

SEMBRANDO SEMILLAS PARA LA VIDA

Autor

YULEIDITH MORENO MACHADO

Informe final práctica académica para optar por el título de Trabajadora Social

Asesora académica

NATALIA ARROYAVE BOTERO

Trabajadora Social

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

SECCIONAL APARTADÓ

2020.

CONTENIDO

RESUMEN	3
ABSTRAC	4
Informe Técnico.....	5
Estado del proceso general de práctica.....	10
Datos de cumplimiento.....	11
Logros obtenidos.....	12
Dificultades/aprendizajes.....	13
Aportes del Trabajo Social en el campo de la salud.....	14
Pendientes.....	15
Sugerencias.....	16
Evaluación de proceso	17
Campo de practica.....	17
Coordinación de procesos de práctica	17
Asesora institucional	17
Asesora académica.....	18
Autoevaluación	18
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	20

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Participantes Subcomisión de Género.....	6
Tabla 2. Matriz de cumplimiento del proceso de práctica.....	10

RESUMEN

Este proceso de práctica y proyecto de intervención inscrito en el marco de la dependencia de Atención al Usuario de la Clínica Panamericana fue importante porque desde la educación permitía acompañar a los pacientes/usuarios de la Clínica Panamericana y sus familias en el fortalecimiento de habilidades para el reconocimiento, gestión y apropiación de las RIAS, buscando impactar o incidir en el mejoramiento en la calidad de vida, sujetos más educados, que se apropiaran e hicieran uso efectivo de los mecanismos de participación y reclamación en el marco de la salud.

Durante este proceso se acompañaron acciones transversales en el campo de práctica como lo fueron la atención y acompañamiento psicosocial de pacientes hospitalizados que incluía la activación de redes para la garantía de la prestación del servicio y remisión de casos.

Palabras claves: Intervención, Trabajo Social en la salud, derechos, fortalecimiento de habilidades.

ABSTRACT

This practice process and intervention project was registered within the framework of the Customer Service unit of the Pan American Clinic was important because from the education it allowed to accompany the patients / users of the Pan American Clinic and their families in strengthening skills for the recognition, management and appropriation of the RIAS, seeking to impact or influence the improvement in the quality of life, more educated subjects, who appropriate and make effective use of the mechanisms of participation and claim in the framework of health.

During this process, transversal actions were accompanied in the field of practice, such as the care and psychosocial support of hospitalized patients, which included the activation of networks to guarantee service provision and referral of cases.

Key words: Intervention, Health Social Work, rights, skills strengthening.

Informe técnico

Desde lo ético político Trabajo Social está llamado a acompañar y generar espacios de formación que potencialicen los liderazgos, que promuevan habilidades y capacidad instalada en el territorio esto, requiere el tránsito por las esferas de la información, formación para llegar a las transformaciones, la salud es un derecho y por ende se debe garantizar, y cumplir por ello se debe formar a sujetos para que trasciendan de la queja o la sensación de ira y frustración y se empoderen desarrollando habilidades comunicativas y activando los dispositivos que necesarios para hacer su efectiva reclamación.

Durante este proceso se acompañaron acciones transversales en el campo de práctica como lo fueron la atención y acompañamiento psicosocial de pacientes hospitalizados que incluía la activación de redes para la garantía de la prestación del servicio y remisión de casos a ICBF y comisaría de familia de acuerdo a sus necesidades, para definir esto se hacía verificación de las condiciones reales de los pacientes, en este acompañamiento a los pacientes una de las acciones incluía la educación para el empoderamiento en el sistema de salud, los mecanismos de reclamación/exigibilidad y el autocuidado, en este tiempo también se activó una base de datos de las instituciones para la garantía y acceso a los servicios de salud pertinentes.

La apuesta y real tema a priorizar con este proyecto de intervención era generar procesos educativos que aporten al agenciamiento de capacidades, que generen participación,

liderazgo y transformación social en la medida en que los usuarios aprendían a moverse en las Rutas, las conocían y generaban capacidad instalada promoviendo el saber en sus espacios de socialización, con esto no solo se garantizaba el acceso al derecho a la salud, sino que se dignificaba a las personas en la medida en que garantiza la salud como derecho.

