

Postulación VI Foro de soluciones exitosas e innovación en salud

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS EN *humanización*



"Servid a los enfermos con manifestaciones de caridad y sin que haya en vuestro semblante ninguna señal de disgusto. Gozosos en todos los servicios que prestéis. Jamás de mal humor"
Marie Poussepin.

Contenido

Datos generales de la institución	2
Título de la solución	2
Área temática	2
Equipo desarrollador de la solución	2
Descripción del problema	3
Descripción del contexto	3
Objetivo	4
Metodología	4
Recursos	4
Alcance de la solución en la Organización	5
Barreras locales presentadas y estrategias para su superación	5
Estrategias para superar las barreras presentadas	5
Aprendizajes y retos	5
Resultados	6
Discusión y conclusiones	7
Anexos	8

Datos generales de la institución

Ubicada en la ciudad de Medellín, La Clínica El Rosario ofrece servicios integrales de salud de alta complejidad, su compromiso con la Humanización del Servicio, la Calidad en la atención y la idoneidad de sus empleados, hacen de ella un centro de referencia competitiva a nivel local, departamental y nacional y con proyección internacional, bajo el lema que integra nuestra filosofía: *“Amor que acompaña y servicio que alivia”*

La Clínica en toda su historia ha puesto su énfasis en la humanización del servicio, exigencia de nuestro pensamiento organizacional, plan estratégico institucional y modelo de atención como valor diferenciador.

La Clínica El Rosario está comprometida con una oferta de servicio de atención integral, centrada en el paciente, familia y/o cuidador que requiere un equipo interdisciplinario líder en humanización, capaz de recuperar la visión integral de la persona enferma, evitar la fragmentación de la atención y asegurar una atención integral, humanizada y segura, acorde al modelo de atención. Y para trascender al paciente cuenta con una política y estrategias tendientes a fortalecer la cultura deseada, esto es centrada en la humanización, en el liderazgo y la seguridad en la prestación del servicio, se fundamenta en el modelo de atención con enfoque humanístico, en el desarrollo integral del talento humano, la comunicación efectiva a todos los niveles, el fortalecimiento de la cultura deseada, la implementación y mantenimiento de altos estándares de calidad y satisfacción del usuario y su familia y la atención integral, humana, personalizada, centrada en el paciente y segura, fiel al direccionamiento estratégico institucional.

Título de la solución

Fortalecimiento de competencias de humanización, un reto para impactar la cultura organizacional.

Área temática

Calidad en la atención.

Equipo desarrollador de la solución

- María Bernarda Apellidos Rivera Vargas, Enfermera especialista en gerencia de IPS coordinador de educación y capacitación
- Hna Olga Lucía Zuluaga Serna, Administradora especialista en alta gerencia, delegada especial de la representante legal
- María Elena Ceballos Eusse, Enfermera Especialista en calidad, Profesional en sistemas de gestión de calidad
- Hna Aura Mesa Muñoz, Enfermera, directora de servicios clínicos
- Patricia Agudelo Posada, Trabajadora social, directora de talento humano

Descripción del problema

La calidad asistencial de las instituciones de salud es medida con la experiencia de humanización de la atención que los usuarios perciben y manifiestan. Razón por la cual la Clínica El Rosario no escatima esfuerzos en el compromiso con el fortalecimiento de las competencias humanas de su personal.

La atención humanizada va más allá de un trato cálido por lo que es indispensable la comprensión de las estrategias de servicio centrado en el paciente por todos los colaboradores de la organización incluyendo aquellos que sin tener una relación directa con el usuario y su familia deben responder por relaciones de calidad y calidez apoyando la provisión de servicios asistenciales, espacios y equipos bajo condiciones de humanización calidad y seguridad para todos los usuarios esto incluye espacios amplios, limpios y confortables, propios para el cuidado de la privacidad del paciente y equipos biomédicos en perfecto estado que garantice mediciones precisas y seguras para la toma de decisiones al instaurar un tratamiento.

