensibilizar y proteger el sano distanciamiento.

Línea de acción No 5: Conscientes de las necesidades de nuestros colaboradores

Objetivo: Generar mecanismo de humanización acorde a las necesidades identificadas.

Despliegue: identificamos las necesidades de nuestros colaboradores a través de una encuesta de necesidades de bienestar la cual aplicamos a todos ellos durante los primeros días del año en curso, priorizamos sus necesidades y creamos el cronograma de actividades garantizando un presupuesto para su desarrollo; generamos reconocimiento y exaltación a cada una de las profesiones y a través del plan de bienestar e incentivos motivamos a nuestros colaboradores que se destacan por factores humanizantes, cuidan el planeta y tienen mayor sentido de pertenencia con la institución; mes a mes celebramos el cumpleaños y a través de juegos y dinámicas garantizamos un espacio de celebración muy importante para nosotros como institución; acompañamos a nuestros compañeros en momentos de duelo por la muerte de un ser querido; damos la bienvenida a nuestros compañeros nuevos y agradecemos los aportes realizados a aquellos que se van; realizamos jornadas de actividades lúdicas, bailes y fomentamos el talento.

2023



2022



2021



Por tu valiosa labor
en este equipo de trabajo

Rubi Alba Rivera Morales

¡GRACIAS!

E.S.E. Salud del Tundama

Programa de Humanización

Que tu nuevo camino
esté lleno de bendiciones

FELIZ DÍA DEL PSICOLOGO

POR SU LABOR EN EL BIENESTAR MENTAL DE LA POBLACIÓN

COLABORADORES DEL TRIMESTRE

valores

SOMOS

Atención centrada en el ser humano
Trabajo en equipo
Calidad
Servicio con amor
Excelencia en el servicio

Atención con Amor

E.S.E. Salud del Tundama

Actividad Física

Te invita a participar del taller de actividad física musicalizada.

Convocatoria

Inscripciones Abiertas

Familia E.S.E. Salud del Tundama

aerorumba

INSCRIBETE YA: La oficina de Gestión de Talento Humano y Humanización.
Dirigido a colaboradores de la ESE Salud del Tundama, con el acompañamiento de instructor capacitado.

