

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS

 E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEINQUIRÁ	CÓDIGO	0.0.0.D00	BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS
	VERSIÓN	01	
	FECHA	Dic. XX de XXXX	
	TIPO	FORMATO	
	PROCESO	PROCESO AL CUAL CORRESPONDE EL PROGRAMA)	
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEINQUIRÁ			

1. Título de la Buena Practica o Lección Aprendida

“Con Ciencia Sanamos, con Amor Cuidamos” Medir el grado de buen trato humanizado al usuario al interior de la entidad

2. Área de la Buena Practica o Lección Aprendida

Seguridad del Paciente y Humanización del Servicio

3. Colaborador o funcionario Responsable

Ruby Peña Líder de Humanización

4. Fecha de la Buena Practica o Lección Aprendida

7/04/2025

5. En que Consiste la Buena Practica o Lección Aprendida

El programa de humanización lo constituyen dos líneas de acción: **Línea No.1: Cliente Interno** con las siguientes estrategias:

1) Cliente con Estrategia saludo y bienvenida al usuario; 2) Estrategia clima organizacional y estilos de vida saludable; 3) estrategia gestión por el buen desempeño y retroalimentación interno; 4) Estrategia de programas de capacitación y desarrollo profesional; 5) Estrategia gestión del riesgo.

Línea No. 2: Cliente externo, con las siguientes estrategias:

6) Estrategia buscando la plena satisfacción del usuario y gestionando las PQRSFD; 7) Estrategia de acciones lúdico, recreativas; 8) Estrategia grupos focales o entrevistas en profundidad; 9) Estrategia gestión emocional y psicológica con acompañamientos

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEINQUIRÁ

CÓDIGO 0.0.0.D00

VERSIÓN 01

FECHA Dic. XX de XXXX

TIPO FORMATO

PROCESO PROCESO AL CUAL CORRESPONDE EL PROGRAMA)

**BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES
APRENDIDAS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEINQUIRÁ**

directos; 10) Estrategia de infraestructura y ambiente físico; 11) Estrategia buen cuidado del ser; cada una de estas estrategias contiene acciones que promueven la humanización de los servicios, vistos y medidos desde varias reflexiones, así como las mediciones son indicadores que reflejan el grado de satisfacción del paciente y su familia en el recorrido por la entidad, evaluando salud y bienvenida al usuario, gestión a las PQRSF-D, estrategias lúdico recreativas, grupos focales, gestión emocional y psicológica, estructura ambiente físico y buen cuidado del ser.

6. Lección Aprendida

El programa de humanización en la entidad es un acto de cuidar al otro, desde el entendido que esta palabra nace con el ser humano, dentro de la institución se trabaja para atender personas por otras personas, favoreciendo una ruta que inicia desde la primera estrategia con un saludo y pasando por estrategias que amparan la buena conducta de los trabajadores de la salud ante las necesidades netamente priorizadas como humanizante para el paciente y su familia o acompañante, finalizando con la estrategia número once, el buen cuidado del ser.

A los pacientes y sus acompañantes se les realiza una indagación con preguntas múltiples que incluyen seguimiento a las estrategias No.1 cliente interno y de la No. 6 hasta la No. 11, cliente externo, permitiendo además una interacción directa con el paciente en el sentido de escuchar otras inquietudes dando respuesta inmediata a las necesidades y finalmente medir los resultados a través de indicadores que generan un dato el cual se socializa en comité para tomar decisiones si amerita.

**7. En que Situaciones se Puede Aplicar esta Buena Practica o Lección
Aprendida**

El programa de humanización se aplica a todos los servicios asistenciales, evaluando la actitud del usuario y quien lo atiende.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO 0.0.0.D00

VERSIÓN 01

FECHA Dic. XX de XXXX

TIPO FORMATO

PROCESO PROCESO AL CUAL CORRESPONDE EL PROGRAMA)

**BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES
APRENDIDAS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ****8. Que Resultados se Obtuvieron de esta Buena Practica o en qué Situación
Surgió el Aprendizaje para esta Lección Aprendida**

