



**El bienestar de todos está en los deberes y derechos en salud de la ESE Hospital San Juan  
de Dios de Yarumal**

Leydi Johana Vásquez Otálvaro

Informe de práctica para optar al título de Trabajadora Social

Tutor

Diana Elena Bedoya Bustamante, Especialista en Psicología organizacional

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Trabajo Social  
Yarumal, Antioquia, Colombia  
2022

<b>Cita</b>	(Vásquez Otálvaro, 2018)
<b>Referencia</b>	Vásquez Otálvaro, L. J. (2022). <i>El bienestar de todos está en los deberes y derechos en salud de la ESE Hospital San Juan De Dios de Yarumal</i> [Informe de práctica] Universidad de Antioquia, Yarumal, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	



Centro de Investigaciones Sociales y Humanas (CISH).



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda Céspedes.

**Decano/Director:** John Mario Muñoz Lopera.

**Jefe departamento:** María Edith Morales Mosquera.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## Tabla de contenido

Resumen .....	8
Abstract .....	9
Introducción .....	10
1. Generalidades de la institución .....	11
1.1. Misión.....	11
1.2. Visión .....	12
1.3. Objetivos organizacionales .....	12
2. Objeto de intervención.....	14
3. Características de la práctica.....	16
3.1. Objetivos. ....	16
3.2. Enfoque Teórico .....	17
3.2.1. Educación y desarrollo humano .....	17
3.3. Marco Conceptual .....	18
3.4. Fundamentación Metodológica .....	21
3.5. Sujetos involucrados en la práctica .....	22
3.6. Procesos acompañados durante la práctica .....	23
4. Apoyo a la oficina de atención al usuario – SIAU.....	25
5. Logros obtenidos de cada proceso .....	28
5.1. Descripción de actividades.....	28
5.1.1. Actividad #1: Participación ciudadana.....	28
5.1.2. Actividad #2: Atención humanizada .....	29
5.1.3. Actividad #3: Calidad humana y atención al usuario.....	31
5.1.4. Actividad #4: Deberes y derechos en salud .....	32
5.1.5. Actividad #5: programa radial.....	34

5.1.6. Actividad #6: Afiches de deberes y derechos en salud .....	35
6. Cumplimiento de indicadores. ....	38
7. Conclusiones .....	41
Referencias .....	43

## Lista de tablas

<b>Tabla 1</b> Evaluación indicador 1 .....	38
<b>Tabla 2</b> Evaluación indicador 2 .....	39
<b>Tabla 3</b> Evaluación indicador 3 .....	39
<b>Tabla 4</b> Evaluación indicador 4 .....	40
<b>Tabla 5</b> Evaluación indicador 5 .....	40

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Resumen de actividades.....	24
<b>Figura 2</b> Construcción de protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado .....	25
<b>Figura 3</b> Construcción de protocolo de deberes y derechos para usuarios con capacidades diversas.....	26
<b>Figura 4</b> Construcción ruta de atención a víctimas de violencia intrafamiliar, consumo de sustancias psicoactivas y conductas suicidas .....	26
<b>Figura 5</b> Construcción política de participación ciudadana en la gestión pública .....	27
<b>Figura 6</b> Presentación sobre la participación ciudadana .....	28
<b>Figura 7</b> Registro fotográfico actividad 1 .....	29
<b>Figura 8</b> Decálogo de humanización.....	30
<b>Figura 9</b> Presentación sobre atención humanizada .....	30
<b>Figura 10</b> Registro fotográfico actividad 2 .....	31
<b>Figura 11</b> Evidencia fotográfica de la actividad 3 .....	32
<b>Figura 12</b> Evidencia fotográfica actividad de aprendizaje .....	32
<b>Figura 13</b> Cartilla de deberes y derechos .....	33
<b>Figura 14</b> Evidencia fotográfica de la actividad 4 .....	34
<b>Figura 15</b> Evidencia fotográfica participación en Cerro Azul Estéreo .....	35
<b>Figura 16</b> Afiche de deberes y derechos de los usuarios en salud .....	36
<b>Figura 17</b> Evidencia fotográficas detalles entregados.....	37

## **Siglas, acrónimos y abreviaturas**

<b>ESE</b>	Empresa Social de Estado
<b>SIAU</b>	Servicios de Información y Atención al Usuario
<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo

## Resumen

Teniendo en cuenta el grado de conocimiento de los usuarios de la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, frente a la socialización de los derechos y deberes es necesario aplicar estrategias que permitan mejorar la adherencia y profundización de los mismos, evitando de cierta manera el aumento de la morbi-mortalidad, la deserción de los usuarios en el tratamiento y los procesos, el desconocimiento de los usuarios sobre los medios de información para dirigirse e implementar una inconformidad, insatisfacción queja o reclamo y el incremento de la automedicación, por medio de la formación en reglamentación en salud, que permita por medio de la educación aportar al mejoramiento de la calidad de vida y salud de los individuos y colectivos, es importante reconocer que en el campo de la salud existen tres áreas: la educación en salud, la educación para la salud y la educación sanitaria.

En los últimos años se ha podido evidenciar la necesidad de estimular la participación social por medio de acciones que busquen fortalecer el compromiso individual, familiar y colectivo en torno al mejoramiento de las condiciones de vida y salud, además de establecer relaciones directas entre los usuarios y las instituciones que prestan los servicios de salud, garantizando la prevalencia de los deberes y derechos de los mismos, de tal manera que se logre una optimización y racional uso de los servicios.

*Palabras clave:* Bienestar social, calidad de vida, salud, educación.

### **Abstract**

Taking into account the degree of knowledge of the users of the ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, in the face of the socialization of rights and duties, it is necessary to apply strategies that allow improving adherence and deepening of the same, avoiding in a certain way the increase in morbidity and mortality, the desertion of users in the treatment and processes, the lack of knowledge of users about the means of information to address and implement a nonconformity, dissatisfaction, complaint or claim and the increase in self-medication, through training in health regulation, which allows through education to contribute to the improvement of the quality of life and health of individuals and groups, it is important to recognize that in the field of health there are three areas: health education, health education and health education.

In recent years, it has been possible to demonstrate the need to stimulate social participation through actions that seek to strengthen individual, family and collective commitment around the improvement of living and health conditions, in addition to establishing direct relationships between users and the institutions that provide health services, guaranteeing the prevalence of their duties and rights, in such a way that an optimization and rational use of the services is achieved.

*Keywords:* social welfare, quality of life, health, education.

## Introducción

Bajo el marco de la práctica profesional del programa de Trabajo Social perteneciente a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia, se llevó a cabo el ejercicio práctico en la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, durante un periodo de quince meses, en modalidad presencial, desarrollada en el área de Atención al Usuario SIAU, siendo el escenario que dio lugar a la ejecución del proyecto de intervención social “*El bienestar de todos está en los deberes y derechos en salud de la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal*”.