Se evidencia un escenario con múltiples retos que ilustra la necesidad de promover una cultura humanizada, fortalecer el proceso de preparación para humanizarse y humanizar la atención brindada, establecer líneas de intervención con usuarios y clientes internos, promover la vivencia de principios humanísticos y valores institucionales y propender por el respeto a la dignidad humana, la motivación y el reconocimiento de la persona, para lo cual la Clínica El Rosario definió, documentó, socializó e implementó un modelo de humanización que alcanza la accesibilidad, calidad, satisfacción y efectividad de los servicios.

No conforme con la implementación del modelo interno de humanización la dirección general definió certificar las competencias en humanización del 100% de sus empleados mediante la realización de un diplomado en humanización que les aporta las herramientas de formación necesarias para marcar la diferencia en la experiencia de atención en salud de nuestros usuarios y sus familias.

Descripción del contexto

“Servid a los enfermos con manifestaciones de caridad y sin que haya en vuestro semblante ninguna señal de disgusto. Gozosos en todos los servicios que prestéis. Jamás de mal humor” Marie Poussepin.

La Clínica El Rosario en toda su historia ha puesto su énfasis en la humanización del servicio, exigencia de nuestro pensamiento organizacional, plan estratégico institucional y modelo de atención como valor diferenciador.

La Clínica está comprometida con una oferta de servicio de **atención integral**, centrada en el paciente que requiere un equipo interdisciplinario líder en humanización, capaz de recuperar la visión integral de la persona enferma, evitar la fragmentación de la atención y asegurar una atención integral, humanizada y segura, acorde al modelo de atención.

Por lo tanto, se cuenta con una política y ha definido estrategias tendientes a fortalecer la cultura deseada, esto es centrada en la humanización, el liderazgo, la seguridad en la prestación del servicio y para todos los procesos institucionales y así dar respuesta al direccionamiento estratégico en lo referente al modelo de atención con enfoque humanístico, desarrollo integral del talento humano, comunicación efectiva a todos los niveles, fortalecimiento de la cultura deseada, implementación y mantenimiento de altos estándares de calidad y satisfacción del usuario y su familia, atención integral, humana, personalizada, centrada en el paciente y segura.

Objetivo

Fortalecer las competencias de humanización del 100 % de los colaboradores de la Clínica El Rosario con el fin de potenciar hábitos y prácticas centradas en el usuario y su familia, impactando la experiencia de la atención recibida por los usuarios en la institución, de esta manera contribuir con el logro de la visión institucional.

Metodología

Para fortalecer las competencias humanas se partió del modelo de humanización, socializado e implementado en un 73.4% que aportó un diagnóstico con el cual se definió la metodología de certificación de competencia realizando una alianza con una institución educativa.

Para el logro de los objetivos se diseñó un proceso formativo de carácter virtual en cuatro fases usando tecnologías de información y comunicación (TIC's), con el diseño de estrategias que promueven la interacción e interactividad de los estudiantes.

Cuatro módulos conformaron el proceso formativo mediante lecturas, revisión de videos para el análisis de casos clínicos y simulaciones relacionadas con la humanización de los servicios de salud, dichos módulos se diseñaron basados en la conceptualización del modelo institucional con temas como antecedentes de la humanización, calidad como ámbito de humanización, ¿que desean los pacientes frente al sistema de salud? relación de ayuda y empatía, apoyo familiar y manejo del cuidador, privacidad y confidencialidad, manejo del duelo, direccionamiento estratégico y procesos de atención humanizada. Se utilizaron herramientas didácticas interactivas, ejercicios y tutoría asincrónicos, complemento de formación con documentos online, evaluaciones, foros de discusión, juegos interactivos, entre otros.

Esta formación inició con inducción personalizada para estandarizar las condiciones de acceso y uso de la plataforma y orientar el acompañamiento y soporte técnico, el diplomado se realizó en 120 horas con la aprobación de las evaluaciones y talleres, esta estrategia se desarrolló a partir del año 2017 y actualmente se encuentra en la fase final para lograr la cobertura planteada inicialmente.

Recursos

Talento humano: Para la definición, documentación y socialización del proyecto, para el montaje online, acompañamiento y desarrollo del diplomado.

Infraestructura: Asignación de aulas de estudio con equipos de cómputo y audio, tiempos de Auditorio.

Asignación presupuestal en dinero: para el pago del valor del diplomado por empleado (\$ 132.000.000)

Costos de Ceremonia de certificación: Conferencista, tiempo de los empleados, certificados, refrigerio.