La intervención en la Clínica Panamericana se implementó desde dos estrategias importantes para la intervención en Trabajo Social, una educativa y la otra promocional teniendo en cuenta el diagnóstico realizado y articulando lo asistencial con el componente de talento humano.

Las siguientes matrices son una construcción articulada para evaluar el cumplimiento del proyecto de intervención e identificar asuntos pendientes, comprendiendo y visibilizando descriptivamente el nivel de desempeño, comprende una reflexión conjunta en torno a reconocer los avances, pendientes y posteriormente se abordan los aprendizajes del proceso, así como las dificultades, aprendizajes, sus trámites, gestiones y lo que se dejará a la institución del proceso.

LINEA EDUCATIVA
USUARIOS- PACIENTES

ESTRATEGIA: Aprendiendo a moverme como pez

Estado de avance total = 70%

El acceso y garantía del derecho a la salud implica que sus usuarios y pacientes tengan en cuenta diferentes elementos y habilidades que garanticen la autogestión y apropiación de las RIAS, entre esas habilidades se encuentra la comunicación, la participación y apropiación de los mecanismos de exigibilidad del derecho.

Es necesario generar un proceso de acompañamiento de tipo educativo para mejorar la capacidad de autogestión de los usuarios y que estos puedan apropiarse y efectivamente aprendan a moverse en las RIAS

ACTIVIDADES	SUB-ACTIVIDADES	CUMPLIMIENTO	INDICADOR	VERIFICACIÓN
<p>Conversatorios con la asociación de usuarios –se realizarán mensualmente el ultimo miércoles de cada mes, conversatorio circular, en jornada desde las 04:00 a 6:30pm en el auditorio principal del primer piso de la clínica panamericana, cada conversatorio, tiene momento de saludo, bienvenida, encuadre, desarrollo de la actividad y evaluación de la misma.</p>	<p>reflexiones en el marco de la participación y exigibilidad del derecho a la salud las reuniones tipo conversatorio</p>	<p>Se han realizado 3 de los 4 conversatorios proyectados, lo que ubica un avance del 75%</p>	<p>Se realizan 4 encuentros – conversatorios con sus respectivas memorias y asistencias.</p>	<p>Planeación, memoria del encuentro, listados de asistencia y archivo fotográfico.</p>
<p>Taller - ¡soy un líder! Potenciando las capacidades para ser un buen líder y gestor de derechos. Se realiza para la asociación de</p>	<p>Devoluciones y socialización de aprendizajes del encuentro.</p>	<p>Hasta ahora se avanza en 1 de las 3 jornadas programadas, lo que ubica un avance del 33%</p>	<p>Se realizan las 3 jornadas del taller soy líder con sus respectivas memorias.</p>	<p>Planeación, memoria del encuentro, listados de asistencia y archivo fotográfico.</p>

<p>usuarios 1 vez al mes por 3 jornadas de 02:00 a 04:00pm para fortalecer sus habilidades como líderes y para abordar los mecanismos de exigibilidad.</p>				
<p>Cartografía corporal –en el marco de un taller vivencial se realizará en una de las jornadas programadas de: 04:00 a 06:30pm con la asociación de usuarios reflexionando mis derechos desde la autogestión y autocuidado</p>	<p>Devoluciones y socialización de aprendizajes del encuentro.</p>	<p>Se deja la planeación de las actividades totales 100%</p>	<p>Se realizan 2 encuentros</p>	<p>Planeación, memoria del encuentro, listados de asistencia y archivo fotográfico.</p>

**PROMOCIONAL
TALENTO HUMANO**

ESTRATEGIA: Humanizando el cuidado de la vida
Estado de avance total_68%

Para el Talento Humano de la clínica panamericana es vital generar procesos que permitan reconocer los reclamos y sugerencias de sus usuarios y pacientes para definir no solo planes de mejora sino realmente mecanismos de apropiación de habilidades para la comunicación asertiva y humanización del cuidado.