El presente informe da cuenta de las actividades desarrolladas y los aprendizajes obtenidos en la ejecución del proyecto, que posibilitaron el fortalecimiento de los conocimientos y habilidades de los usuarios tanto de la población yarumaleña como de sus alrededores en el reconocimiento de los deberes y derechos de estos, también apoyar en el fortalecimiento de programas que propendan por la participación ciudadana, fomentando la calidad de vida y el bienestar social. Desde nuestra profesión se hace necesario implementar acciones que promuevan al cambio y la transformación de la realidad social de individuos partiendo de una intervención contextualizada y fundamentada que posibilite el reconocimiento de sus deberes y derechos como sujetos inmersos en la sociedad.

Es por tanto que para la realización de las diferentes actividades no solo nos enfocamos en el usuario sino también en los funcionarios de la ESE Hospital buscando la entrega de servicios de salud humanizados, promoviendo la transparencia y amabilidad en los servicios prestados por la institución, el buen trato y el mejoramiento de la calidad de vida, para de alguna manera fidelizar a los usuarios que recurren y necesitan de la atención.

## **1. Generalidades de la institución**

La ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, es una institución pública, ubicada en el municipio de Yarumal Antioquia, es una organización de salud que ofrece servicios de baja y mediana complejidad a la población tanto local como del norte antioqueño, cuya atención se encuentra enfocada en brindar servicios humanizados dirigidos al usuario y su familia, ofreciendo servicios ambulatorios y hospitalarios en las diferentes especialidades clínicas y quirúrgicas, siendo la unidad materno-infantil, el servicio sobresaliente, sin desconocer los servicios de cirugía ambulatoria, urgencias, hospitalización y los servicios de apoyo diagnóstico, de acuerdo a su nivel de atención, la institución es una excelente opción para el departamento de Antioquia, en cuanto a la prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad (ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, 2022).

La comunidad cuenta con la prestación de este servicio debido a que es la central de atención que cobija el norte antioqueño, haciendo actuación a las diversas enfermedades y garantizando el acceso de todas las personas a los recursos sanitarios, en igualdad de condiciones, para garantizar el bienestar de la población y no dejar nadie sin recibirlo.

El proceso salud-enfermedad posee una realidad social que se presenta en individuos o grupos determinados, cuentan con características sociales, económicas y culturales relevantes que son producto de las condiciones de vida de los propios individuos, siendo importante buscar los determinantes de la salud para dar soluciones a los problemas que fundamentalmente afectan los grupos familiares, sociales e individuos, por medio de la promoción de la salud como herramienta primordial para el trabajo de desarrollo social con la comunidad.

### **1.1.Misión**

El Hospital San Juan de Dios de Yarumal lidera procesos innovadores y sostenibles de prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad especialmente seguros, que contribuyen al desarrollo de las personas y servicios del orden médico, científico y tecnológico, busca maximizar sus resultados con un talento humano feliz y comprometido con el progreso de la

calidad vida de la comunidad del Norte Antioqueño y especialmente del municipio de Yarumal. Es nuestra filosofía el respeto por la dignidad humana y la lucha inspiradora del humanizar los servicios de salud.

## **1.2. Visión**

En el 2024 seremos un hospital líder en la prestación de servicios de salud integrales con altos estándares de calidad, humana, innovadora y sostenible. Seremos reconocidos como una institución creadora de experiencias en salud transformadora de vidas.

## **1.3. Objetivos organizacionales**

Los objetivos organizacionales del Hospital San Juan de Dios son siete, con los que se logra evidenciar que hay una inclinación por prestar un buen servicio de salud a la población, estos pretenden tener presentes las particularidades del contexto para lograr que la atención o servicio de salud y atención se presten de la manera adecuada y bajo buenas condiciones técnicas y humanas.

- Mejorar la satisfacción del Talento Humano con el fin de contar con colaboradores motivados que redundará en la calidad de la atención a pacientes y su familia y contribuir al desarrollo del plan de vida de cada colaborador.
- Incrementar la resolutivez de la prestación del servicio de salud ofertados para alcanzar mejores niveles de salud de la comunidad del norte antioqueño logrando el desarrollo del portafolio de servicios.
- Garantizar la sostenibilidad financiera para el apoyo a la atención asistencial de los pacientes y sus familias.
- Prestar servicios de salud seguros, logrando la adhesión a las guías y protocolos basados en la evidencia científica disponible para alcanzar altos niveles de calidad de vida de la población atendida.

- Acceder a la mejor tecnología disponible en el mercado y modernizar las instalaciones del hospital para la atención con calidad y comodidad para nuestros pacientes.
- Generar un impacto positivo en la comunidad mediante la unión con nuestros clientes internos, usuarios, familia y demás actores locales y realizar las acciones que nos permitan ser una empresa responsable socialmente.
- Desarrollar todas las acciones encaminadas a construir un hospital competitivo.

## 2. Objeto de intervención

Los objetivos organizacionales de la ESE Hospital San Juan de Dios tienen como propósito dar cuenta de la prestación de un buen servicio de salud a la población, pretendiendo tener presentes las particularidades del contexto para lograr que la atención o servicio de salud se preste de manera adecuada y bajo las mejores condiciones técnicas y humanas.

En la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, al ser una institución vanguardista que presta los servicios de baja y mediana complejidad no solo a la comunidad del Norte Antioqueño sino también de sus alrededores, brinda atención en diferentes áreas que garantizan la prevención y promoción de los servicios en salud, por ende se hace necesario identificar la situación a transformar basándose en generar acciones que promuevan mayor participación de la comunidad dándoles a conocer los deberes y derechos de los mismos.

En los últimos años se ha podido evidenciar la necesidad de estimular la participación social por medio de acciones que busquen fortalecer el compromiso individual, familiar y colectivo en torno al mejoramiento de las condiciones de vida y salud, además de establecer relaciones directas entre los usuarios y las instituciones que prestan los servicios de salud, garantizando la prevalencia de los deberes y derechos de los mismos, de tal manera que se logre un óptimo y racional uso de los servicios.

Teniendo en cuenta el grado de conocimiento de los usuarios frente a la socialización de los derechos y deberes es necesario aplicar estrategias por medio del proyecto El bienestar de todos esta en los deberes y derechos en salud que permitan mejorar la adherencia y profundización de los mismos, evitando de cierta manera el aumento de la morbi-mortalidad, la deserción de los usuarios en el tratamiento y los procesos, el desconocimiento de los usuarios sobre los medios de información para dirigirse e implementar una inconformidad, insatisfacción queja o reclamo y el incremento de la automedicación, por medio de la formación en reglamentación en salud, que permita por medio de la educación aportar al mejoramiento de la calidad de vida y salud de los individuos y colectivos.

