



Un colaborador te abraza en el Alma: proyecto de intervención Hospital Alma Máter de Antioquia

Maria Fernanda Ceballos Castrillón

Informe de práctica presentado Para optar al título de Trabajadora Social

Asesora

Luz Edilma Aguirre Osorio, Trabajadora Social, docente investigadora

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Trabajo Social
Medellín, Antioquia, Colombia
2024

Cita

(Ceballos Castrillón, 2024)

Referencia

Ceballos Castrillón, M. F. (2024). *Un colaborador te abraza en el Alma: proyecto de intervención Hospital Alma Máter de Antioquia*. [Informe de práctica].

Estilo APA 7 (2020)

Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.



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

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

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

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.

Dedicatoria

A mi abuela quién siempre me alentó a cumplir todos mis sueños y creyó en mi como nadie.

A mi familia, quienes me han apoyado inagotablemente aún sin entender por qué elegí este camino. A las amistades que me han acompañado a lo largo del camino, su aliento constante y cariño incondicional permitieron también que este proceso culmine satisfactoriamente.

Finalmente, al amor que me ha movido y transformado, el cual permitió que hoy esté presente.

Agradecimientos

Agradezco infinitamente al Hospital Alma Máter de Antioquia por permitir que el servicio Docencia sea un eje transversal de su quehacer; y en especial al equipo de Experiencia Centrada en la Persona, específicamente a las jefes Lina Franco y Yeimy Urán quienes me acogieron desde el inicio con la mayor disposición, sin duda fueron las mejores maestras, sus enseñanzas constantes, su paciencia y profesionalismo me permitieron crecer tanto profesional como personalmente. A cada una de las personas que hacen parte del grupo Gestores de Amor por la Vida, quienes me permitieron transformar mi concepción de los servicios de salud, les agradezco también por unirnos en un objetivo común y querer llevar la humanización a cada rincón de la institución. Esta vivencia es un abrazo en el alma.

Tabla de contenido

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
1 Contextualización.....	11
1.1 Información de la institución.....	11
1.2 Plataforma estratégica Hospital Alma Máter de Antioquia.....	12
1.2.1 Objetivos	12
1.2.2 Misión	13
1.2.3 Visión	13
1.2.4 Valores	13
1.2.5 Principios	13
1.2.6 Estructura administrativa y organizacional.....	15
1.2.7 Programas y servicios	15
1.2.8 Políticas estratégicas	16
1.3 Marco Legal y normativo colombiano	17
2 Objeto de Intervención.....	19
2.1 Planteamiento del problema	19
2.2 Justificación.....	21
2.3 Marco teórico y conceptual	22
2.3.1 Humanización en los servicios de salud	23
2.3.2 Experiencia centrada en la persona.....	24
2.3.3 Formación del ser.....	25
2.3.4 Experiencias de humanización.....	26
2.3.5 Actividades educativas.....	27

2.4 Modelo de Intervención	27
3 Proyecto de Intervención.....	30
3.1 Antecedentes	30
3.2 Justificación.....	31
3.3 Objetivos	31
3.3.1 Objetivo general.....	31
3.3.2 Objetivos específicos	31
3.4 Metas e indicadores	33
3.5 Población.....	34
3.6 Recursos y presupuesto	35
3.7 Cronograma de actividades	37
4. Monitoreo y seguimiento a metas	38
4.1 Seguimiento a metas e indicadores	38
4.2 Análisis cualitativo.....	42
4.2.1 Acompañamiento social y emocional	42
4.2.2 Primeros auxilios psicológicos	44
4.2.3 Acompañamiento Lúdico.....	46
6 Evaluación del proyecto.....	48
6.1 Logros y fortalezas	48
6.2 Limitaciones	49
7 Aportes desde Trabajo Social.....	50
8. Recomendaciones.....	51
Referencias	52

Lista de tablas

Tabla 1 Metas e Indicadores.....	33
Tabla 2 Cronograma de actividades	37
Tabla 3 Seguimiento y monitoreo a metas	39
Tabla 4 Cronograma de actividades lúdicas	46

Lista de figuras

Figura 1 Estructura administrativa y organizacional del Hospital Alma Máter de Antioquia.	15
Figura 2 Programas y servicios del Hospital Alma Máter de Antioquia	16
Figura 3 Fases del proyecto de Intervención.....	28
Figura 4 Presupuesto	36
Figura 5 Mapa de expresión Gestores de Amor por la Vida.....	44
Figura 6 Encuentro Gestores de Amor por la Vida 06 de junio.....	45
Figura 7 Experiencia del Grupo Gestores de Amor por la Vida con pacientes	47
Figura 8 Experiencia del grupo Gestores de Amor por la Vida con colaboradores.....	47

Resumen

El proyecto de intervención social “Un colaborador te abraza en el Alma” buscó acompañar a un grupo de colaboradores del Hospital Alma Máter de Antioquia, desde la formación del ser y actividades educativas como capacitaciones para generar conocimientos teórico-prácticos y así realizar una atención centrada en la persona, es decir, una atención que considere las diferentes aristas de la vida que suceden en un ser humano cuando pasa por un proceso de enfermedad y de hospitalización.

La metodología adoptada creó espacios dialógico-reflexivos donde la participación del grupo Gestores de Amor por la Vida fue protagónica para crear diferentes estrategias de acompañamiento para los pacientes de la Institución. Las sesiones educativas, es decir las capacitaciones, tuvieron gran acogida por parte del grupo y se logró la obtención de conocimientos y herramientas para la atención centrada en las personas que se pretende establecer en la Institución.

El proyecto generó nuevas perspectivas en la institución para la atención de pacientes y permitió el conocimiento y la apropiación de la cultura de humanización y de los compromisos de Amor por la Vida.

Palabras clave: Experiencias de humanización, atención centrada en la persona, sistema de salud.

Abstract

The social intervention project “A collaborator embraces you in the Soul” sought to accompany a group of collaborators from the Hospital Alma Máter de Antioquia, from the formation of the being and educational activities such as training to generate theoretical-practical knowledge and thus provide focused care, in the person, that is, care that considers the different aspects of life that happen to a human being when they go through a process of illness and hospitalization.

The methodology adopted created dialogic-reflective spaces where the participation of the Gestores de Amor por la Vida group was central to creating different support strategies for the patients of the Institution. The educational sessions, that is, the training, were very well received by the group and it was possible to obtain knowledge and tools for the people-centered care that the Institution intends to establish.

The project generated new perspectives in the institution for patient care and allowed knowledge and appropriation of the culture of humanization and the commitments of Love for Life.

Keywords: humanization experience, person-centered care, healthcare system

Introducción

El presente trabajo aborda un proyecto de intervención social en el Hospital Alma Máter de Antioquia desde una experiencia de práctica profesional de Trabajo Social, con el propósito de realizar un acompañamiento educativo en formación del ser a un grupo de colaboradores denominados Gestores de Amor por la Vida, los cuales tienen como objetivo en la institución la promoción de la cultura de humanización en los servicios de salud, teniendo como insignia la política de Humanización y nueve compromisos de Amor por la Vida, los cuales dan los lineamientos para prestar una atención humanizada en los diferentes servicios de salud de la institución.

Mediante la intervención educativa, se pretende capacitar al grupo en diferentes temas como acompañamiento social y emocional a pacientes, primeros auxilios psicológicos, y acompañamiento lúdico a pacientes, para otorgarles diferentes herramientas prácticas para la atención integral de los pacientes con los cuales tienen contacto día a día, estableciendo así una cultura del cuidado caracterizada por aspectos biopsicosociales que permitan la visibilidad plena de las personas.

1 Contextualización

1.1 Información de la institución

El Hospital Alma Máter de Antioquia, históricamente reconocido como la Clínica León XIII, fue fundado en 1998 gracias a ley 100 de 1993, donde se pretendía prestar una atención en salud que enfocara su intervención en servicios de alta complejidad, a nivel ambulatorio, hospitalario, domiciliario y urgencias. A lo largo del tiempo la clínica ha operado en diferentes zonas centrales de la ciudad de Medellín.

Sede Principal

Calle 69 #51C-24, Medellín, barrio Sevilla.

Con tres bloques para la prestación de servicios médicos y hospitalarios, la sede Clínica León XIII constituye el centro de operación del Hospital Alma Máter de Antioquia. Allí confluyen cientos de médicos, especialistas, personal asistencial y de apoyo que, bajo el modelo de atención Ser Más, busca ofrecer servicios centrados en el ser humano con calidad y trato humanizado.

Sede Ambulatoria (Prado)

Carrera 51A #62-42, Medellín.

Esta moderna instalación conformada por dos bloques: A y B, se encuentra ubicada en la carrera 51A #62-42, centro de Medellín, frente al Parque de la Vida. Cuenta con 59 consultorios y 3 salas para procedimientos. Presta servicios certificados de cirugía ambulatoria, consulta externa, salud oral, servicio farmacéutico y de óptica, ayudas diagnósticas y complementación terapéutica de primer y segundo nivel.