A través de la aplicación del formato 2.5.4.D01 F01 Lista de chequeo de rondas del buen trato humanizado al usuario, donde se aplica encuesta a los pacientes que hacen uso de los servicios de Hospitalización, Urgencias (Adultos, Pediátricas, ginecológicas), Consulta Externa, así como a sus sedes Sucre y la UBA La Victoria, consiguiendo que los pacientes, su familia u/o acompañante se sientan escuchados, con respuesta a sus inquietudes de manera específica e inmediata según aplique, haciendo sentir al paciente que es importante para la entidad, generando un trato amable, cálido mostrando consideración a sus dificultades. A la fecha se han aplicado 85 encuestas arrojando un 97,65% de efectividad en la estrategia del saludo y bienvenida al usuario; con un 72,35% de cumplimiento a la estrategia de gestión del riesgo; con un 93,94% de satisfacción a la estrategia buscando la plena satisfacción del usuario y gestionando las PQRSFD; con un 97,65% de acatamiento a la estrategia de acciones lúdico-recreativas; con un 100% de satisfacción a la estrategia de grupos focales y entrevista de profundidad; con 98,24% de cumplimiento a la estrategia de gestión emocional y psicológica con acompañamientos directos; con un 90,59% de cumplimiento a la estrategia de infraestructura y ambiente físico y con el 29% de efectividad a la estrategia del buen cuidado del ser, así las cosas estos resultados de rondas son positivos tanto para pacientes como para profesionales de la salud. Este tipo de rondas promueve una atención más cercana, empática y respetuosa, lo que tiene varios efectos beneficiosos como: mejora del bienestar emocional del paciente, los pacientes se sienten escuchados, respetados y cuidados. Esto ayuda a reducir el estrés, la ansiedad y la depresión lo cual puede acelera la recuperación y mejorar la calidad de vida.

9. Quienes se Benefician de esta Practica o Lección Aprendida

Pacientes, su familia y profesionales de la salud.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSCÓDIGO **0.0.0.D00**VERSIÓN **01**

FECHA Dic. XX de XXXX

TIPO FORMATO

PROCESO **PROCESO AL CUAL CORRESPONDE EL PROGRAMA)****BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ****10. Sostenibilidad de la Buena Practica****Desafíos:**

- Permea la encuesta a todo el personal incluido planta, tercerizados y demás colaboradores sobre su contenido en pro de la protección y buena experiencia del usuario al interior de la entidad.
- Dificultad en la adopción por la alta dirección y áreas para que se acojan a las sugerencias y resultados dadas por los usuarios en consecuencia de la aplicación de la encuesta ya que existe limitación de recursos, déficit de talento humano entre otros.

11. Difusión

La difusión de esta práctica y lección aprendida se publicará en comité y revista digital dispuesta al público en general, y además hará parte integral del subproceso de humanización.

12. Nombre Indicadores que Soportan la Buena Practica o Lección Aprendida

1.	IE1 Cumplimiento a la estrategia Saludo y Bienvenida al usuario
2.	IE5 Cumplimiento a la estrategia de Gestión del Riesgo
3.	IE6 Cumplimiento a la estrategia Buscando la Plena Satisfacción del Usuario y Gestionando las PQRSFD
4.	IE7 Cumplimiento a la estrategia de Acciones Lúdico Recreativas
5.	IE8 Cumplimiento a la estrategia de Grupos Focales o Entrevistas en Profundidad
6.	IE9 Cumplimiento a la estrategia de Gestión Emocional y Psicológica con Acompañamientos Directos
7.	IE10 Cumplimiento a la estrategia de Infraestructura y Ambiente Físico
8.	IE11 Cumplimiento a la estrategia de Buen Cuidado del Ser
9.	IE10 Cumplimiento a la estrategia de Infraestructura y Ambiente Físico

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO **0.0.0.D00**

VERSIÓN **01**

FECHA Dic. XX de XXXX

TIPO FORMATO

PROCESO **PROCESO AL CUAL CORRESPONDE EL PROGRAMA)**

**BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES
APRENDIDAS**

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