Alcance de la solución en la Organización

El alcance definido para el proyecto de fortalecimiento de las competencias en humanización fue del 100% de los empleados de la institución, con el fin de que las prácticas aprendidas permeen cada una de las áreas los servicios y los pacientes atendidos en la Clínica El Rosario.

Barreras locales presentadas y estrategias para su superación

- Diferencias en la formación académica o desarrollo cognitivo entre los colaboradores, lo cual obstaculiza la comprensión de algunas temáticas.
- Falta de habilidad para el manejo de las tecnologías de información y comunicación TICs.
- Algunos colaboradores presentaron dificultades para la interactividad y manejo de las actividades de en el campo virtual
- Disponibilidad de tiempo o deficiente compromiso de algunos profesionales especialistas y subespecialistas por su nivel de ocupación vs disponibilidad de tiempo.

Estrategias para superar las barreras presentadas

- Mayor acompañamiento en los casos requeridos para el manejo de las TICs.
- Ajuste del lenguaje entre grupos de acuerdo con su nivel de formación.
- Ampliación del tiempo definido para la realización del diplomado.

Aprendizajes y retos

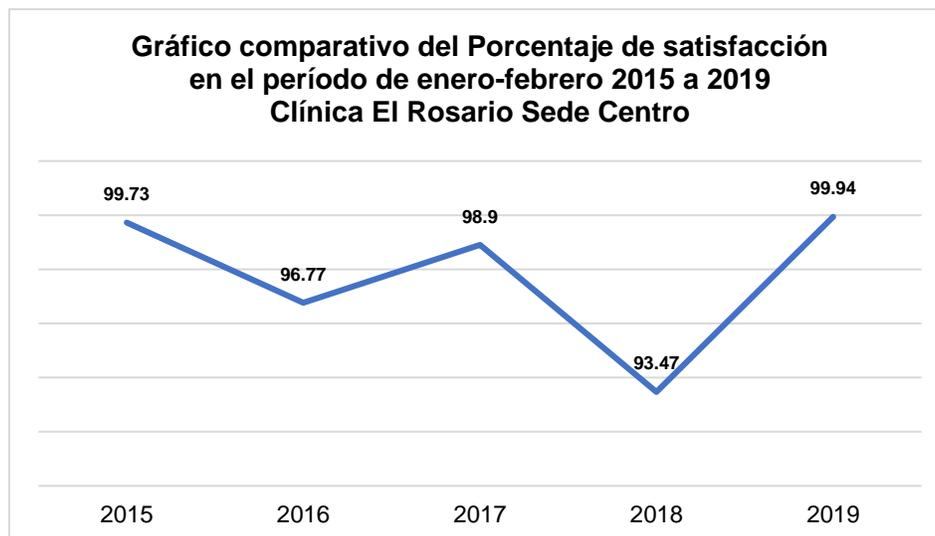
El fortalecimiento de competencias humanas es una necesidad no solo para la prestación de servicios sino para fortalecer las relaciones fraternas entre todo el equipo de colaboradores.

Es importante tener en cuenta las diferentes formas de abordar a las personas cuando hablamos de capacitación, pues no todos aprenden de la misma manera ni a la misma velocidad, las metodologías de formación del personal deben ser diseñadas acordes con el nivel socio cultural de los colaboradores.

El desarrollo del proyecto buscaba sobre todo mejorar la experiencia de atención recibida por nuestros usuarios sin embargo muchos colaboradores han dejado testimonios de su propia satisfacción con la realización del diplomado.