Su cercanía con la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia ha contribuido a que converjan diferentes especialistas y centros de investigación como, Laboratorio Integrado de Medicina Especializada -LIME-, la sede de ensayos clínicos del Grupo de Neurociencias de Antioquia -GNA- y el Laboratorio de Terapia celular y Biobanco.

- Teléfono: Conmutador (604) 604 95 95 | Citas (604) 322 36 33
- Correo: corporativo@almamater.hospital

Carácter- pública-privada o mixta

“El Hospital Alma Máter de Antioquia, antes IPS Universitaria, opera como una corporación mixta, de derecho privado y sin ánimo de lucro, con una oferta de servicios de alta calidad humana, técnica y científica” (Plataforma estratégica, 2023, Hospital Alma Máter de Antioquia).

La corporación Alma Máter de Antioquia es una institución democrática y pluralista, de derecho privado, sin ánimo de lucro y constituida por aportes mixtos. Goza de autonomía administrativa, técnica y financiera y, por consiguiente, en ningún momento, ni sus bienes ni sus beneficios, valorizaciones, utilidades o créditos ingresarán al patrimonio de las personas naturales o jurídicas promotoras y miembros de la corporación. (Artículo 2, Reforma estatutos de la corporación, 2022, pág 1)

1.2 Plataforma estratégica Hospital Alma Máter de Antioquia

1.2.1 Objetivos

- Presentar servicios integrales, con alta calidad humana, técnica y científica, con énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Integrar y articular todas las actividades de docencia, investigación y extensión en los Requerimientos y la Misión de un “Hospital Universitario”.
- Prestar servicios de asesoría, consultoría e interventoría a entidades prestadoras de servicios de salud dentro del marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Desarrollar herramientas tecnológicas e informativas relacionadas con la gestión técnico-administrativa de los servicios de salud y comercializarlas.
- Ofrecer todas las actividades de docencia, investigación, extensión, práctica clínica e innovación en desarrollo del objeto social. (Hospital Alma Máter de Antioquia, 2023, p. 5)

1.2.2 Misión

Somos el Hospital de la Universidad de Antioquia, centro de referencia para la prestación de servicios de salud de alta complejidad. Gestionamos el conocimiento mediante la docencia y la investigación para contribuir con criterios de excelencia al proceso de formación de sus estudiantes. Ofrecemos soluciones integrales en salud con enfoque de responsabilidad social. (Plataforma estratégica, Hospital Alma Máter de Antioquia, 2023)

1.2.3 Visión

“Ser reconocidos por nuestros centros de excelencia para la atención en salud de alta complejidad, con perspectiva global.” (Plataforma estratégica, Hospital Alma Máter de Antioquia, 2023)

1.2.4 Valores

- **Transparencia:** Actuar con la verdad de los hechos.
- **Responsabilidad:** Cumplir las actividades encomendadas. Hacer lo que se tiene que hacer en el momento en que se debe hacer.
- **Respeto:** Situarnos en el lugar del otro, ser receptivos con sus necesidades y hacer de la confianza la base fundamental de nuestras relaciones. (Plataforma estratégica, Hospital Alma Máter de Antioquia)

1.2.5 Principios

1. **Igualdad:** la prestación de servicios en salud tiene un carácter democrático y pluralista, la Institución no limita ni restringe los derechos ni las oportunidades de acceder a aquellos que demuestren cumplir con los requisitos exigidos para recibir atención.
2. **Calidad:** es el rasgo diferenciador de los servicios de salud que ofrece la IPS Universitaria, se evidencia por los usuarios, sus familias o acompañantes cuando estos servicios logren colmar sus necesidades y expectativas y están ajustados a los requerimientos, metodologías e instrumentos establecidos en las guías y protocolos institucionales y corresponden con la

mejor evidencia médica disponible y con estándares de calidad reconocidos en el entorno. Los servicios de salud también garantizan la gestión de conocimiento con alta calidad, demostrado en el cumplimiento de las competencias de aprendizaje y en la realización de investigaciones, innovaciones y centros de cuidado clínico.

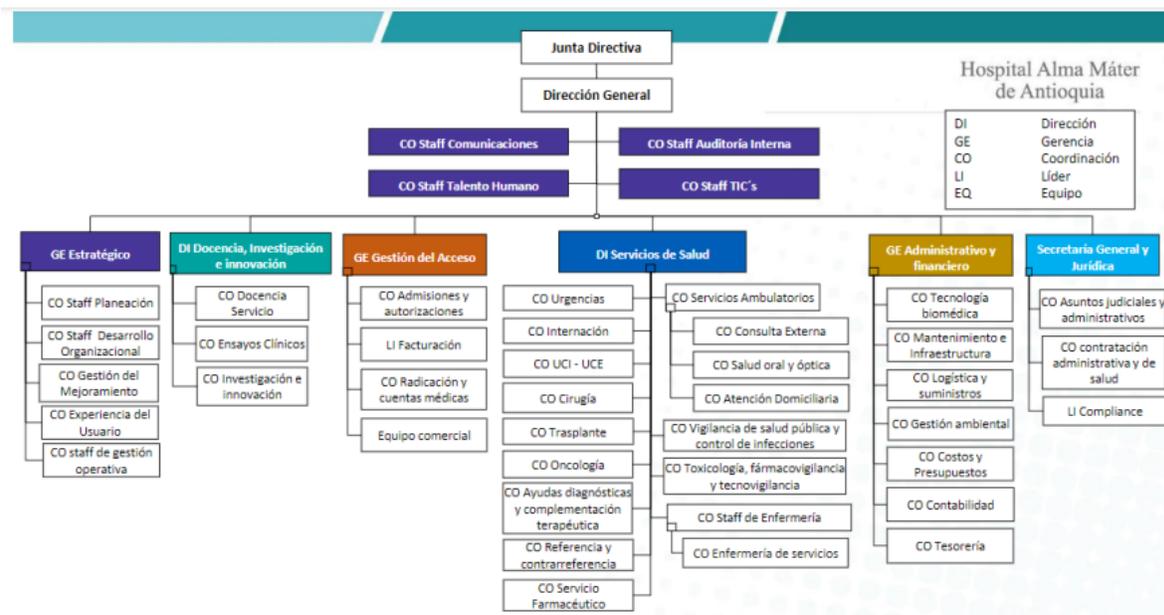
3. Integralidad: se entiende como el conjunto de procesos, procedimientos y actividades de salud dirigidas al usuario en todo su ciclo vital y con un enfoque biopsicosocial, para que logre recibir los servicios de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación que requiere, de acuerdo con sus necesidades y expectativas, sin interrupción en ninguno de los procesos.
4. Continuidad: es la garantía que se ofrece a los usuarios de recibir los servicios de salud en una secuencia lógica y racional de actividades definidas en guías y protocolos institucionales basados en la mejor evidencia científica disponible, previniendo y evitando que se presenten interrupciones del servicio en el proceso de atención que puedan poner en riesgo la salud de los usuarios.
5. Promoción del desarrollo humano y social: la Institución promueve y facilita el desarrollo humano integral en todas las personas vinculadas a ella, personal en formación, investigadores y usuarios.
6. Responsabilidad social: la gestión gerencial se enmarca en el mejor uso de los recursos, para beneficio de los usuarios de salud y los grupos de interés institucional en general, procurando siempre la sostenibilidad económica y el crecimiento institucional, sin centrar su interés en el ánimo de lucro.
7. Participación social: la IPS Universitaria hace efectiva la participación social como un mandato constitucional y como elemento fundamental para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
8. Libre escogencia: la IPS Universitaria ofrece a los usuarios de los servicios de salud, tantas opciones para elegir como la oferta de profesionales y especialistas disponibles en el medio se lo permitan, garantizando de esta manera al usuario el ejercicio de la autonomía, y logrando un mayor grado de satisfacción y fidelidad con la Institución.
9. Integración funcional: la IPS Universitaria se integra armónicamente, de acuerdo con los niveles de atención y complejidad que desarrolle, como parte de una red de prestadores de servicios de salud que integra funciones, acciones y recursos, acordes con la normatividad

vigente, para garantizar el derecho a la salud de toda la población. (Código de ética y buen gobierno, Plataforma estratégica Hospital Alma Máter de Antioquia, 2023)