Es por ello, que se dio la iniciativa de pensar en mejorar las condiciones y calidad de la atención de los usuarios tanto externos como internos, dando lugar al desarrollo del proyecto en pro de fortalecer los conocimientos en deberes y derechos en salud, atención humanizada y participación ciudadana, bajo estas perspectivas y desde las acciones direccionadas por la oficina de atención al usuario SIAU, se hace necesario fortalecer los conocimientos de los usuario en atención humanizada y de calidad.

Es un reto desde la profesión, aportar mis conocimientos y habilidades para fortalecer la educación a los usuarios tanto de la población yarumaleña como de sus alrededores en el reconocimiento de los deberes y derechos en salud, atención humanizada y también apoyar en el fortalecimiento de programas que propendan por la participación ciudadana, fomentando la calidad de vida y el bienestar social. Desde trabajo social se hace necesario implementar acciones que promuevan al cambio y la transformación de la realidad social de individuos partiendo de una intervención contextualizada y fundamentada que posibilita el reconocimiento de sus deberes y derechos como sujetos inmersos en la sociedad.

Por tanto para los usuarios como para mí como trabajadora social en práctica fue un desafío involucrar a los colaboradores en un proceso de humanización de servicios porque bien es claro que se vivió una situación no ajena a nuestras realidades, donde nos encontramos inmersos en cuanto a la proliferación de enfermedades, la incertidumbre como el COVID 19 que apuntaba a la despersonalización de los profesionales de la salud y es por eso el papel de Trabajo Social en siempre trabajar en pro de la humanización de servicios.

### **3. Características de la práctica**

#### **3.1. Objetivos.**

La práctica profesional se llevó a cabo en la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, durante un periodo de quince meses, iniciando el 29 de septiembre de 2020 y finalizando el 24 de diciembre de 2021, modalidad presencial.

#### **Objetivo General del proyecto**

Promover los derechos y deberes de los usuarios en salud, para generar un impacto positivo en la ESE Hospital Yarumal San Juan de Dios y el norte antioqueño mediante el trabajo mancomunado entre los clientes internos, usuarios, familia y demás actores locales desarrollando actividades que permitan concientizar a la población.

#### **Objetivos Específicos**

- Mejorar el conocimiento de los usuarios sobre los deberes y derechos en salud y participación ciudadana para empoderarlos a través de implementar espacios de socialización y capacitaciones.
- Humanizar a los funcionarios de la ESE Hospital Yarumal San Juan de Dios para que ofrezcan una mejor atención al cliente externo mediante espacios pedagógicos a las principales áreas organizativas de la institución.
- Brindar una prestación de servicios de salud humanizados y seguros para fortalecer las experiencias vivenciadas por los clientes externos en el conocimiento de sus deberes y derechos.

## **3.2.Enfoque Teórico**

### **3.2.1. Educación y desarrollo humano**

La intervención social se desarrolló bajo la teoría del desarrollo de Amartya Sen (Cejudo Córdoba, 2006) que se interesa por cómo la educación contribuye a conseguir funcionamientos y capacidades en los individuos, contribuyendo a vivir en un mundo más seguro, permitiendo a las personas conocer y reclamar los derechos establecidos por la ley, la educación sanitaria que se desempeña como función importante en la mejora de la calidad y el bienestar de los individuos y contribuye a la igualdad entre los distintos grupos étnicos dentro de una sociedad mejorando no sólo la libertad de estos grupos para un mejor vivir, sino también la probabilidad de participar en los procesos y tomas de decisiones.

Esto permitió desarrollar en la institución actividades que tuvieran por objetivo el empoderamiento de conocimientos y habilidades para brindar mejor atención a la comunidad y el fortalecimiento de sus relaciones interpersonales (familia, amigos, trabajo). Sen propone orientarse principalmente al desarrollo de habilitaciones y capacidades; entendiéndose como un instrumento que le permita al ser humano alcanzar sus metas en el sentido de una autorrealización personal, teniendo los elementos esenciales para direccionarse y tener el control de sus vidas a partir de decisiones autónomas y soberanas, lo que incide en su capacidad de elección.

Finalmente se puede evidenciar que el enfoque de las capacidades puede ser una herramienta muy útil para aproximarnos a una visión más crítica en cuanto a los distintos matices y problemas que nos plantea la economía del bienestar, dándonos a conocer las perspectiva cualitativa de las experiencias vividas y brindándonos la oportunidad de incorporar la opinión de los individuos, pues son ellos los mejores jueces para evaluar sus condiciones de vida, ya que se enfrentan cotidianamente con su realidad.

### 3.3.Marco Conceptual

**Bienestar social:** Por Bienestar Social se designa al conjunto de factores o elementos que participan a la hora de determinar la calidad de vida de una persona y que en definitivas cuentas son también los que le permitirán a esta gozar y mantener una existencia tranquila, sin privaciones y con un constante en el tiempo estado de satisfacción. Básicamente, en la concepción del bienestar social se incluyen todas aquellas cosas que inciden de manera positiva para que un sujeto, una familia, una comunidad, puedan alcanzar el objetivo de tener una buena calidad de vida (Ucha, 2009).

**Calidad de vida:** Es un conjunto de factores que da bienestar a una persona, tanto en el aspecto material como en el emocional. En otras palabras, la calidad de vida son una serie de condiciones de las que debe gozar un individuo para poder satisfacer sus necesidades. Esto, de modo que no solo sobreviva, sino que viva con comodidad.

La calidad de vida comprende factores tanto subjetivos como objetivos. Entre los factores subjetivos se encuentra la percepción de cada individuo de su bienestar a nivel físico, psicológico y social. En los factores objetivos, por su parte, estarían el bienestar material, la salud y una relación armoniosa con el ambiente físico y la comunidad (Westreicher, 2020).

**Deberes y derechos:** Los derechos son libertades individuales o sociales garantizados por la máxima ley, con el fin de brindar protección y seguridad a todos los ciudadanos. En nuestro país, estos derechos están en la Constitución Nacional. Por su parte, los deberes son reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad.

Todos los miembros de una sociedad niños, jóvenes, adultos y ancianos, hombres y mujeres, tenemos obligaciones para cumplir, al igual que libertades para exigir. En nuestro hogar, escuela, barrio, urbanización, ciudad, a cada instante de nuestra vida tenemos oportunidad de ejercitar nuestros deberes y hacer valer nuestros derechos (Convenio Rio los Baos: Agua y desarrollo, n.d.).

**Educación:** La educación es la formación práctica y metodológica que se le da a una persona en vías de desarrollo y crecimiento. Es un proceso mediante el cual al individuo se le suministran herramientas y conocimientos esenciales para ponerlos en práctica en la vida cotidiana. El aprendizaje de una persona comienza desde su infancia, al ingresar en institutos llamados escuelas o colegios en donde una persona previamente estudiada y educada implantará en el pequeño identidades, valores éticos y culturales para hacer una persona de bien en el futuro.