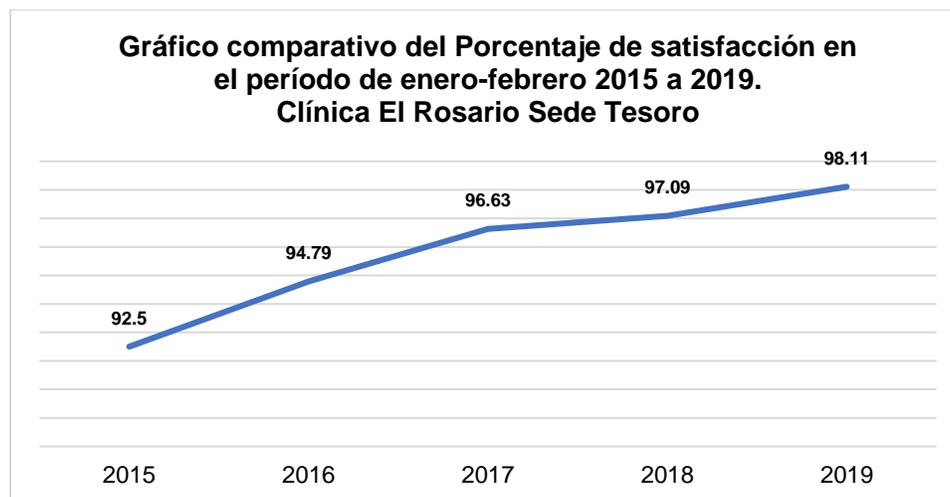
Resultados

Gráfico 1. Satisfacción periodo enero y febrero- 2019. Sede Centro.



Fuente: Encuesta de satisfacción. Clínica El Rosario. 2019

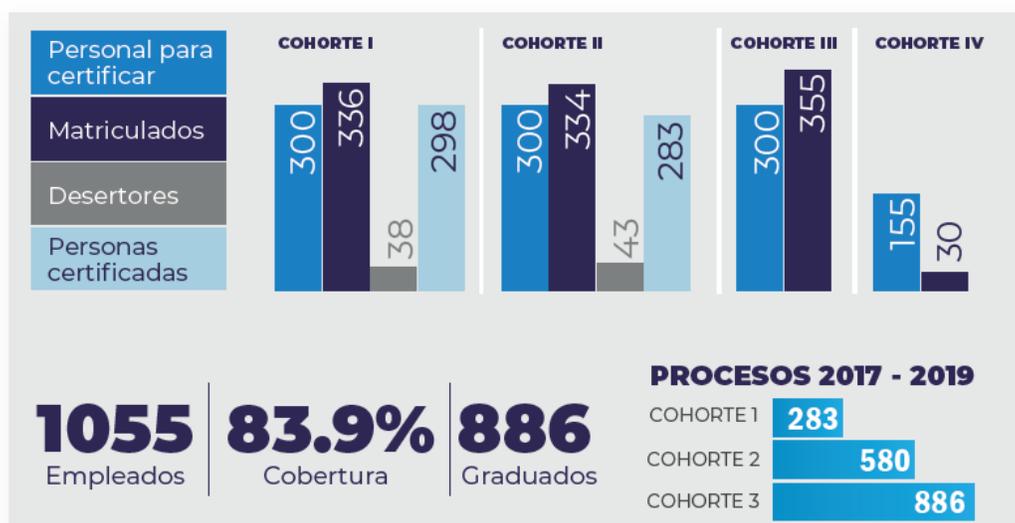
Gráfico 2. Satisfacción periodo enero y febrero- 2019. Sede Tesoro.



Fuente: Encuesta de satisfacción. Clínica El Rosario. 2019

Gráfico 3. Certificación de las competencias en Diplomado de Humanización 2017-2019

Certificación de las competencias en Diplomado de Humanización 2017 - 2019



Fuente: Base de datos Formación y capacitación.

- Cobertura global a la fecha 83.9%, actualmente se está en período de matrícula del último grupo (Cohorte IV), correspondiente al 16.1% restante.
- El resultado promedio de la evaluación de comprensión del diplomado es de 4.3 en una calificación de 1 a 5
- El nivel de satisfacción de los colaboradores con el diplomado es del 95%
- Se logró incrementar la satisfacción de los colaboradores quienes mediante textos y videos manifestaron su enriquecimiento personal y profesional impactando las relaciones con los usuarios.

Discusión y conclusiones

La dirección del talento humano definió la competencia de humanización para todos sus colaboradores como un condicionante incluido en la evaluación de desempeño y medido mediante conductas visibles previamente definidas, que hacen parte del perfil del cargo que se entrega al empleado al momento de su ingreso.

Una vez certificados los empleados se espera una cultura organizacional humanizada y la garantía de la prestación de servicios centrada en el usuario, la cual es evaluada por medio de la percepción de los usuarios.

Anexos