1.2.6 Estructura administrativa y organizacional

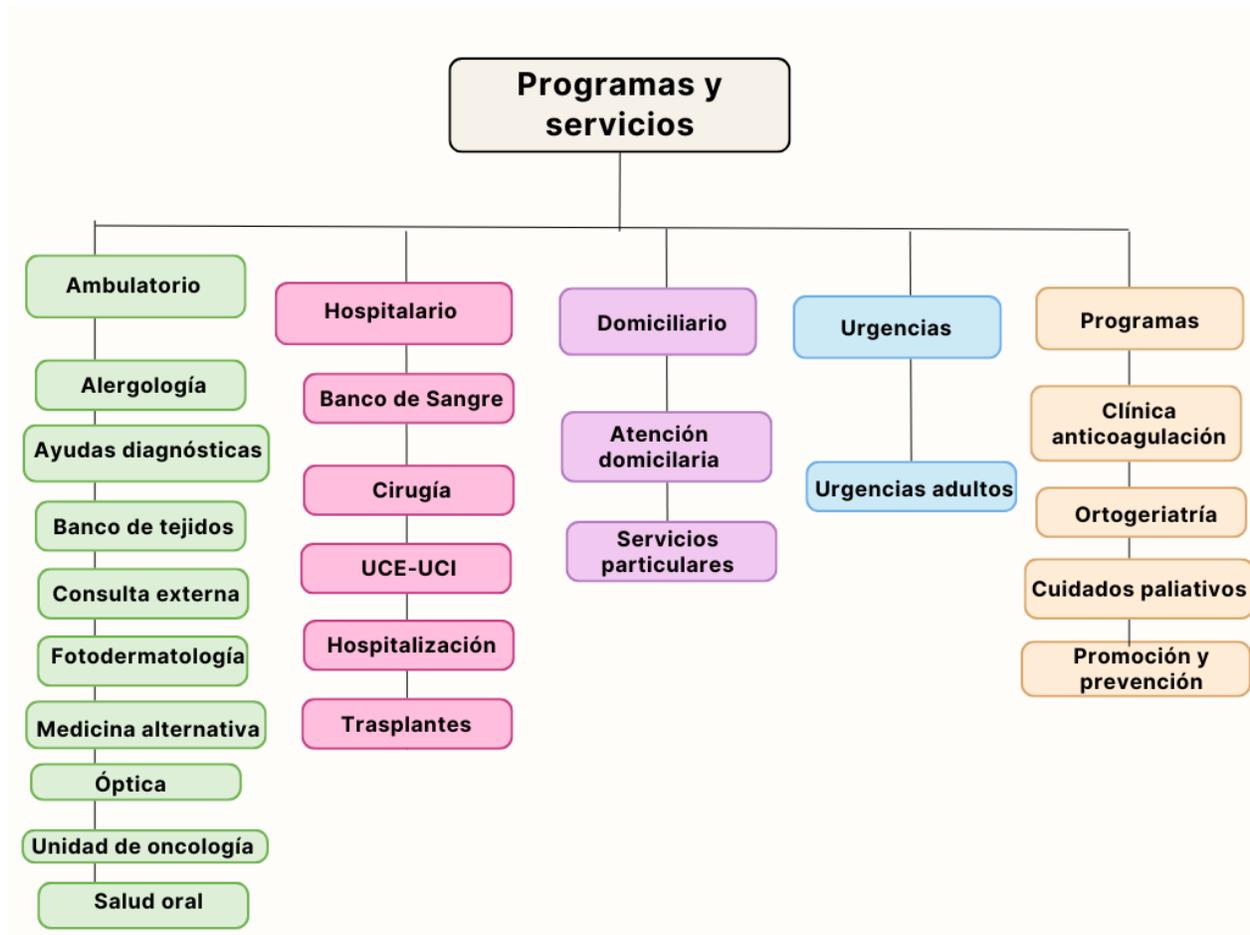
Figura 1

Estructura administrativa y organizacional del Hospital Alma Máter de Antioquia.



Nota. Adaptado de Estructura orgánica - organigrama, de Hospital Alma Máter de Antioquia, 2022.

1.2.7 Programas y servicios

Figura 2*Programas y servicios del Hospital Alma Máter de Antioquia*

Nota. Adaptado de plataforma estratégica Hospital Alma Máter de Antioquia. 2023.

1.2.8 Políticas estratégicas

- **Humanización:** la humanización es la vivencia permanente de los valores institucionales; es el atributo fundamental del relacionamiento con todos nuestros grupos de interés.
- **Desarrollo humano de los colaboradores:** la gestión del talento humano promueve el desarrollo integral de todos los colaboradores; ellos son el capital fundamental para que la Institución sea confiable, humana, innovadora y con perfil docente.
- **Modelo de atención en salud:** el proceso de atención en salud es personalizado; está basado en un abordaje integral con enfoque diferencial, en la evidencia científica con adecuada gestión de la tecnología, integrado en red, y se guía por fundamentos éticos.

- **Seguridad de la atención:** la seguridad en la atención está dirigida a prevenir los factores de riesgo para el usuario y su familia, para los colaboradores, los estudiantes y los docentes, es factor diferenciador y de competitividad institucional; sus estrategias son proactivas para evitar fallas humanas.
- **Docencia-Servicio:** la Institución contribuye a la formación profesional, mejora competencias humanas, técnicas y científicas; con la Universidad de Antioquia actualiza modelos de docencia-servicio y genera valor para la Institución y la sociedad.
- **Investigación e innovación:** la investigación y la innovación institucional favorecen la pertinencia y la seguridad en la atención, articulando espacios que facilitan la generación, apropiación y transferencia de conocimiento, llevando a procesos de valor para transformar la gestión de salud en el país.
- **Sostenibilidad:** la Institución es una empresa socialmente responsable, sus decisiones institucionales favorecen la sostenibilidad económica, social, ambiental y el respeto a los derechos humanos.
- **Gobernanza institucional:** la relación con los grupos de interés se basa en información institucional transparente, precisa, completa y oportuna; los acuerdos contractuales promueven la competencia justa, en el marco de la legalidad y la anticorrupción.
- **Gestión de riesgos:** la Institución gestiona integralmente los riesgos con todos sus grupos de interés y en todo el ámbito de su gestión empresarial. (Código de ética y buen gobierno, Plataforma estratégica Hospital Alma Máter de Antioquia, 2023)

1.3 Marco Legal y normativo colombiano

La Constitución Política de Colombia de 1991 establece que la salud es un derecho fundamental para todos los ciudadanos, garantizando el acceso a servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. El Estado tiene la responsabilidad de organizar, dirigir y regular estos servicios, siguiendo principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, y también supervisa la prestación de servicios de salud por parte de entidades privadas.

La Ley 100 de 1993 crea el Sistema Integral de Seguridad Social, permitiendo la creación de un Sistema de Garantía de Calidad y Acreditación en Salud para mejorar la calidad de los servicios. Este sistema busca proporcionar una cobertura integral de las contingencias que afectan

la salud y la capacidad económica de los ciudadanos, promoviendo su bienestar individual y la integración comunitaria.

Además de la Ley 100, otras leyes relevantes para la salud en Colombia son la Ley 1751 de 2015, que regula el derecho a la salud y establece mecanismos de protección, la Ley 1616 de 2013, que reconoce la salud mental como un derecho fundamental y prioriza la atención integral de la población infantil, y la Ley 1966 de 2019, que adopta medidas para gestionar y transparentar el sistema de seguridad social en salud.

El Decreto 1011 del 2006 establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SOGCS), que busca mejorar la calidad de los servicios de salud a través de cuatro componentes principales. Por otro lado, el Decreto 0903 de 2014 dicta disposiciones relacionadas con el Sistema Único de Acreditación en Salud, definiendo reglas para su funcionamiento en los Sistemas Generales de Seguridad Social en Salud y Riesgos Laborales. (Ministerio de Salud y Protección Social)

2 Objeto de Intervención

2.1 Planteamiento del problema

Este proyecto de intervención se sitúa en el grupo de colaboradores denominado “Gestores de Amor por la Vida” pertenecientes al Hospital Alma Máter de Antioquia, quienes han tenido a lo largo de su historia el objetivo de socializar o desplegar con los demás colaboradores algunos documentos institucionales en los diferentes servicios de salud que ofrece la institución, como el Manual de Compromisos de Amor por la Vida y los Derechos y Deberes; no obstante, a partir de febrero del año 2024 se dio la bienvenida a nuevos integrantes al grupo de Gestores de Amor por la Vida, y debido al cambio del proceso que tiene que ver con la Humanización en la institución, el grupo paso a ser parte de **Enfermería**, dentro del programa *Experiencia centrada en la persona* donde se trabaja a la par del modelo de humanización “Amor por la vida” este proceso responde a dos objetivos de la quintupla meta institucional, los cuales son

- Generar experiencias positivas para el usuario en su relacionamiento con el Hospital para su atención centrada en sus necesidades en salud.
- Propiciar experiencias positivas para los grupos de interés que les agregue valor en su interacción con el Hospital

Asimismo, el proceso está regido por la política de Humanización de la institución, la cual expresa que “la humanización es la vivencia permanente de los valores institucionales; es el atributo fundamental del relacionamiento con todos nuestros grupos de interés.”