En esa medida una dependencia que cruce lo asistencial y lo traduzca en estrategias mejoradoras que permitan generar habilidades transformaciones en el hacer y a la vez garantice un servicio de salud oportuno, pertinente, optimo y humano.

Las siguientes técnicas y dispositivos están pensados para generar procesos dialógicos vivenciales que les permitan a los trabajadores más que vaciar, apropiar los contenidos.

ACTIVIDADES	SUBACTIVIDADES	CUMPLIMIENTO	INDICADOR	VERIFICACIÓN
<p>Campañas de buen trato, (más que contenido interiorización de las propuestas) la campaña se desarrolla en la clínica 1 vez al mes, Panamericana por los diferentes servicios (urgencias, hospitalización, urología) vinculando al personal administrativo, asistencial y con el apoyo de la asociación de usuarios.</p>	<p>entrega y socialización de volantes de la campaña.</p> <p>realizar juego de roles en compañía de los miembros de la asociación de usuarios— reconociendo o resaltando situaciones que generan limitaciones o agresiones en el acceso, oportunidad y pertinencia del derecho a la salud, como se realiza en el marco de la campaña se realiza una vez al mes compartiendo por los pisos el sociodrama, tiene una duración de 3horas.</p>	<p>Se han realizado un 70% de las actividades planeadas</p>	<p>Se realiza un 100% de las actividades programadas con sus respectivas memorias.</p>	<p>Planeación, memoria del encuentro, listados de asistencia y archivo fotográfico.</p>
<p>Taller de conversaciones conscientes- como empatizar con el otro y la comunicación corporal. También se realiza en el marco de la campaña 1 vez al mes y en este espacio se fomenta el</p>		<p>Se han realizado 2 encuentros para un avance del 66% en relación a la meta.</p>	<p>Se realizan las 3 jornadas programadas con sus respectivas memorias y evidencias</p>	<p>Planeación, memoria del encuentro, listados de asistencia y archivo fotográfico.</p>

<p>encuentro y la palabra para mediar en las relaciones conflictivas con los colaboradores o talento humano de la clínica Panamericana. Se desarrolla en un espacio circular y tiene una duración de 1 hora son 3 jornadas.</p>				
---	--	--	--	--

Tabla N°1, Matriz de cumplimiento del proceso de práctica, fuente: elaboración propia

Estado del proceso general de práctica

Acciones - proceso	Duración/estado	Dificultad/habilidad	reflexiones	Que se deja
Acompañamiento de casos especiales en hospitalización y remisión de casos según corresponda	Transversal- se cumplió en un 100%, acompañamiento de 31 casos con sus respectivas memorias. Esta acción se desarrolló hasta cuando se suspendieron las practicas con el comunicado de la Universidad.	Está actividad me permitió desarrollar habilidades comunicativas, avanzar en la empatía y hacer lecturas en el marco de la atención en crisis.	Fue una de las acciones más significativas para mi proceso por el componente educativo que articule en la acción.	Se dejan memorias y bitácoras de los acompañamientos a pacientes que se enviaron a la líder de talento humano quincenalmente. Adicionalmente se deja la construcción de un formato para la remisión y atención de casos en el que se puede trabajar desde la interdisciplinarietàad.
Acciones del proyecto de intervención	Transitorias Se cumplieron en un 69%	Estas actividades apoyaron en el fortalecimiento de la asociación de	Me permitió comprender la importancia de los liderazgos en	Se deja a la Clínica Panamericana y a la ASU las memorias de los encuentros y