El concepto de educación se define como un proceso a través del cual, los individuos adquieren conocimientos, ya sea habilidades, creencias, valores o hábitos, de parte de otros quienes son los responsables de transmitírselos, utilizando para ello distintos métodos, como, por ejemplo, mediante discusiones, narraciones de historias, el ejemplo propiamente dicho, la investigación y la formación(Sánchez, 2021).

**Humanización de servicios en salud:** Humanizar la sanidad significa personalizar la atención, porque detrás de cada enfermedad hay una persona que está viviendo su experiencia de una manera determinada y tiene que incorporarlo en su vida. Hay cosas que no se pueden sustituir, como es la presencia de un ser humano ante los pacientes que están sufriendo dolor: una mirada, unas palabras, sonreír, mostrar calidez, escuchar, tener empatía y comprensión de la situación del otro.

La humanización en salud significa mucho más que ser cordial. Implica minimizar la tendencia de tratar al enfermo como a un objeto, una enfermedad o unos síntomas concretos. El cuidado humanizado requiere considerar a los pacientes como personas. Supone abandonar las relaciones funcionales para convertirlas en relaciones personales(Simbiotia, 2022).

¿Qué beneficios tiene la humanización de la salud?

Afortunadamente, están surgiendo cada vez más estudios científicos que avalan los beneficios, tanto para pacientes como para las organizaciones asistenciales, de este enfoque de cuidado humanizado. A modo de resumen, se ha demostrado que los centros bien diseñados que siguen estrategias de humanización en servicios de salud cuentan con los siguientes beneficios:

- Reducción de la ansiedad de los pacientes

- Minimización del estrés de las personas
- Aceleración de la recuperación
- Reducción en el uso de medicamentos
- Disminución del dolor
- Mejora de la productividad y retención del personal. Teniendo en cuenta que el sector sanitario tiene el nivel de absentismo más elevado(Simbiotia, 2022).

**Salud:** La salud es un derecho social importante, defendido por los políticos de todos los partidos, aunque siempre difieren sobre cuál es el mejor sistema para ofrecerla a los ciudadanos. Nuestra sociedad dedica importantes recursos a preservar la salud. Yo me atrevería a decir que estamos medicalizados y que muchos españoles se relacionan con el sistema sanitario, más que lo que acuden a las tabernas o las iglesias.

Es importe resaltar que “toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución Política de Colombia”.

¿Qué es la salud?

No es fácil explicar qué es la salud. Para la OMS es un estado de bienestar físico, psíquico y social. La definición es muy bella pero poco operativa. Según esas ideas casi nadie está sano: aquí hay problemas económicos, ahí están en paro, allí ha fallecido un familiar. Podría explicarse usando una definición negativa: decir que la salud es la ausencia de la enfermedad(Sociedad Española de medicina interna, n.d.).

**Servicios de salud:** Son uno de los sectores fundamentales de la sociedad y la economía. La OIT refrenda los principios fundamentales del derecho humano a la salud y a la protección social. Proporcionar protección social de la salud e igualdad de acceso a una atención de salud de calidad tiene considerables efectos positivos en la salud individual y pública, además de potenciar el crecimiento económico y el desarrollo. El sector de la salud también es un importante sector de

empleo, con un gran potencial para la generación de empleo (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2005).

### **3.4.Fundamentación Metodológica**

*“Cada individuo existe en un mundo de experiencias en constante cambio en el que él es el centro.”*

*Carl Rogers (1969)*

#### ***Aprender haciendo***

La Teoría del aprendizaje llamada Constructivismo hace referencia a que, para que haya aprendizaje, el conocimiento debe ser construido o reconstruido por la persona que aprende a través de la acción, es decir, el aprendizaje no es aquello que simplemente se pueda transmitir. Según Lev Vygotsky “consiste en considerar al individuo como el resultado del proceso histórico y social donde el lenguaje desempeña un papel esencial y el conocimiento un proceso de interacción entre el sujeto y el medio, pero el medio entendido como algo social y cultural, no solamente físico”(Payer, 2016, p. 1).

Constantemente estamos en construcción social por medio de aprendizajes que nos llevan a la creación de nuevos esquemas de desarrollo humano, social, político y cultural, permitiendo el avance de los individuos y por ende en la mejora de su calidad de vida y el relacionamiento con el entorno. Con él se puede visualizar que el aprendizaje es esencialmente activo, dando por hecho que un individuo aprende algo nuevo y posteriormente lo incorpora a sus experiencias, cada información que recibe es asimilada y depositada en una red de conocimientos y experiencias dando como resultado aprendizajes propios para el devenir de la vida cotidiana.

*Aprender-Haciendo* fue la estrategia metodológica empleada para la realización del proyecto, el cual brindó aprendizajes al personal que labora en la institución, porque constantemente estamos en un creciente aprendizaje y obteniendo conocimientos para el desarrollo de nuestras vidas, de esta manera, el aprender haciendo es una perspectiva en la investigación que busca brindar habilidades y conocimientos sobre determinados temas, en nuestro caso, la intervención realizada en la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal con los usuarios internos

y externos, posibilitó que el personal fortaleciera sus conocimientos sobre deberes y derechos en salud, atención humanizada y participación ciudadana y poder crear conciencia de los beneficios que tienen como ciudadanos y así generar acciones afirmativas que posibiliten el reconocimiento y disfrute de sus derechos.

### **3.5.Sujetos involucrados en la práctica**

El proyecto se piensa en un principio en la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, que tiene como estrategia para mejorar la calidad de vida de los usuarios fortalecer el sistema de información y atención al usuario SIAU - quejas y reclamos, implementar más talleres educativos para el personal en cuanto a atención humanizada y buen trato, implementar más medios de comunicación informativos facilitando que la comunidad se encuentre informada y posibilitar la participación ciudadana y comunicación con los usuarios, pensando en estas estrategias se busca trabajar con los usuarios internos y externos de la institución.

En un comienzo debido a la emergencia sanitaria (COVID 19) se pensaba en realizar las actividades de manera virtual, pero a medida que se iba realizando el esquema de trabajo se decide realizar las actividades de manera presencial con todas las medidas de bioseguridad. Se realiza la actividad con 200 empleados de la ESE Hospital que se desempeñan en las diferentes áreas de la institución, además de realizar un programa radial para dar conocimiento a la comunidad yarumaleña y alrededores de las actividades y acciones llevadas a cabo en la institución.

Desde el ámbito educativo, la mayoría de los empleados tienen estudios técnicos, tecnólogos y profesional, en cuanto a la remuneración económica, la ESE Hospital San Juan de Dios ofrece a sus empleados salarios que oscilan desde el salario mínimos hasta 4 salarios mínimos vigentes dependiendo del nivel educativo y el cargo que desempeña, las jornadas laborales se encuentran establecidas de acuerdo al área de trabajo, va desde las 7:00 am a 7:00 pm para el personal asistencial en turno de 12 horas para un cubrimiento de 24 horas, el personal administrativo comprende horarios que van desde las 7:00 am a 5:00 pm días hábiles.