La humanización se rige por,

- Cinco principios: igualdad en los servicios que ofrece, la calidad de la atención, la integralidad, la continuidad en la atención y la promoción del desarrollo humano y social de la población.
- Declaración de los Derechos y Deberes de los Usuarios
- Nueve compromisos de comportamiento de Amor por la Vida: Trato digno y respetuoso, Silencio y tranquilidad, comunicación consiente, asertiva y efectiva, Orientación e

información, Inclusión y priorización, Tolerancia y no agresión, Apoyo emocional y espiritual, Confidencialidad y privacidad, Respeto por el dolor y el cadáver

Para la difusión de estos y su apropiación hacía la construcción de una cultura de humanización, se llevan a cabo diferentes estrategias como lo son, la consolidación de un comité de Humanización, la estrategia de Conexión 2D, el apoyo de los grupos voluntarios Damas Rosadas y El Buen Samaritano y la participación de un grupo de colaboradores denominados *Gestores de Amor por la Vida*.

Es por esto que, a partir de la fecha mencionada se actualizó la metodología que orienta al grupo Gestores de Amor por la Vida, en la actualización, se implementó un cambio significativo en el despliegue de actividades de los gestores de amor por la vida, estableciendo que en las primeras horas de la jornada se dedique un espacio de acompañamiento emocional, de escucha activa o de actividad lúdica a pacientes en los servicios asistenciales que se encuentren solos o en estancias prolongadas; esta estrategia ha sido reconocida como un espacio de interacción horizontal entre los profesionales y los pacientes o acompañantes, donde se pueden dar diversos diálogos que logran ser potenciadores para la identificación de necesidades en los servicios asistenciales.

Asimismo, esta estrategia ha sido destacada por los gestores de amor por la vida como una reconexión con su propio ser profesional, incentivando también a otros colaboradores a tener un tiempo de diálogo y de conocimiento con la persona que se está atendiendo; por lo que, la finalidad de este proyecto de intervención es realizar un acompañamiento desde el área de Trabajo Social para fortalecer diferentes habilidades en el grupo de Gestores de Amor por la Vida para mejorar la experiencia de humanización en los diferentes servicios de salud.

El acompañamiento brindado a los gestores de Amor por la Vida se ha enfocado en la capacitación sobre los nueve compromisos de Amor por la vida y la planeación de actividades de despliegue de estos con los colaboradores en los servicios asistenciales y puntos de atención de salud del Hospital Alma Máter de Antioquia, gracias a esta estrategia se ha logrado fortalecer poco a poco en la institución una cultura de humanización de Amor por la Vida tanto con colaboradores como con pacientes y usuarios.

2.2 Justificación

Este proyecto radica su importancia en la aplicación de la política de Humanización del Hospital Alma Máter de Antioquia, la cual expresa que “es una vivencia permanente de los valores institucionales” y a la vez, nos habla que esta debe aplicarse o verse reflejada en cada una de las personas que hacen parte de los grupos de interés de la institución, quienes, abarcan a cada una de las personas que tiene relación con el Hospital, es decir, colaboradores, empresas aliadas, pacientes, familiares, usuarios, docencia, entre muchas otras personas que pueden tener interacción con la institución.

Se parte también del hecho de que, los servicios de salud deben estar permeados por un sentido humanizado de la profesión y del servicio que allí se ofrece por parte de los profesionales, pues no solo se atiende un caso clínico, sino también a una persona con diferentes perspectivas de vida, de ser y de actuar

Atender las necesidades de una persona enferma, no consiste solo en satisfacer sus requerimientos físicos; es trascendental tener presente sus necesidades psicológicas y espirituales. Las buenas prácticas en los cuidados y atenciones al paciente implican que cualquier persona sea asistida con respeto, evitando posibles tratos deshumanizantes; como la falta de cortesía, compasión y delicadeza con los pacientes y/o sus familiares, tal y como lo prevén las garantías internacionales contenidas en tratados y convenios de los estados para la protección de las personas en condición de enfermas. (Bohórquez & Gutiérrez, 2016, p. 10)

La propuesta, por tanto, busca dar frente a uno de los problemas más grandes que ha traído el sistema de salud colombiano, y es la cantidad de consultas o casos que llegan a un mismo servicio, obstaculizando la calidad de la atención gracias al factor tiempo y a un factor un poco más deshumanizado como el de la eficiencia del servicio determinado por un número,

(...) Existen indicios que el origen de esta situación de deshumanización es ocasionada por la misma estructura del sistema de salud colombiano, que ocasiona y hace que los mismos profesionales de la salud se centren exclusivamente en el análisis de la enfermedad y no se

aproveche el momento de la consulta, como oportunidad de diálogo y comunicación con el paciente (...). (Bohórquez & Gutiérrez, 2016, p. 11)

Las estrategias acá presentadas se han fundamentado gracias al manual de compromisos de Amor por la Vida, el cual contiene:

los compromisos y actitudes que asume el colaborador del Hospital Alma Máter con la cultura de Amor por la Vida, para brindar un trato digno, amable y humano, orientado a preservar la integridad en la atención y proteger los derechos y deberes de nuestros usuarios, sus familias y demás partes interesadas. (Compromisos del Amor por la Vida, 2024, p.2)

Por lo que se busca un fortalecimiento de la política de humanización dentro del Hospital Alma Máter de Antioquia, mediante estrategias de despliegue de información, planeación de actividades y capacitación en actividades educativas para realizar acompañamiento en los servicios de salud.

2.3 Marco teórico y conceptual

Este proyecto de intervención se trabajará desde el enfoque del Construccionismo Social, el cual, permite generar procesos participativos y reconocer la importancia de las relaciones sociales, como un medio de construcción de las distintas realidades objetivas y subjetivas de los actores, por lo tanto, este enfoque

Constituye una perspectiva de aproximación a la comprensión de los fenómenos psicosociales que contempla la integración de la mutua influencia y reciprocidad entre los aspectos individuales–particulares y los aspectos socioculturales. Es decir, se centra en la relación que existe entre los sujetos que participan de una cultura común, y que desde su propia experiencia y subjetividad van construyendo realidades en el lenguaje social. (Donoso, 2004, p. 10)

Este enfoque sugiere que la realidad es socialmente construida, es decir, que nuestras percepciones del mundo y de nosotros mismos son moldeadas a través de nuestras interacciones sociales y el contexto cultural en el que vivimos, además, enfatiza en el papel del lenguaje y la comunicación como moldeador de la realidad y así, reconocer que diferentes grupos e individuos pueden tener diversas interpretaciones de la realidad basadas en sus propias experiencias y contextos culturales.

2.3.1 Humanización en los servicios de salud

Es un enfoque que parte del abordaje integral del ser humano, buscando garantizar el reconocimiento de su dignidad por medio de la atención no solo sus necesidades médicas, sino también de sus necesidades emocionales, sociales y espirituales. Garzón et al. (2021) indica que la humanización debe ser comprendida como un “imperativo ético que resulta del respeto por la dignidad humana [...] en el que se ubica a las personas como centro y finalidad del sistema” (p. 2) A su vez, Osorio y Rivera (2016) afirman que:

Humanizar no solo es garantizar un servicio oportuno y con calidad, si no brindar calidez en la atención, no ser indiferente ante la situación del otro sea usuario o funcionario, este merece ser tratado con dignidad y que se le dé el lugar que corresponde, que se generen ambientes aptos en el proceso de salud-enfermedad y que pueda garantizarse la satisfacción de las necesidades. (p. 19)

Partiendo del humanismo, el Hospital Alma Máter entiende la humanización como la interacción entre los conocimientos de la ciencia y los valores del ser humano; así, se busca la atención integral y con calidad que comprenda las situaciones y necesidades específicas de cada persona. En este sentido, la humanización expresa los valores institucionales como la responsabilidad, el respeto y la transparencia; además integra los principios como la igualdad en los servicios, calidad, integralidad y continuidad en la atención y la promoción del desarrollo humano y social.

2.3.2 Experiencia centrada en la persona

Hay que saber cómo las personas sienten, cómo piensan, como hablan para establecer una buena experiencia basada en la persona. El lenguaje de las distintas personas, tienen unas diferencias, una sintaxis, una manera de construir el pensamiento, una semántica, una significación de los significados que no puede ser, que no es igual a la nuestra, de profesionales atravesados por la educación universitaria. Dado ello, se presenta la necesidad de poder vivir todas estas diferencias en la comunicación cuando nos centramos en conocer el tipo de población al cual se está apuntando.