		usuarios de la Clínica Panamericana desde la participación ciudadana	espacios como el de la salud y las responsabilidades a nivel comunitario de estos líderes y lideresas	planeación de las actividades pendientes, así como el diseño de los volantes y carteles.
Apoyo al área SIAU	Transversal Se cumplieron 100%	Oriente a usuarios desde SIAU para articulación a rutas de atención y para garantizar su acceso al derecho a la salud. Gestione requerimientos de los usuarios (constancias de asistencias a citas para gestionar pasajes y viáticos ante las EPS), realice mediación en situaciones conflictivas entre los usuarios y colaboradores.	Me permitió desenvolverse en las RIAS y reconocer el rol de Trabajo Social como psicosocial en ambientes hospitalarios.	Con el proceso de acompañamiento al SIAU elaboró un plan de mejora asociado a las quejas recurrentes que incluye una campaña para incentivar el trato asertivo de los usuarios y mejorar las relaciones laborales entre colaboradores, socializo la propuesta con la jefe Líder de Talento Humano

Tabla N°2, Estado general del proceso, fuente: elaboración propia

Datos de cumplimiento

En cuanto a las acciones del proyecto de intervención no fue posible realizar los talleres de cartografías y taller de comunicaciones conscientes y corporales debido a la actual coyuntura en salud y a las medidas que se han tomado para evitar la propagación del virus COVID-19 sin embargo se dejan como se puede ver en el cuadro anterior una serie de insumos que permitirían la aplicación o ejecución de los talleres faltantes y el diseño de la estrategia de sensibilización de buen trato para su respectiva difusión

En cuanto a los acompañamientos de casos especiales, se realizaron 31 atenciones de las 31 remitidas para un total de 100%, se deja el insumo de bitácora de atención en Trabajo social y un formato para el apoyo interdisciplinario y atención de casos especiales.

En el acompañamiento a la dependencia SIAU apoye la orientación de los usuarios desde la educación en las RIAS y mecanismos de reclamación, en base a las quejas recurrentes elabore un plan de mejora basado en estrategia de buen trato, se deja el insumo al igual que el diseño de los afiches de la campaña.

Logros obtenidos

En este proyecto de intervención se han propiciado espacios para crear consciencia colectiva en un tema que nos une y afecta a todos en amplias esferas como es la salud, esto ha permitido que se cree un sentimiento de solidaridad y preocupación por el otro, en la cooperación los participantes se han encontrado y reencontrado a sí mismos, desde sus experiencias han dado voz a situaciones cotidianas que se padecen en el sistema y que dejan incontables víctimas.

Se ha procesado de manera favorable el ejercicio de consciencia plena que se expresa en el ejercicio libre colectivo. Estos líderes tienen mucho que decir y nos ponen en evidencia que hay otras formas de aprendizaje y que es posible anclar el contenido asociando al saber cotidiano, a partir de un proceso educativo se ha trascendido a la emocionalidad a la ira y la impotencia, los líderes se están apropiando herramientas para la exigibilidad de su derecho

para “sembrar semilla” ya que ellos tienen una apuesta clara y es que son líderes en diferentes escenarios y pueden aportar a sus comunidades.

Un gran logro son los usuarios que saben moverse en el sistema, pero además que reconocen la necesidad de este tipo de procesos, de seguir desarrollando y potenciándolos socialmente, para hacer personas más conscientes del derecho a la salud y del uso apropiado del mismo, al igual que de los mecanismos de reclamación y como esto finalmente propende por el mejoramiento mismo en la prestación de la salud.

Dificultades/aprendizajes

En el marco del proyecto Sembrando semillas por la vida se presentaron distintas situaciones que permitieron avanzar en aprendizajes y desarrollar herramientas para el cumplimiento de metas y de objetivos, estas situaciones me aportan no solo a nivel profesional sino también en lo personal entre ellas:

Me he fortalecido en habilidades para la comunicación asertiva con manejo de preguntas (contra preguntar- interpelar), la reflexividad, mediación y el trámite de emociones en procesos que pueden ser estresantes y conflictivos.