Para la realización de las actividades del proyecto se tuvo en cuenta la disposición de los empleados, dado que cada uno se posicionaba como actores principales del proyecto, en primera

instancia se hacía una tabulación de los conocimientos que tenían como usuarios de deberes y derechos, que participación ciudadana conocían y como realizar atención humanizada para implementar las actividades y fortalecer esos conocimientos.

A partir de la información recolectada se logró programar al personal para recibir las charlas educativas en temas con deberes y derechos en salud, atención humanizada y participación ciudadana, logrando desarrollar a cabalidad las actividades de educación al personal interno y concientizarlos sobre la importancia de profundizar en los diferentes temas para una buena atención a nuestros usuarios externos.

### **3.6. Procesos acompañados durante la práctica**

Para la ejecución del proyecto *“El bienestar de todos está en los deberes y derechos en salud de la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal”*, se programaron 2 encuentros semanales (jueves y viernes de 8:00 am – 12:30 am, modalidad presencial), los cuales respondían a las programaciones realizadas por cada coordinador de área con el personal. A continuación, un resumen del trabajo realizado con los colaboradores.

**Figura 1***Resumen de actividades*

	<p align="center"><b>Participación ciudadana - Ley 1751 y 1757 de 2015</b></p> <p><b>Temáticas:</b> Participación ciudadana, mecanismos de participación.</p> <p><b>Objetivo:</b> Fomentar a los usuarios los conocimientos necesarios para ser ciudadanos participes.</p> <p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Conoces los mecanismos de participación ciudadana?</li> <li>- ¿De que trata la ley 1751 y 1757 de 2015?</li> <li>- ¿Qué implicaciones tiene conocer los mecanismos de participación ciudadana ?</li> <li>- ¿Cómo crees que sería la vida si se cumplen a cabalidad ?</li> <li>- Reflexiones.</li> </ul>
	<p align="center"><b>Atención Humanizada</b></p> <p><b>Temáticas:</b> Humanización, habilidades en salud, buen trato.</p> <p><b>Objetivo:</b> Brindar a los usuario la información básicos sobre el buen trato y atención a los usuarios</p> <p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es humanizar?</li> <li>- ¿Qué es humanización en salud?</li> <li>- ¿Qué habilidades para la atención en salud podemos aplicar?</li> <li>- ¿Porque debemos brindar un buen trato?</li> <li>- Decálogo de humanización</li> <li>- Es compromiso de todos hacer sentir bien al otro.</li> </ul>
	<p align="center"><b>Calidad humana y atención al usuario</b></p> <p><b>Temáticas:</b> Entornos de trabajo saludables, comunicación efectiva y escucha al cliente.</p> <p><b>Objetivo:</b> Lograr que los colaboradores DESARROLLEN COMPETENCIAS que les permita llevar a cabo exitosamente sus actividades laborales y ser mejores en la atención a nuestros usuarios internos y externos.</p> <p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es calidad humana?</li> <li>- ¿Que atención se quiere dar y recibir?</li> <li>- Ser proactivo</li> <li>- Buen anfitrión.</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>
	<p align="center"><b>Deberes y derechos en salud</b></p> <p><b>Temáticas:</b> Actualización de la cartelera informativa de la oficina de Atención al Usuario -SIAU</p> <p><b>Objetivo:</b> Brindar una información clara y actualizada a nuestros usuarios y colaboradores para mantener la buena comunicación.</p> <p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Conoces los derechos y deberes que tienes como usuario?</li> <li>- ¿Qué haces para que se cumplan?</li> <li>- ¿Qué implica eso para la mejora de la calidad de vida ?</li> <li>- ¿Cómo crees que sería la vida si se cumplen a cabalidad ?</li> <li>- Reflexiones.</li> </ul>

#### 4. Apoyo a la oficina de atención al usuario – SIAU

Se realiza en apoyo a la oficina de SIAU con la actualización y creación de manuales, protocolos y procesos para la aprobación por el área de calidad, los cuales se hicieron con el acompañamiento del trabajador social.

#### Figura 2

*Construcción de protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado*

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCION INTEGRAL EN SALUD CON ENFOQUE PSICOSOCIAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO</b>	<b>PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>
	CODIGO: PO-02-003 VERSION: 02 FECHA: 30/09/2021	

##### DESCRIPCION O CONTENIDO DE LA POLITICA

La Empresa Social del Estado Hospital Yarumal San Juan de Dios, en concordancia con su misión y visión institucional brinda una ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD CON ENFOQUE PSICOSOCIAL PARA POBLACION VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO, a través de un enfoque diferencial, el cual es comprendido como un escenario de reconocimiento y aceptación de la diversidad que caracteriza a la condición humana, y de esta manera permite dar respuesta de forma integral a las necesidades específicas de las poblaciones y las personas víctimas del conflicto armado.

Todos los miembros que la integran, tanto profesionales médicos como de otras áreas, deben poseer valores que los lleve a la continua búsqueda de la excelencia, la orientación hacia la mejora continua de la calidad de vida, la consideración de la persona como centro de su atención, la continuidad asistencial, el cumplimiento de las prácticas de docencia e investigación adquiridos y el compromiso con los objetivos de la plataforma estratégica y los Lineamientos del Ministerio de la Protección Social.

##### OBJETIVOS

Desarrollar indicaciones basadas en evidencia que orienten la atención integral en salud con enfoque psicosocial y diferencial, como medida de asistencia y/o rehabilitación para la población víctima del conflicto armado, en el marco del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas del Conflicto Armado.

##### Objetivos específicos

- Garantizar la prestación de servicios de salud a las personas afectadas con oportunidad, calidad, pertinencia, bajo los enfoques de derechos, psicosocial y diferencial; atendiendo oportunamente las remisiones realizadas desde la ruta de atención del PAPSIVI.
- Apoyar a los equipos psicosociales del nivel territorial en el monitoreo, seguimiento y evaluación de la implementación del protocolo para la atención

**Figura 3***Construcción de protocolo de deberes y derechos para usuarios con capacidades diversas*

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE DEBERES Y DERECHOS PARA USUARIOS CON CAPACIDADES DIVERSAS	PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CODIGO: PO-02-003 VERSION: 02 FECHA: 30/09/2021

**1. DESCRIPCIÓN O CONTENIDO DEL PROTOCOLO**

La Empresa Social del Estado Hospital Yarumal San Juan de Dios, se encuentra comprometida en brindar una atención centrada en el usuario, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, así como una atención humanizada y de calidad, para ello se han establecido procesos, procedimientos, instrumentos, canales de comunicación y mecanismos de participación ciudadana, que permiten facilitar la solución de los requerimientos de nuestros usuarios, para ofrecer servicios de salud de alta calidad tanto humana como tecnológica, para todos los ciudadanos en nuestra oficina de atención al usuario SIAU y en los servicios priorizados de la ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, se cuenta con una ventanilla o un espacio para la atención preferencial, es decir, punto especial, en donde se da prioridad a niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas, comunidades indígenas y pacientes de alto costo.