Para crear un vínculo más integral con los otros y poder atender en lo posible sus inquietudes y necesidades, es necesario saber cómo sienten. Muchas veces, aunque busquemos el beneficio de las personas atendidas, la orientación en el contenido de la atención y sus formas no responde a sus intereses en cuanto a las intervenciones posiblemente planteadas. Para alcanzar una experiencia integral basada en la persona, se debe crear una relación horizontal, donde se permita a la otra persona apropiarse del diálogo, como es pretendido en el modelo del cuidado centrado en la persona: “En este modelo, el médico debe ceder poder al paciente o compartir el poder, es decir, renunciar al control absoluto que tradicionalmente ha estado en las manos del profesional.” (Suarez, 2012, p. 67)

Así pues, el punto de partida en la construcción de la experiencia basada en la persona aplica la combinación de un diagnóstico, que permite mejorar la relación entre el sujeto que interviene y el intervenido: esto es el reconocimiento sistemático de la realidad objetiva, contextual, en la que la persona vive, actúa o experimenta. Esto eleva el nivel de comprensión de las expectativas sobre lo que se debe de hacer, al tomar a la persona como un todo.

“El comprender a la persona como un todo, mejora la interacción entre el médico y el paciente; el médico que entiende al paciente como una persona completa, reconoce el impacto en la familia, ya sea mejorando, empeorando e incluso originando una dolencia en sus miembros.” (Suarez, 2012, p. 69)

Una metodología dialéctica puede lograr dicha relación, la acción-reflexión-acción / practica-teoría-practica, produce para el que pretende crear experiencia, una apropiación consciente de su práctica, transformándola constantemente para alcanzar el logro de una práctica

segura en alcanzar bienestar. En la exploración de la enfermedad dentro de la medicina centrada en el paciente:

El médico explora las ideas del paciente acerca de la enfermedad, como se siente acerca de estar enfermo, que espera el paciente del médico y como la enfermedad afecta su funcionamiento. Los aspectos que interesan son: a) Sus ideas sobre lo que está mal en ellos (síntomas), b) Sus expectativas sobre lo que debe hacerse, c) Sus sentimientos, especialmente miedos sobre estar enfermo (emociones), d) El impacto del problema en su funcionamiento.” (Suarez, 2012, p. 68)

En la experiencia centrada en la persona, se debe de buscar constantemente el fortalecimiento en la eficiencia de la comunicación, esta es una actividad que diariamente nos acompaña; se presenta en la cotidianidad de los individuos y en los grupos y organizaciones a las que pertenecemos y con las cuales nos relacionamos.

2.3.3 Formación del ser

La formación del ser en el sector salud es un aspecto fundamental, dado que los profesionales de la salud no solo deben poseer habilidades técnicas y conocimientos médicos, sino también desarrollar cualidades humanas esenciales para la atención efectiva y empática de los pacientes.

La delicada conformación de Ser exige hoy, una experiencia enérgica, obstaculizada en su génesis, por las urgencias modernas, por los trances morales de la década, por los episodios oscuristas con que miramos el futuro social y planetario. De ahí que no es una cuestión menor, el proveer una educación fiel, necesaria y pensada para estar en el planeta. Delors (1996), ya señalaba sobre los cuatro pilares de la educación y en particular en el saber Ser: “...Aprender a Ser para que florezca mejor la propia personalidad y se esté en condiciones de obrar con creciente capacidad de autonomía, de juicio y responsabilidad personal. Con tal fin, no menospreciar en la educación ninguna de las posibilidades de cada individuo: memoria, razonamiento, sentido estético, capacidades físicas, aptitud para comunicar...” (p.

34). La inclusión, como punto de partida, visibiliza a todos cuanto somos, para no negarnos el Ser en toda su expresión. (Yáñez, 2020, p.4).

La expresión "formación del ser" se refiere generalmente al proceso de desarrollo integral de una persona, abarcando aspectos morales, éticos, emocionales, espirituales e intelectuales. Este concepto está profundamente enraizado en el campo de la educación y la filosofía, y se centra en cultivar las capacidades y valores que constituyen la esencia del ser humano. En el contexto educativo, la formación del ser va más allá de la simple adquisición de conocimientos académicos enfatizando la importancia de esta formación integral como medio para desarrollar individuos más plenos y capaces de contribuir de manera positiva a diferentes problemáticas o contextos.

2.3.4 Experiencias de humanización

Humanizar la experiencia en salud podría significar ofrecer un trato más personalizado a los pacientes, considerando sus emociones, su entorno social y sus preferencias personales, además de sus necesidades médicas. Esto incluye desde la manera de comunicarse con los pacientes hasta el diseño de las instalaciones hospitalarias para que sean más acogedoras.

hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológica, psicológica y conductual, mediante la búsqueda del bienestar propio y de los demás ante cualquier circunstancia. De esta manera, se encuentra asociada con las relaciones que se establecen, al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo. (Hoyos, et al., 2008, p. 219)

Entonces, la humanización entendida como un asunto ético, relacionado con los valores que “conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización” (ICONTEC, s.f., párr. 1), que, además, esta se contempla como uno de los ejes de acreditación en salud, dentro del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud (SOGCS), orientado a la generación de experiencias positivas en la atención.

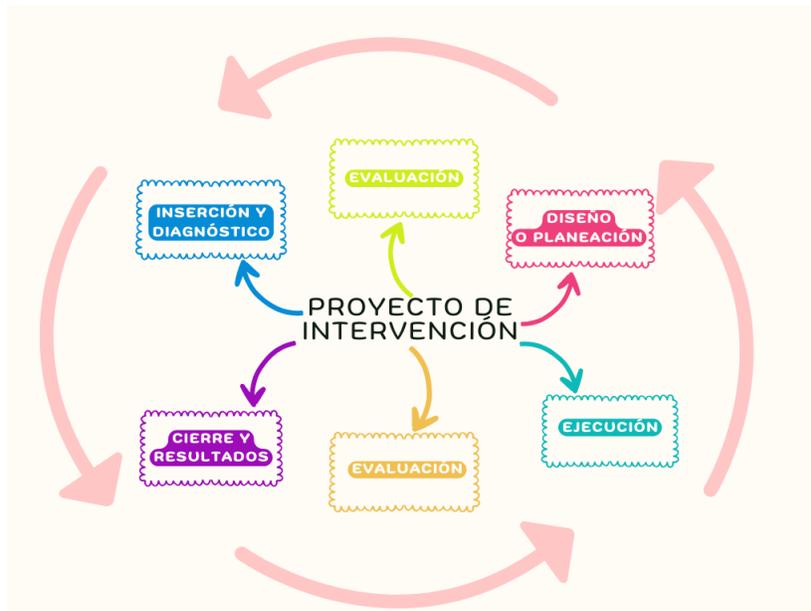
Es por esto, que en el Modelo de Humanización del Hospital Alma Máter y su Política de Humanización, hacen referencia a esta como, “la vivencia permanente de los valores institucionales; es el atributo fundamental del relacionamiento con todos nuestros grupos de interés” (Hospital Alma Máter, 2018, p.2), en donde cada acción se basa en este enfoque, el cual, caracteriza a los profesionales y a la misma institución, por el buen trato, la comunicación efectiva y la relación con los compañeros, pacientes, cuidadores y sus familias.

2.3.5 Actividades educativas

Las actividades educativas son aquellas que se diseñan para situarse dentro de una zona que distingue de lo que se puede realizar por sí mismo y lo que se puede realizar con colaboración de otros, ya sea personas o conocimientos; facilitando así el aprendizaje y el desarrollo cognitivo de las personas que se intervienen, las actividades deben fomentar la colaboración y el diálogo entre las personas involucradas; pues en estas se enfatiza el papel de la interacción social en el aprendizaje. Este enfoque subraya la importancia de las actividades que no solo transmiten conocimiento, sino que también construyen habilidades y capacidades mediante la interacción y el soporte ajustado a las necesidades del aprendiz. Las actividades diseñadas con este enfoque pueden incluir proyectos grupales, discusiones guiadas, juegos de roles, y otros métodos que requieren participación activa y soporte mutuo entre los participantes.

2.4 Modelo de Intervención

La metodología para la realización de una propuesta de intervención es un proceso sistemático que incluye diversas fases, desde la identificación del problema hasta la evaluación de los resultados.

Figura 3*Fases del proyecto de Intervención*

Para esta propuesta de intervención, se prevé un escenario dialógico participativo con el grupo Gestores de Amor por la Vida, apostándole a un escenario de orientación y capacitación participativo, implementando técnicas interactivas que movilizan a los participantes y contribuyen con nuevos conocimientos.

A través de diferentes capacitaciones que permitan la orientación de una manera más dinámica y participativa en la que los sujetos se integran y realizan una construcción colectiva desde el diálogo de saberes, dando lugar a diferentes conocimientos previos, las experiencias y las ideas que tiene los sujetos respecto a su contexto hospitalario.