He ubicado al juego como dispositivo pedagógico en el que se hacían las devoluciones, desde la potenciación de saberes de base, a partir de optar por metodologías conversaciones les permitió a los participantes reconocerse como sabedores desde el campo de lo cotidiano y potenciar sus saberes para reforzar el trabajo en equipo, liderazgo y comunicación, la importancia de activar la memoria, generar confianza y disponerse de forma circular para generar un espacio íntimo y promover la cercanía, he visto la importancia del

adecuado manejo del grupo para no perder su foco, la importancia de hacer devoluciones al grupo de cada encuentro y de evaluar las actividades para fortalecerlas, comprendí la importancia de ubicar normas de base y la importancia del encuentro como elemento esperanzador.

En el plano de lo personal, el procesamiento emocional fue difícil y requirió trabajar en mí, desarrollando y trabajando con estrategias de afrontamiento y contención, este campo me aportó mucho pues tuve que retarme acompañando a pacientes y familias que estaban pasando por situaciones de crisis.

En lo profesional tuve que adquirir elementos de orden teórico sobre SGSSS , sobre ley 100, sobre MIAS; RIAS y sobre conceptos específicos como acceso, cobertura, calidad, atención, servicios entre otros, tuve que remitirme a búsquedas para fundamentar mi discurso y lo que trabajaba como la participación ciudadana y como potenciarla desde el escenario salud, donde ser participe y agente también es una acción ciudadana política y de compromiso.

Aportes del Trabajo Social en el campo de la salud

Citando a Ituarte (1992) Trabajo Social en salud es la actividad profesional que tiene por objeto la investigación de los factores que inciden en el proceso salud- enfermedad, así como el tratamiento de los problemas psicosociales que aparecen con relación a las situaciones de enfermedad, educar en la salud implica, educar para la ruta, empatizar, garantizar el acceso con el lenguaje, mediar en las situaciones de conflicto con la

comunicación asertiva, justificando la esencia de un programa en lo clínico- administrativo, traduciendo conceptos en lo asistencial clínico para que los usuarios aprendan a moverse en una ruta donde necesita conocer y desarrollar una habilidad de gestión y la reclamación de un derecho que finalmente genera capacidad instalada y transformación social.

Pendientes

En el desarrollo del proyecto hasta la fecha no se cumplieron algunas acciones como lo son talleres de cartografías y taller de comunicaciones conscientes y corporales esto debido a que se debían cesar las actividades para evitar la propagación de la pandemia COVID-19 y se suspendieron acciones de corte académicas y administrativas tanto en la Universidad de Antioquia como en la Clínica Panamericana, sin embargo, durante este tiempo se construyeron las memorias de los encuentros, talleres, se deja en la institución estas bitácoras, memorias de proceso y la planificación de las actividades pendientes así como la construcción de los volantes y carteleras de apoyo de la campaña de buen trato.

Esta problemática nos convoca en otros escenarios a fortalecer redes de apoyo para cuidarnos y cuidar de nuestras familias. Se espera que al mejorar esta situación se realice el cierre virtualmente y finalice sin inconvenientes el proceso entregando los productos informes y memorias a la institución de forma física en la medida de lo posible.

Sugerencias

Sugiero que este proyecto se pueda abordar desde lo técnico- administrativo y se siga apostando por la idea de fortalecer la participación ciudadana y la Asociación de usuarios porque esto permite avanzar e identificar lo que se debe mejorar en los procesos de atención de la Clínica Panamericana para brindar un servicio accesible, pertinente y humano.

Sería bueno que continuaran con las actividades pendientes de cierre de las cuales se deja planeación comprensible para que quien lidere la actividad tenga todas las claridades. Finalmente sugiero que se siga apostando por procesos de formación pensados en lenguajes cotidianos, metodologías que desde el juego permitan la apropiación de conocimiento.

Además, sería importante contar con un profesional de Trabajo Social que articule, maneje y haga intervención, seguimiento y manejo de estos casos especiales sería importante la atención integral en salud y sé que promueva desde la IPS un profesional que aporte a la articulación de lo administrativo y lo asistencial siendo un gestor que aporte al usuario y paciente en la gestión de sus requerimientos garantizando el acceso a un servicio humano, oportuno y pertinente.