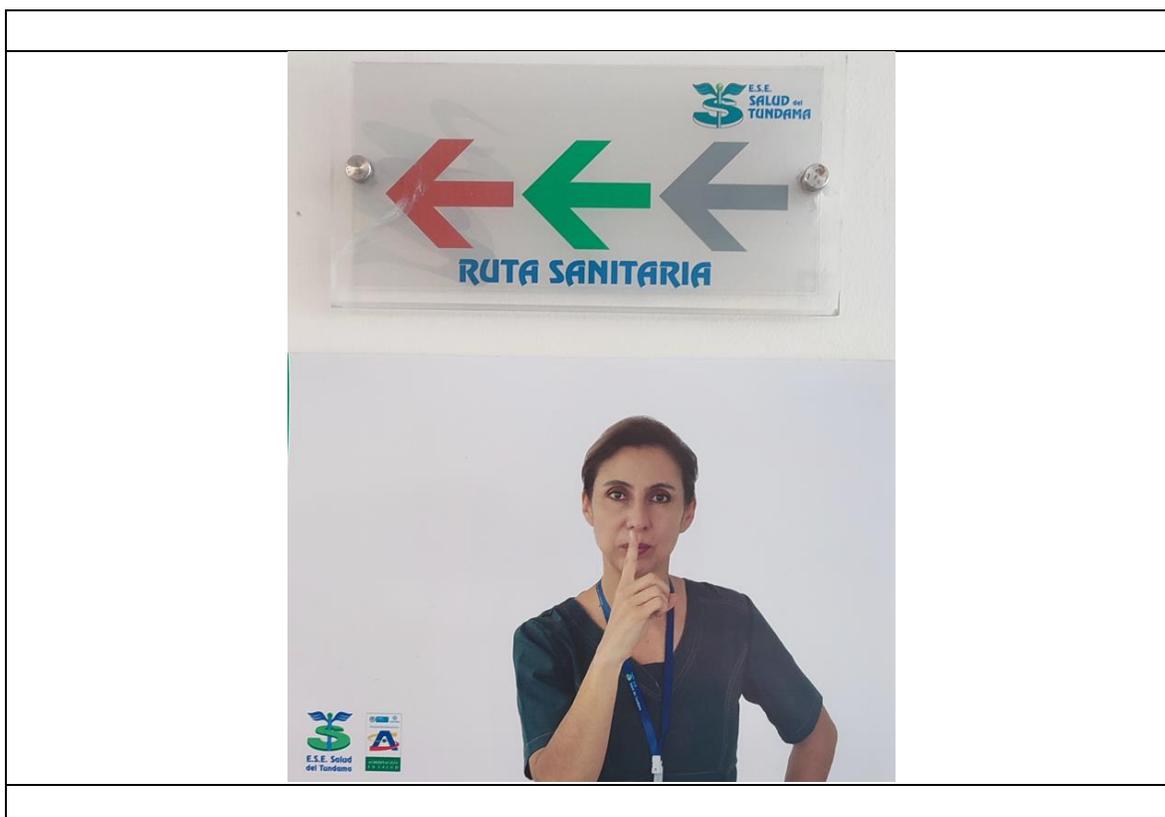




Línea de acción No 6: El dolor desde tu percepción.

Objetivo: Realizar un abordaje integral del dolor al reconocerlo como 5 signo vital.

Despliegue: Desde 2020 incluimos a nuestro programa la línea de atención integral del dolor, para ello, fortalecimos toda la parte documenta garantizando el soporte del mismo; desde entonces, capacitamos a nuestros compañeros del área asistencial en el manejo del dolor reconociendo a este como el quinto signo vital, así mismo implementamos a nuestro formato de historias clínicas las escalas del dolor discriminadas por rangos de edad y haciendo una distinción entre los procesos de medicina y odontología; e implementamos la estrategia de silencio en salas de espera realizando la señalización pertinente como una muestra de sensibilidad y empatía con las personas que acuden a la institución con dolor.



Historia Clínica

Observaciones FEBRERO 2021 NEGATIVA PARA LESIÓN INTRAEPITELIAL O MALIGNCIDAD

Procedimientos en Clínica: Cuidados básicos, Radioterapia, Cirugía, Histerectomía

Examen Físico

Peso: 55.0 kg; Talla: 154 cm; IMC: 23.39; P. Abd.: 86.0 Normal

TA: 110 / 60 mmHg; PAM: 77; FC: 85 / min; FR: 17 / min; Temp: 36.1 °C; SpO2: 97

Escala del Dolor

Puntaje: 0 CERO

Aspecto General: NO EVALUADO / Hallazgos: Cabeza y Cuello: NO EVALUADO / Otorrinolaringología: NO EVALUADO / Cardiopulmonar: NO EVALUADO / Abdomen: NO EVALUADO / Pecho: NO EVALUADO / Genitourinario: NO EVALUADO / Extremidades: NO EVALUADO / Neurovascular: NO EVALUADO / Neurológico: NO EVALUADO / Piel: NO EVALUADO

Diagnósticos

Principal Ingreso: 2000 EXAMEN MEDICO GENERAL Confirmado repetido

Relacionado No. 1: 2136 EXAMEN DE PREGUNTA ESPECIAL PARA TRASTORNOS CARDIOVASCULARES

Relacionado No. 2: 8230 INSPECCION DE VEGES UROLOGICAS, SETO NO ESPECIFICADO

Relacionado No. 3: E780 INSPECCION LENTAS PUPILA

Plan de Cuidado (Conducta, Análisis, Plan de Tratamiento - Signos de alarma o hábitos de vida saludable y autocuidado)

Lista de Necesidades

- > Valoración de especialistas según condición clínica
- > Educación en deberes y derechos como usuario

Lista de Riesgos

- > Riesgo de inadherencia a tratamientos y/o a controles médicos

ACQUA TO DE 55 AÑOS PACIENTE QUE LE SUELLAMA EN DOS OCASIONES RESPONDIENDO HECHA LAURA RINICHI A QUIEN SE LE INFORMARON RESULTADOS DE PARACENTRIS REFERIR QUE ESTA EN CONSULTA CON MEDICINA INTERNA QUIEN ESTA REVISANDO PARACENTRIS EN EL MOMENTO SIN PODERSE ESTABLES SINTIENDO LENGUA NEGIA CONTACTO CON PERSONAS SI ESPECIFICAS SI CASO CONFIRMADO DE COVID 19 INDICA SINTOMAS RESPIRATORIOS NI GASTROINTESTINALES NI ALTERACIONES DE USUARIOS O GUSTO REFERIR TIENE DE HABER SIDO DE TIEMPO DE RIESGO CARDIOVASCULAR

Escala de Medición de Dolor

E.S.E. Salud del Tandama

Escala de Medición de Dolor

E.S.E. Salud del Tandama

Escala de Medición de Dolor

E.S.E. Salud del Tandama

Escala de Medición de Dolor

E.S.E. Salud del Tandama