Durante este proceso de intervención se propone realizar tres capacitaciones, los cuales tienen como objetivo “crear un espacio donde se debatan de manera amplia y profunda sobre diferentes alternativas” (p.110), además de “promover la participación de las personas para que aporten sus puntos de vista, saberes y vivencias” (p.110) y dar respuesta a “preguntas e inquietudes respecto a un tema o asunto en concreto” (p.110), esto con la finalidad de cumplir a cabalidad con los objetivos específicos planteados. (Quiroz, et al, 2002)

2.5 Criterios éticos y políticos

Este proyecto de intervención tiene en cuenta los diferentes asuntos éticos establecidos en el código de ética profesional de Trabajo Social en Colombia

Artículo 6. Los trabajadores sociales contribuyen al desarrollo humano sostenible, mediante el cumplimiento de los siguientes principios:

Respeto: teniendo en cuenta que en una sociedad pluriétnica y multicultural como la sociedad colombiana la comprensión de la diferencia es pilar fundamental en la construcción de la democracia, todas las personas son iguales en dignidad, merecen igual consideración y respeto, sea cual fuere su raza, edad, condición social, opción sexual y procedencia; esto se expresará en la no discriminación y en el establecimiento de relaciones dialógicas y de equidad (2019, p. 24)

Integralidad: contempla las dimensiones del desarrollo humano y social y propende por la articulación de las mismas en los procesos de atención y participación (2019, p. 24)

Asimismo, se orienta bajo los deberes del quehacer profesional establecidos en el mismo código de ética, los cuales son:

- Orientar y acompañar situaciones de actores y sujetos sociales, mediante la aplicación de procesos y metodologías profesionales
- Promover, dinamizar, coordinar y gestionar procesos de participación y organización en los diferentes niveles de la administración de lo público y privado (2019, p. 26)

3 Proyecto de Intervención

3.1 Antecedentes

El grupo Gestores de Amor por la Vida ha estado presente en el ámbito hospitalario de la Institución Hospital Alma Máter de Antioquia hace alrededor de cinco años, el grupo se conforma por diferentes colaboradores vinculados del hospital, fue creado inicialmente por el área de Atención al Usuario, y su objetivo era socializar los compromisos de Amor por la Vida en los servicios de la institución y así contribuir a la formación de una cultura de humanización en el Hospital, para el cumplimiento de este objetivo, el grupo se reunía de forma mensual y allí se les compartía la información de uno de los nueve compromisos de Amor por la Vida para que en un segundo momento esta información fuera replicada por cada uno de ellos en los servicios pertenecientes.

El grupo se constituye por su fluctuación, pues cada año se realiza una convocatoria interna en el Hospital para hacer parte de este y de sus dinámicas, si bien este proceso no fue registrado en documentos institucionales, la interacción del grupo dentro de la institución ha significado un cambio muy importante para la cultura de humanización en los servicios de salud.

Es entonces en el año 2024 donde este proceso se integra a un nuevo servicio del Hospital, pasando de pertenecer a Atención al Usuario para pertenecer al ámbito de Enfermería de la institución, específicamente a un servicio nombrado como Experiencia centrada en la Persona, este, como se mencionó anteriormente se enmarca en la política de Humanización del Hospital Alma Máter de Antioquia, desarrollando diferentes estrategias como

- Actividades lúdicas con grupos voluntarios
- Educación a pacientes
- Acompañamiento a los dos grupos voluntarios del Hospital Alma Máter de Antioquia: Damas Rosadas y Buen Samaritano
- Dirección del grupo Gestores de Amor por la Vida

3.2 Justificación

Este proyecto de intervención de Trabajo Social se centra en un grupo de trabajadores del Hospital Alma Máter de Antioquia, este proceso es fundamental por varias razones, todas centradas en enriquecer la experiencia de los pacientes y mejorar su salud. El grupo puede proporcionar apoyo emocional y psicológico a los pacientes, lo cual es crucial para su bienestar general, ayudando a reducir la ansiedad, el estrés y la soledad durante su estancia en el hospital. La interacción social y las actividades planeadas mejoran significativamente la calidad de vida de los pacientes, haciendo la estancia hospitalaria más llevadera y menos monótona.

Además, también brindan apoyo a las familias de los pacientes, ofreciendo información, consuelo y asistencia práctica, lo que es de gran ayuda para las familias que están bajo estrés debido a la hospitalización de un ser querido.

Esta intervención contribuye a humanizar la atención hospitalaria, haciendo el ambiente más amigable y menos institucional, ya que la interacción humana y la empatía que ofrecen los voluntarios transforman la experiencia hospitalaria. La intervención de Trabajo Social en un hospital no solo beneficia a los pacientes al mejorar su experiencia y bienestar, sino que también apoya a las familias, al personal médico, y fortalece la experiencia en general. Este enfoque holístico es esencial para un sistema de salud más compasivo y eficaz.

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo general

Acompañar al grupo gestores de amor por la vida en actividades educativas para fortalecer la experiencia de humanización en los servicios de salud del Hospital Alma Máter

3.3.2 Objetivos específicos

- Fortalecer las habilidades de acompañamiento social y emocional en el grupo Gestores de Amor por la Vida, para mejorar el apoyo brindado a los pacientes del Hospital Alma Máter.

- Adquirir conocimientos básicos y prácticos sobre primeros auxilios psicológicos para el grupo Gestores de Amor por la Vida, con el fin de que todos los participantes estén capacitados para aplicarlos eficazmente.
- Fomentar el acompañamiento lúdico en el grupo de Gestores de Amor por la Vida para enriquecer el apoyo brindado a los pacientes del Hospital Alma Máter.

3.4 Metas e indicadores

Tabla 1

Metas e Indicadores

Objetivo general	Objetivos específicos	Metas	Indicadores	Fuentes de verificación
Acompañar al grupo de gestores de amor por la vida en actividades educativas para fortalecer la experiencia de humanización en los servicios de salud del Hospital Alma Máter	Fortalecer las habilidades de acompañamiento social y emocional en el grupo de gestores "Amor por la Vida", para mejorar el apoyo brindado a los pacientes del Hospital Alma Máter.	Para junio de 2024 el grupo de Gestores de Amor por la Vida habrá recibido acompañamiento educativo sobre el apoyo social y emocional que se le puede brindar a pacientes en los servicios de salud en el Hospital Alma Máter	<p>Cualitativo</p> <p>Calidad de las interacciones entre los gestores de Amor por la Vida y los pacientes en el Hospital Alma Máter</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Porcentaje de Gestores de Amor por la Vida que reciben la capacitación sobre apoyo social y emocional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de asistencia - Registro fotográfico - Informes de gestión - Registro de actividades realizadas con pacientes
	Adquirir conocimientos básicos y prácticos sobre primeros auxilios psicológicos para el grupo Gestores de Amor por la Vida, con el fin de que todos los	Para junio del año 2024 el grupo de Gestores de Amor por la Vida habrá recibido un taller práctico sobre primeros auxilios psicológicos y	<p>Cualitativo</p> <p>El grupo Gestores de Amor por la Vida conoce los protocolos de atención en crisis por medio de los</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de reunión equipo de trabajo Gestores de amor por la Vida - Listado de asistencia

	participantes estén capacitados para aplicarlos eficazmente.	cómo pueden ser aplicados dentro de los servicios de salud del Hospital Alma Máter	primeros auxilios psicológicos Cuantitativo Porcentaje de Gestores de Amor por la Vida que asisten al taller práctico sobre primeros auxilios psicológicos	- Registro fotográfico
	Fomentar el acompañamiento lúdico en el grupo de Gestores de Amor por la Vida para enriquecer el apoyo brindado a los pacientes del Hospital Alma Máter.	En el mes de junio los integrantes del grupo Gestores de Amor por la vida habrá recibido capacitación sobre la importancia del acompañamiento lúdico a los pacientes del Hospital Alma Máter.	Cuantitativo Número de acompañamientos lúdicos durante el mes de junio de 2024 Cualitativo Los gestores de Amor por la vida realizan acompañamientos lúdicos con pacientes	- Listado de asistencia - Registro fotográfico - Informes de gestión - Registro de actividades realizadas con pacientes

3.5 Población

Directos: en primer lugar, los beneficiarios directos del proyecto de intervención serían el grupo de profesionales denominado Gestores de Amor por la vida, quienes podrán adquirir nuevos conocimientos para su quehacer profesional y su formación en el ser personal; en segundo lugar, el proceso denominado Experiencia centrada en la persona pues se incrementará la interacción a

través de un acompañamiento fundamentado entre colaboradores y pacientes y con esto, la creación de experiencias positivas en los servicios de salud del Hospital Alma Máter de Antioquia.

Indirectos: Los pacientes del Hospital Alma Máter de Antioquia, quienes podrán ser partícipes de diferentes acompañamientos emocionales y/o lúdicos por parte de algunos colaboradores de la institución.

3.6 Recursos y presupuesto

En cuanto al presupuesto financiero, se considera importante movilizar los recursos que tiene la institución para facilitar las herramientas necesarias para la realización del trabajo. En ese mismo orden de ideas, en caso de ser necesario, el área de experiencia centrada en la persona también está dispuesta a movilizar recursos para hacer efectiva la intervención, todo con la finalidad de garantizar la satisfacción de la propuesta de intervención.