Con este manual buscamos garantizar los derechos de nuestros usuarios entre los que se encuentran: Recibir atención humanizada oportuna y eficiente, la orientación y comunicación permanente de manera cordial, recibir atención integral con principios de objetividad y buen trato.

**2. OBJETIVOS**

- Garantizar la atención de manera preferente, de todos los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas, comunidades indígenas y pacientes de alto costo.
- Implementar en todos los puntos de atención de la ESE HOSPITAL SAN JUAN

**Figura 4***Construcción ruta de atención a víctimas de violencia intrafamiliar, consumo de sustancias psicoactivas y conductas suicidas*

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	RUTA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y CONDUCTA SUICIDA.	PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CODIGO: PO-02-003 VERSION: 02 FECHA: 30/09/2021

**1. DESCRIPCIÓN O CONTENIDO DE LA RUTA**

Para garantizar el derecho a la salud mental como una prioridad de la población, la ESE Yarumal Hospital San Juan de Dios en concordancia con su misión y visión institucional y en términos de disponibilidad, acceso, permanencia, calidad y pertinencia en la prestación de servicios integrales en salud mental, y con un trabajo mancomunado con los procesos sectoriales, transectoriales y comunitarios que aporten al mejoramiento de la calidad de vida.

La salud mental tiene una estrecha relación con la ciudadanía para ejercer sus derechos y desarrollar sus capacidades y potencialidades, es decir, implementar acciones en salud mental sin limitaciones para la intervención de los trastornos mentales, es muy importante que se promueva la salud mental y se la vincule con la búsqueda permanente del bienestar de todos y con el acceso a las estrategias necesarias para tal fin.

La violencia intrafamiliar, el consumo de sustancias psicoactivas y las conductas suicidas, además, de ser un problema social es un problema que incide en la salud mental de las víctimas; las víctimas a parte que han sufrido la violación de sus derechos y de su dignidad humana, también se etiquetan en alteraciones psiquiátricas y tratamientos psicofarmacológicos; perdiendo su autonomía para enfrentarse a diferentes situaciones, debido a que se individualizan en diagnósticos psicosomáticos, depresión, histeria, bipolaridad, entre otros, lo que genera conductas no aptas para la convivencia ciudadana.

**2. OBJETIVOS**

**Figura 5***Construcción política de participación ciudadana en la gestión pública*

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6	
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION
	CÓDIGO: PO-02-003 VERSION: 02 FECHA: 30/09/2021	

**1. DESCRIPCION O CONTENIDO DE LA POLITICA**

"La ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal busca dar respuesta a problemáticas, necesidades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y al cumplimiento de los derechos a la participación y a la salud. La política se convierte en referencia para organizar los procesos de participación social en la ESE, cuya finalidad es que la ciudadanía participe en las decisiones relacionadas con estos derechos".

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal y sus colaboradores se comprometen a planear, ejecutar y hacer seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía, buscando facilitar la gestión orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad que generen valor a los diferentes procesos relacionados con el ciudadano, adoptando e implementando prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen los procesos, fomentando y facilitando espacios que garanticen una efectiva participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), contribuyendo a la eficiencia de la gestión de la ESE HSJD.

**2. OBJETIVOS**

- Planear, ejecutar y hacer seguimiento a la gestión de cara a la ciudadanía
- Facilitar la gestión orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad que generen valor a los diferentes procesos relacionados con el ciudadano
- Adoptar e implementar prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen los procesos
- Fomentar y facilitar espacios que garanticen una efectiva participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación



**Figura 7***Registro fotográfico actividad 1***5.1.2. Actividad #2: Atención humanizada**

Este primer encuentro dio la apertura al proyecto, se llevó a cabo dentro de los días 4 de noviembre al 2 de diciembre del presente año, donde asistieron **123** colaboradores en total. El objetivo de esta actividad fue brindar a los usuarios la información básica sobre el buen trato y atención a los usuarios que les posibilitara reconocer las diferentes temáticas para brindar un buen servicio y atención a nuestros usuarios. El encuentro se realizó mediante la presentación de Power Point con preguntas orientadoras y teoría de reflexión sobre los temas a tratar.

Durante el desarrollo de la actividad se notó interés y disposición de los empleados por participar y dar a conocer sus diferentes puntos de vista, además de compartir vivencias propias dentro de la institución. Seguidamente se dió espacio para una actividad llamada “La etiqueta” de integración referente al tema tratado donde los participantes se relacionaron y sacaron sus propias conclusiones.

**Figura 8**  
*Decálogo de humanización*



**Figura 9**  
*Presentación sobre atención humanizada*



**Figura 10***Registro fotográfico actividad 2***5.1.3. Actividad #3: Calidad humana y atención al usuario**

Este encuentro se realizó dentro de los días 4 de noviembre al 2 de diciembre del presente año, donde asistieron **123** colaboradores. El objetivo fue lograr que los colaboradores **DESARROLLEN COMPETENCIAS** que les permita llevar a cabo exitosamente sus actividades laborales y ser mejores en la atención a nuestros usuarios internos y externos. Se realizó la presentación de los temas de interés para fortalecer los conocimientos de los colaboradores en una atención humana y de calidad.

De igual manera de la actividad anterior, los colaboradores participaron de forma activa respondiendo de forma positiva en la actividad realizada, donde se obtuvo aprendizajes y reflexiones para el quehacer cotidiano.

**Figura 11**

*Evidencia fotográfica de la actividad 3*



**Figura 12**

*Evidencia fotográfica actividad de aprendizaje*



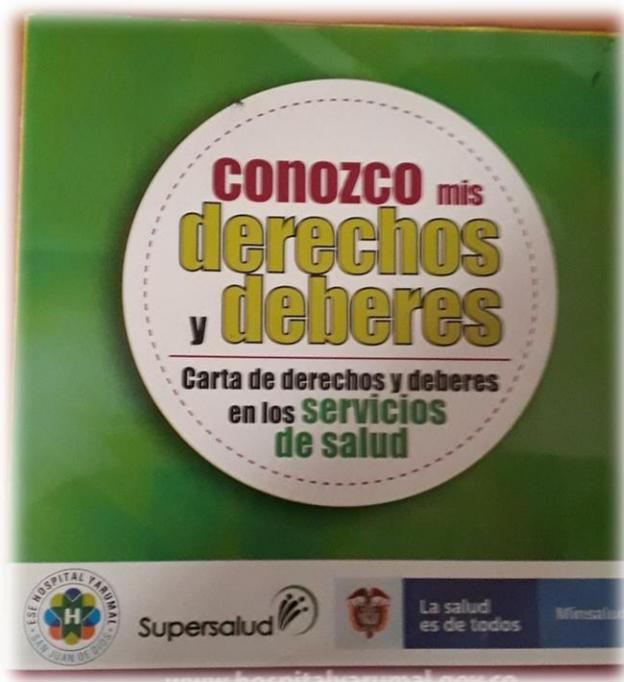
**5.1.4. Actividad #4: Deberes y derechos en salud**

Esta tercera actividad desarrollada dentro de los días 4 de noviembre al 2 de diciembre del presente año, se tuvo la participación de **123** colaboradores. El objetivo fue brindar una información clara y actualizada a nuestros usuarios y colaboradores para mantener la buena comunicación.