Evaluación de proceso

Campo de practica

El campo de practica fue favorecedor, me agrego valor a mi formación, me confronto porque tuve que fundamentarme, hacer lecturas largas y profundas de textos sobre el trabajo social e intervención en el campo de salud, así como la normatividad vigente. Por lo anterior puedo afirmar que es un campo pertinente para el que hacer de Trabajo Social tiene lugar y sentido esta intervención, ya que es un campo que ofrece riqueza de aprendizaje a la luz de los campos que se acompañan.

Coordinación de procesos de práctica

La gestión del convenio y gestiones administrativas por parte de la coordinación de prácticas fueron pertinentes y oportunos. Los seminarios y acompañamientos fueron muy pertinentes con temáticas que agregaron valor al proceso de práctica profesional.

Asesora institucional

Es de resaltar que durante este proceso mi acompañante institucional fue la señora Luz Stella Mosquera – Líder de Talento Humano de Clínica Panamericana, quien desde un inicio me abrió las puertas y estuvo dispuesta a trabajar de la mano con la Universidad de Antioquia para garantizar que se abriera un convenio y campo nuevo.

Solo me queda agradecerle por su acompañamiento oportuno, por su disposición y enseñanzas a lo largo del proceso, por sus cuestionamientos y desafíos pude estudiar, desarrollar capacidades y habilidades que me servirán en lo profesional, lo personal y humano.

Asesora académica

La docente Natalia Arroyave acompañó mi proceso de prácticas, estuvo más que atenta disponible y dispuesta a brindarme sus asesorías, inclusive en momentos de incertidumbre no solo profesional sino personal, me apoyo para confrontarme y exigirme como profesional, me facilitó herramientas valiosas para afrontar los desafíos de mi campo de práctica, vio en mí más de lo que yo veía y así me exigió hasta el último momento.

Con su apoyo se llenó más este equipaje que estoy empacando desde el inicio de mi carrera, reforzo contenidos tan valiosos como las técnicas para gestionar conflictos, las técnicas de autoafirmación y comunicación, la ética profesional y el compromiso político con las instituciones y pacientes con los que trabajamos.

Gracias por mostrarme el potencial de una técnica bien desarrollada por promover durante todo este proceso una relación de cercanía, generando un vínculo y confianza.

Me sentí realmente motivada con sus asesorías, fue oportuna, favoreció y agrego valor a mi proceso.

Muchas gracias.

Autoevaluación

Este proceso me permitió caminar, avanzar en un sector que requiere mucho de Trabajo Social, la salud, citando a Marcel Proust “El verdadero viaje del aprendizaje consiste no en buscar nuevos paisajes sino en mirar con nuevos ojos” (s.f).

Este proceso me permitió confrontarme, me puso a prueba en todo sentido y a su vez logre mirar con otros ojos al sistema, comprendí la importancia de la educación en las

distintas esferas, comprendí que se puede enseñar desde el lenguaje cotidiano y con ello se pueden dar grandes cambios, que las rutas están pero muchas personas no saben que son o para que sirven, que es imperativo que la salud realmente se convierta en un derecho en Colombia y para ello hay que fortalecer la institucionalidad y derogar la ley 100.

Acompañé a la institucionalidad en los procesos que llevaban establecidos dando lo mejor de mí, trabajé de la mano con el personal, con los pacientes y con la Asociación de Usuarios, desarrollé el proyecto de intervención hasta donde me lo permitió la contingencia, nunca llegué tarde o incumplí mis horarios y obligaciones que se establecieron desde el momento de la instalación del campo de práctica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ituarte, A. T. (1992). *Procedimiento y proceso en el Trabajo social clínico. SigloXXI*.

Proust, M (s.f). Recuperado de: <http://lalineadelhorizonte.com/revista/el-unico-verdadero-viaje-de-descubrimiento-consiste-no-en-buscar-nuevos-paisajes-sino-en-mirar-con-nuevos-ojos-marcel-proust/>