Figura 4
Presupuesto

Actividad	Participantes	Nº de sesiones de trabajo	Fecha	Recursos	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Valor total de la fase
Grupo Focal	8	1	6/03/2024	Aula con herramientas digitales	Global	1	\$ -	\$ -	\$ 80.000,00
				Refrigerio	Unidad	8	\$ 5.000,00	\$ 40.000,00	
				Papelería	Global	1	\$ 40.000,00	\$ 40.000,00	
Grupo Focal	10	1	2/05/2024	Aula con herramientas digitales	Global	1	\$ -	\$ -	\$ 90.000,00
				Refrigerio	Unidad	10	\$ 5.000,00	\$ 50.000,00	
				Papelería	Global	1	\$ 40.000,00	\$ 40.000,00	
Grupo Focal	10	1	2/07/2024	Aula con herramientas digitales	Global	1	\$ -	\$ -	\$ 80.000,00
				Refrigerio	Unidad	8	\$ 5.000,00	\$ 40.000,00	
				Papelería	Global	1	\$ 40.000,00	\$ 40.000,00	
Capacitación en biblioterapia	30	1	9/04/2024	Aula con herramientas digitales	Global	1	\$ -	\$ -	\$ -
Capacitación en apoyo social y emocional	30	14	06/05/2024 al 10/05/2024 13/05/2024 al 17/05/2024 20/05/2024 al 24/05/2024	Herramientas digitales	Global	1	\$ -	\$ -	\$ -
				Practicante de Trabajo Social	Horas	14	\$ -	\$ -	\$ -
Capacitación en acompañamiento lúdico	30	14	08/07/2024 al 25/07/2024	Herramientas digitales	Global	1	\$ -	\$ -	\$ -
				Practicante de Trabajo Social	Horas	14	\$ -	\$ -	
Capacitación en primeros auxilios psicológicos	30	1	6/06/2024	Aula con herramientas digitales	Global	1	\$ -	\$ -	\$ -
				Profesional Invitado	Horas	4	\$ -	\$ -	
Subtotal									\$ 250.000,00

Talento humano	Unidad	Cantidad	Valor	Valor Total
Practicante de Trabajo Social	Meses	6	\$ 1.300.000,00	\$ 7.800.000,00
			Subtotal	\$ 7.800.000,00

Valor proyecto de Intervención	
\$	8.050.000,00

3.7 Cronograma de actividades

Tabla 2

Cronograma de actividades

Cronograma de Actividades								
Momentos	Estrategias	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	
Inserción y diagnóstico	Rastreo documental	■	■	■				
	Observación participante	■	■	■	■	■	■	■
	Grupo focal		■			■		■
Diseño y ejecución	Diseño de encuentros de capacitación			■	■			
	Capacitación biblioterapia			■				
	Capacitación acompañamiento social y emocional				■	■	■	
	Capacitación primeros auxilios psicológicos						■	
	Capacitación acompañamiento lúdico							■
Evaluación	Análisis de la información					■	■	
	Escritura del informe final					■	■	
Cierre y resultados	Socialización del proyecto							■

4. Monitoreo y seguimiento a metas

4.1 Seguimiento a metas e indicadores

La ejecución del proyecto comenzó el 6 de mayo de 2024 y se extendió hasta el 14 de junio de 2024, logrando un avance significativo con la ejecución de cuatro actividades propuestas en el proyecto de intervención.

La primera actividad se llevó a cabo durante el mes de mayo y consistió en una capacitación para el grupo Gestores de Amor por la Vida sobre el apoyo emocional y social en los servicios de salud del Hospital Alma Máter. Esta capacitación subrayó la importancia del apoyo emocional para los pacientes con los que se interactúa. Este espacio fue muy significativo, ya que se identificaron diversos aspectos relevantes tanto para la vida profesional como personal del grupo, llevándolos a sensibilizar su actuar profesional en la institución día a día.

La segunda actividad ejecutada al 100% fue una capacitación sobre primeros auxilios psicológicos, realizada en una única fecha para todo el grupo. Se invitó a un profesional en psicología de la institución para brindar un taller práctico sobre el tema. En este taller se discutieron diversos aspectos sobre las crisis, cómo actuar ante ellas, cómo abordar a las personas que las presentan y la importancia del acompañamiento en estos momentos críticos. La capacitación se complementó muy bien con las experiencias previas de los integrantes del grupo en sus acompañamientos a pacientes, permitiéndoles aprender sobre la importancia de brindar un espacio seguro para las personas en momentos de sensibilidad.

En relación al tercer objetivo específico del proyecto de intervención, se avanzó significativamente en el diseño del cronograma de actividades lúdicas para el segundo semestre del año 2024. Estas actividades se integrarán a las labores diarias del grupo Gestores de Amor por la Vida. Esta tarea se complementó con una caracterización del grupo, en la que se les preguntó sobre sus habilidades y las actividades o experiencias que desearían propiciar con los pacientes para mejorar su experiencia durante la hospitalización en el Hospital Alma Máter de Antioquia. Para este último objetivo, queda pendiente una capacitación sobre el acompañamiento lúdico, que se realizará en 14 sesiones en el mes de julio de 2024.

Tabla 3*Seguimiento y monitoreo a metas*

Objetivo general	Objetivos específicos	Metas	Indicadores	Logros
Acompañar al grupo de gestores de amor por la vida en actividades educativas para fortalecer la experiencia de humanización en los servicios de salud del Hospital Alma Máter	Fortalecer las habilidades de acompañamiento social y emocional en el grupo de gestores "Amor por la Vida", para mejorar el apoyo brindado a los pacientes del Hospital Alma Máter.	Para junio de 2024 el grupo de Gestores de Amor por la Vida habrá recibido acompañamiento educativo sobre el apoyo social y emocional que se le puede brindar a pacientes en los servicios de salud en el Hospital Alma Máter	<i>Cualitativo</i> Calidad de las interacciones entre los gestores de Amor por la Vida y los pacientes en el Hospital Alma Máter	Se evidencia por medio de las felicitaciones que se ha recibido de parte del personal de salud, quienes día a día contactan al área de Experiencia centrada en la Persona para que los Gestores de Amor por la vida acompañen a diferentes pacientes.
			<i>Cuantitativo</i> Porcentaje de Gestores de Amor por la Vida que reciben la capacitación sobre apoyo social y emocional.	23/30x100 = 76%

	<p>Adquirir conocimientos básicos y prácticos sobre primeros auxilios psicológicos para el grupo Gestores de Amor por la Vida, con el fin de que todos los participantes estén capacitados para aplicarlos eficazmente.</p>	<p>Para junio del año 2024 el grupo de Gestores de Amor por la Vida habrá recibido un taller práctico sobre primeros auxilios psicológicos y cómo pueden ser aplicados dentro de los servicios de salud del Hospital Alma Máter</p>	<p>Cualitativo</p> <p>El grupo Gestores de Amor por la Vida conoce los protocolos de atención en crisis por medio de los primeros auxilios psicológicos</p>	<p>Por medio de un taller práctico se logró ajustar el concepto de primeros auxilios psicológicos como una herramienta de acción inmediata ante una crisis de diversas personas, estableciendo también cuales son los principios básicos que se deben tener en cuenta para brindar esta atención. También se realizaron diversos ejercicios prácticos que enriquecieron el aprendizaje y permitieron contextualizar la teoría.</p>
			<p>Cuantitativo</p> <p>Porcentaje de Gestores de Amor por la Vida que asisten al taller práctico sobre primeros auxilios psicológicos</p>	<p>$28/30 \times 100 = 93\%$</p>

	Fomentar el acompañamiento lúdico en el grupo de Gestores de Amor por la Vida para enriquecer el apoyo brindado a los pacientes del Hospital Alma Máter.	En el mes de julio los integrantes del grupo Gestores de Amor por la vida habrá recibido capacitación sobre la importancia del acompañamiento lúdico a los pacientes del Hospital Alma Máter.	Cuantitativo Número de acompañamientos lúdicos durante el mes de julio de 2024	
		Se realiza una caracterización al grupo Gestores de Amor por la Vida para conocer sus habilidades lúdicas/artísticas y poder desarrollar estas en los acompañamientos lúdicos a pacientes del Hospital Alma Máter de Antioquia.	Cualitativo Se usa la información proporcionada en la encuesta de caracterización para crear un cronograma de actividades lúdicas mensuales para el segundo semestre del año 2024	Tabla N° 5
			Cuantitativo Porcentaje de Gestores de Amor por la vida caracterizados.	29/30x100= 96%

4.2 Análisis cualitativo

La propuesta de intervención educativa tenía como objetivo el acompañamiento al grupo Gestores de Amor por la Vida en temas relacionados a la formación del ser, para esto se planearon tres capacitaciones importantes que les ampliaría la perspectiva y daría herramientas para fortalecer el acompañamiento que se les brinda a los pacientes del Hospital Alma Máter de Antioquia. A continuación, se desarrolla de manera detallada el análisis de los resultados obtenidos en cada una de las capacitaciones con sus respectivos encuentros.