Durante el desarrollo de la actividad se pudo visualizar que muchos de los colaboradores no tenían total conocimiento de los deberes y derechos de los usuarios en salud, conocían la cartilla, pero no se habían detenido a leer su contenido, con la charla educativa se dio a conocer cuáles eran sus derechos como usuario y en especial cuales eran sus deberes, del encuentro se dejó muchas reflexiones para uso de la vida cotidiana.

### **Figura 13**

*Cartilla de deberes y derechos*



*Nota:* Recuperado de la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal

**Figura 14**

*Evidencia fotográfica de la actividad 4*

**5.1.5. Actividad #5: programa radial**

Para esta actividad se realizó un encuentro con la comunidad yarumaleña y sus alrededores por medio de la emisora Cerro Azul Estéreo, donde los martes se hace una hora de presentación “hablemos de salud” donde se le informa a toda la comunidad sobre los programas como atención humanizada, atención al usuario, servicios ofertados para la atención de la comunidad y eventos realizados por la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal.

Fue una sesión de mucho aprendizaje, esta actividad permitió utilizar uno de los medios de comunicación más utilizados por la comunidad para brindarles información de interés y darles a conocer lo que se está realizando por medio de trabajo social y humanización frente a fortalecer los conocimientos y habilidades de los colaboradores para la atención humanizada y de calidad para con nuestros usuarios.

**Figura 15**

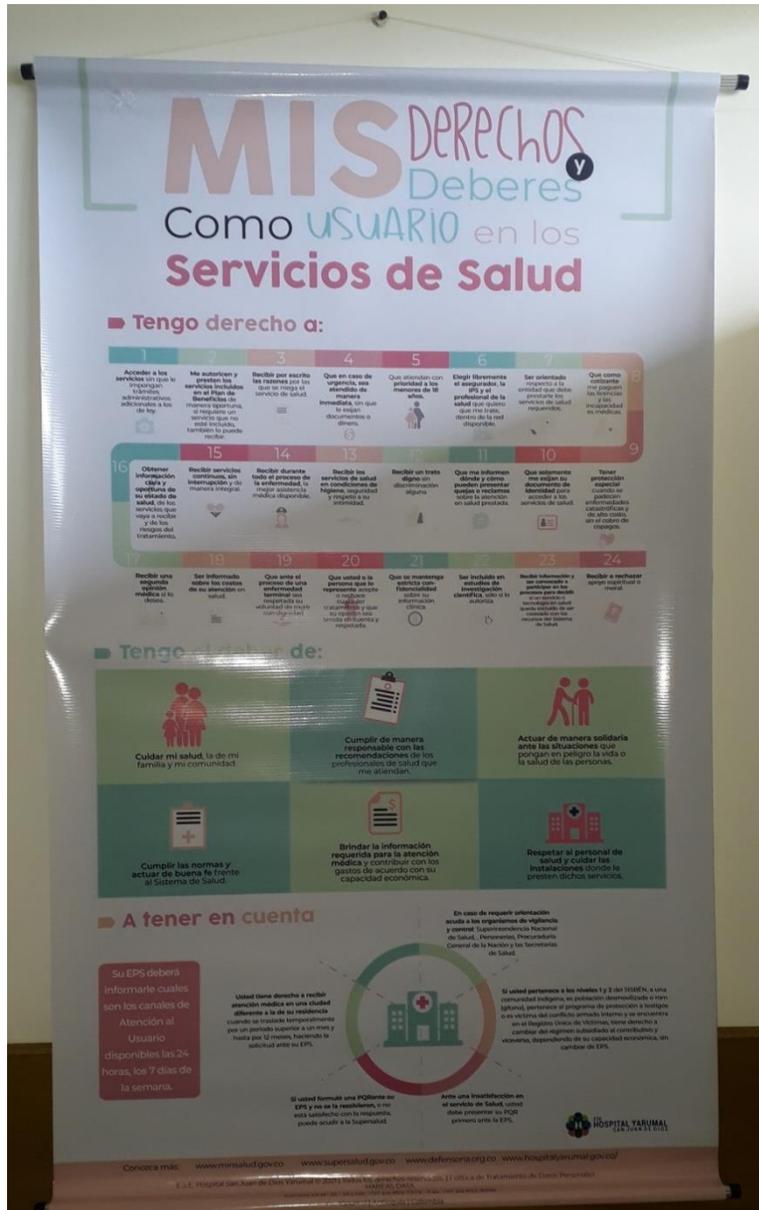
*Evidencia fotográfica participación en Cerro Azul Estéreo*



**5.1.6. Actividad #6: Afiches de deberes y derechos en salud**

Para esta actividad se realizó un afiche donde se da a conocer a los usuarios los deberes y derechos en salud, para ser colocada en puntos estratégicos de la ESE Hospital San Juan de Dios, con el objetivo de que todos los usuarios y colaboradores tengan conocimiento de cuáles son sus derechos y por ende sus deberes.

**Figura 16**  
*Afiche de deberes y derechos de los usuarios en salud*



*Nota:* Recuperado de la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal

Para finalizar en cada uno de los encuentros se les dio a los colaboradores una muestra de agradecimiento.

**Figura 17**  
*Evidencia fotográfica detalles entregados*



## 6. Cumplimiento de indicadores.

De acuerdo con las actividades realizadas con los colaboradores de la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal se evaluaron los indicadores establecidos en el proyecto con relación al cumplimiento de las metas. Es importante resaltar que se tenía proyectado trabajar con 100 empleados, pero se superó los indicadores establecidos porque fueron en total 225 colaboradores capacitados en las diferentes temáticas, atención humanizada, deberes y derechos en salud y participación ciudadana.

**Tabla 1**

*Evaluación indicador 1*

<b>Meta</b>	<b>Indicador de impacto</b>
Para el mes de noviembre y diciembre de 2021, 100 empleados de la ESE reciban capacitaciones para el fortalecimiento de la participación ciudadana.	<b>Nombre de indicador:</b> Mayor conocimiento en participación ciudadana
	<b>Unidad de medida:</b> 100% de los colaboradores (102).
	<b>Unidad operacional:</b> Conocimientos en participación ciudadana / 102 de los colaboradores.

En este caso el indicador superó la meta establecida en el proyecto, el 100% de los colaboradores recibieron formación en participación ciudadana, lo cual se traduce a que hay compromiso e interés por parte del personal para asistir a los eventos de educación.

**Tabla 2***Evaluación indicador 2*

<b>Meta</b>	<b>Indicador de impacto</b>
Fortalecidos los conocimientos adquiridos en atención al usuario y humanización de servicios por parte del 80% de los empleados de la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal.	<b>Nombre de indicador:</b> Atención humanizada y buen trato por los colaboradores de la ESE Hospital Yarumal.
	<b>Unidad de medida:</b> 100% de los colaboradores (123).
	<b>Unidad operacional:</b> Charlas realizadas / 100% de los colaboradores.

En este caso el indicador superó la meta establecida, el 100% de los colaboradores recibieron formación en atención humanizada y buen trato, lo cual se traduce a que es de interés para todos capacitarse y recibir educación para el desempeño laboral.

**Tabla 3***Evaluación indicador 3*

<b>Meta</b>	<b>Indicador de impacto</b>
Fomentadas las competencias de atención con calidad y atención al usuario que les permita llevar a cabo en un 70% sus actividades laborales.	<b>Nombre de indicador:</b> Competencias en atención al usuario.
	<b>Unidad de medida:</b> 100% de los colaboradores (123).
	<b>Unidad operacional:</b> Temáticas abordadas / 100% de los colaboradores.

En este caso el indicador superó la meta establecida, el 100% de colaboradores recibió las temáticas abordadas y su aplicabilidad en el campo laboral, lo que se traduce a que más de los 100 colaboradores que se pretendía trabajar 123 fueron los interesados.

**Tabla 4***Evaluación indicador 4*

<b>Meta</b>	<b>Indicador de impacto</b>
Información clara y actualizada sobre deberes y derechos en salud en un 60% a nuestros usuarios y colaboradores para mantener la buena comunicación en servicios de salud.	<p><b>Nombre de indicador:</b> Mayor información sobre deberes y derechos en salud</p> <hr/> <p><b>Unidad de medida:</b> 100% de los colaboradores (123).</p> <hr/> <p><b>Unidad operacional:</b> Deberes y derechos / 100% de los colaboradores.</p>

En este caso el indicador superó la meta establecida de 100 colaboradores a 123, el 100% de los colaboradores quienes recibieron información clara y actualizada sobre los deberes y derechos en salud.

**Tabla 5***Evaluación indicador 5*

<b>Meta</b>	<b>Indicador de impacto</b>
Informar a toda la comunidad sobre los programas de interés como atención humanizada, atención al usuario y servicios en salud por la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal.	<p><b>Nombre de indicador:</b> Mayor información de interés</p> <hr/> <p><b>Unidad de medida:</b> 100% de los colaboradores</p> <hr/> <p><b>Unidad operacional:</b> programas realizados / 100% de los colaboradores</p>

Para este indicador se da al 100% el compromiso para informar a la comunidad yarumaleña y alrededores sobre temas de interés y servicios.

## 7. Conclusiones

En el marco de la ejecución del proyecto de intervención social con los colaboradores de la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, es importante resaltar el esfuerzo que se vienen realizando desde el área de atención al usuario – SIAU, para el cumplimiento de metas y objetivos que permiten la visibilización y el reconocimiento de los derechos y deberes de los usuarios en salud, la atención humanizada y el compromiso ético para la con comunidad.

Es necesario además, dar valor agregado a las acciones que se realizan dentro da la institución para actualizar, educar y sensibilizar a sus colaboradores sobre una atención más humana y de calidad, en primera instancia dándoles a reconocer sus deberes y derechos en salud para que sean ellos los garantes de brindarles a los usuarios la mejor atención, también es importante resaltar que muchos de los colaboradores no muestran interés por ser partícipes de estos espacios, llegando a actuar desde la obligación más no por interés de crecimiento personal.

Por la anteriormente mencionado es importante tener en cuenta la percepción de los individuos, en cuanto a contextualizarlos de la realidad en que se encuentran para así entrar a implementar actividades y estrategias que sean de agrado e interés para mejorar las condiciones de vida tanto personal como laboral de los colaboradores.

Dentro del proyecto se pudo establecer los impactos generados y que fueron significativos, esto se vio reflejado con la participación de los colaboradores en cada una de las actividades programadas, donde cada uno hacía aportes de gran importancia para nuestro quehacer cotidiano y que muchas veces se perdían por la rutina y la sistematización. Fue satisfactorio evidenciar las acciones realizadas por los colaboradores en el momento de hacer uso del buen trato y la atención humanizada.

Desde el rol que desempeña el profesional de Trabajo Social, es gratificante dar a conocer y resaltar la importancia de trabajar en el ámbito de lo social y la humanización de servicios, debido a que se posibilitó la ampliación de perspectivas en cuanto al alcance en el campo laboral, evidenciado efectivamente los grandes cambios que se pueden generar llevando a cabo una gestión

social apropiada. Es de recordar que por cuestiones de la pandemia COVID 19 la práctica se pudo llevar a cabo de manera presencial lográndose cumplir con los objetivos y las metas planteadas, obteniendo además nuevos saberes, experiencias, visiones, la construcción colectiva del conocimiento y sin lugar a duda, el desarrollo de habilidades para el buen trato y una mejor prestación de los servicios tanto para los usuarios y colaboradores de la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal.

---

### Referencias

- Cejudo Córdoba, R. (2006). Desarrollo humano y capacidades. Aplicaciones de la teoría de las capacidades de Amartya Sen a la educación. *Revista Española de Pedagogía*, 64(234), 365–380.
- Convenio Rio los Baos: Agua y desarrollo. (n.d.). Ficha 2: genero, derechos y deberes. *Programa Cultura Del Agua*. <https://bit.ly/359pre8>
- ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal. (2022). *E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal*. <https://www.hospitalyarumal.gov.co/>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2005). *Servicios de salud*. <https://bit.ly/3BUAxiV>
- Payer, M. (2016). Teoría del constructivismo social de Lev Vygotsky. *Revista de Venezuela*, 1–4. <https://bit.ly/3vjZxz1>
- Sánchez, A. (2021). *Definición de educación*. <https://bit.ly/3M0Fuvt>
- Simbiotia. (2022). *La humanización en salud ya no es una opción, es un compromiso*. Simbiotia. <https://bit.ly/3veIFd0>
- Sociedad Española de medicina interna. (n.d.). *Salud y enfermedad ¿qué son?* Sociedad Española de Medicina Interna. <https://bit.ly/33QHZ26>
- Ucha, F. (2009). *Definición de bienestar social*. Bienestar Social. <https://bit.ly/3vnqrGa>
- Westreicher, G. (2020). *Calidad de vida*. Economipedia. <https://bit.ly/3siBG0K>