4.2.1 Acompañamiento social y emocional

La importancia del acompañamiento social y emocional en los servicios de salud es fundamental para proporcionar un cuidado integral y humanizado a los pacientes. La gestión de emociones y la canalización asertiva de los sentimientos que surgen durante el proceso de atención sanitaria son esenciales tanto para los pacientes como para los profesionales de la salud. Por esta razón, se recomienda realizar talleres, encuentros o capacitaciones enfocados en la sensibilidad de los profesionales en los servicios de salud.

La integración de las diferentes disciplinas presentes en un grupo de trabajo es crucial para lograr un equipo cohesionado y eficiente. La colaboración entre médicos, enfermeros y otros profesionales de la salud en el cuidado biopsicosocial de los pacientes es vital. Las visitas realizadas por los Gestores de Amor por la Vida ejemplifican esta integración, ya que combinan la atención médica y de enfermería con un enfoque holístico que considera los aspectos biológicos, psicológicos y sociales del bienestar del paciente.

Fortalecer los encuentros formativos con los colaboradores es una estrategia clave para hacer que la estadía de los pacientes en los servicios de internación sea más humanizada y satisfactoria. Estos encuentros no solo mejoran la capacidad de los profesionales para gestionar sus propias emociones, sino que también promueven un ambiente de empatía y comprensión mutua. Al fomentar la sensibilidad y la colaboración interdisciplinaria, se puede ofrecer una atención que realmente atiende las necesidades integrales de los pacientes, creando una experiencia de cuidado más completa y humana.

Semana 1***Fecha: 06/05/2024 al 10/05/2024******Lugar: Bloque 2 Piso 1***

Descripción y logros: Los encuentros de capacitación sobre acompañamiento social y emocional fue muy enriquecedor, ya que se compartieron diversas experiencias sobre el quehacer profesional en las profesiones de salud y las interacciones con los pacientes al prestar el servicio. Este espacio fue significativo, especialmente por las experiencias compartidas por los gestores de amor por la vida, la interacción con los pacientes les proporcionó un nuevo aprendizaje y una conexión diferente consigo mismos.

Estos espacios detonaron muchos sentimientos y vulnerabilidades en relación al servicio prestado durante la hospitalización y las formas en que el personal de salud enfrenta las vivencias de sus pacientes. Fue especial debido a la alta sensibilidad que caracterizó a los gestores de amor por la vida asignados ese día.

El abordaje del tema se destacó por el diálogo constante y la aceptación de diversas formas de interactuar con otros, las cuales a menudo se pasan por alto en la asistencia diaria y en el trajín del día a día.

Semana 2***Fecha: 14/05/2024 al 17/05/2024******Lugar: Bloque 2 Piso 1***

Descripción y logros: Estos espacios constituyeron un reto ya que las personalidades de las gestoras de amor por la vida son completamente opuestas, por lo que era complejo atraer la atención de ambas. Sin embargo, el hecho de compartir esa experiencia logró mediar las diferencias que las caracterizaban y permitió una interacción de diversas vivencias que han tenido a lo largo de su trabajo en la institución y su experiencia siendo Gestoras de Amor por la Vida.

La particularidad de estos encuentros atañe significativamente a las personas que estuvieron, dos jefes de enfermería caracterizados por su amor y amabilidad en el cuidado. Esto detono con la capacitación diferentes vivencias que han tenido en los encuentros con pacientes de Gestores de Amor por la Vida, donde ellos mismos expresan que se despojan de su rol de enfermería para pasar a su rol de persona que cuida desde el amor y la compañía.

capacitación, el cual fue Primeros auxilios psicológicos, este tema fue escogido por su relevancia en los ambientes modernos y la crisis que se ha desarrollado en torno a la salud mental en los últimos años; a partir de esto y las diferentes vivencias que tiene el grupo durante el día a día con los pacientes y el contexto que viven cada uno de ellos en el Hospital, se consideró importante brindar una capacitación teórica-práctica sobre este tema, esta fue dirigida por un psicólogo perteneciente a la ARL SURA.

En esta sesión se dieron aprendizajes muy importantes, tales como:

- La importancia de la validación de sentimientos
- Conectar con la persona que sufre una crisis
- La diferenciación entre los primeros auxilios psicológicos y la atención profesional en crisis
- La escucha activa como canalizador de emociones
- La empatía que se debe generar como personal de salud con los pacientes y los acompañantes o familiares para no generar daño
- La importancia de presentarse con otros al momento de ofrecer ayuda en una crisis

Figura 6

Encuentro Gestores de Amor por la Vida 06 de junio



4.2.3 Acompañamiento Lúdico

Sobre el acompañamiento lúdico se diseñó una capacitación la cual tiene como objetivo ofrecer diferentes perspectivas sobre la importancia de estas actividades para los pacientes de larga estancia o que no cuentan con una red de apoyo, esta estrategia se realiza como método de distracción en los servicios de hospitalización, es decir, que los pacientes puedan salir de la monotonía hospitalaria y que puedan interactuar con diferentes personas, esta capacitación se realizará en el mes de julio del año 2024 con el grupo Gestores de Amor por la Vida. Para este objetivo, se diseñó también un cronograma de actividades lúdicas teniendo en cuenta la experiencia que se ha tenido en los acompañamientos a pacientes y algunas ideas o recomendaciones que han expresado diferentes servicios del Hospital Alma Máter, este cronograma se realiza con el fin de diversificar las actividades lúdicas en los servicios de la institución.

Tabla 4

Cronograma de actividades lúdicas

CRONOGRAMA ACTIVIDADES LÚDICAS GESTORES DE AMOR POR LA VIDA SEMESTRE 2024-II				
AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Bingo	Cine Foro	Creación de manillas	Día de pintura	Collage
Servicio: Bloque 1 piso 2, Oncología	Servicio: Bloque 3 piso 4, unidad de trasplantes	Servicio: Bloque 1 piso 5	Servicio: Bloque 1 Piso 8	Servicio: Bloque 3 Piso 2
Materiales: Juego de Bingo, premio, parlante y micrófono	Materiales: Televisor, película	Materiales: Hilos de diferentes colores, tijeras	Materiales: Hojas de papel acrílico para pintar, pinturas de diferentes tonalidades, pinceles	Materiales: Revistas, periódicos, colbón, tijeras, cartulinas

Asimismo, se realizó una caracterización sobre la experiencia del grupo como Gestores de Amor por la vida en la dinámica con los pacientes, sobre las habilidades que poseen y que se pueden incluir al proceso para la construcción colectiva y el enriquecimiento de la acción. En esta

caracterización se calificó la experiencia integrada de todas las actividades desarrolladas a lo largo del año 2024, logrando resultados muy fructíferos

Figura 7

Experiencia del Grupo Gestores de Amor por la Vida con pacientes

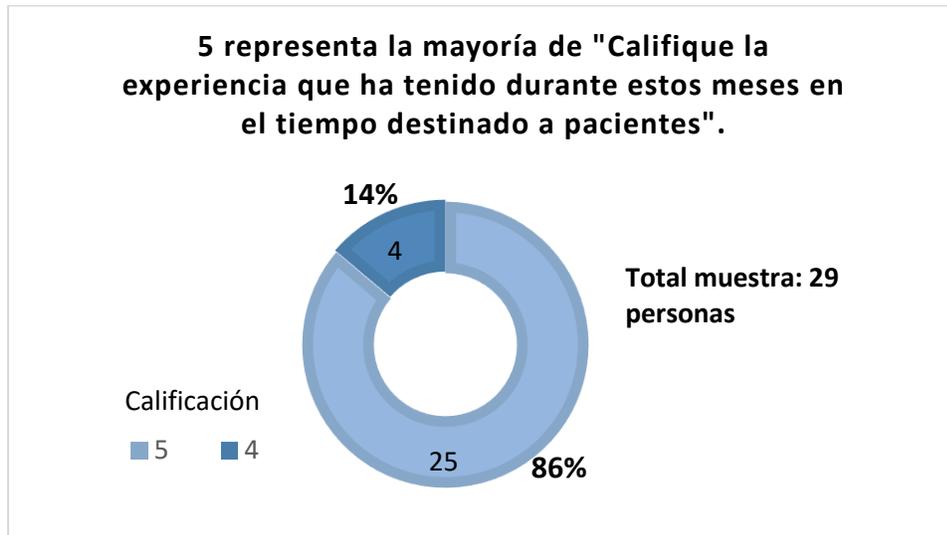
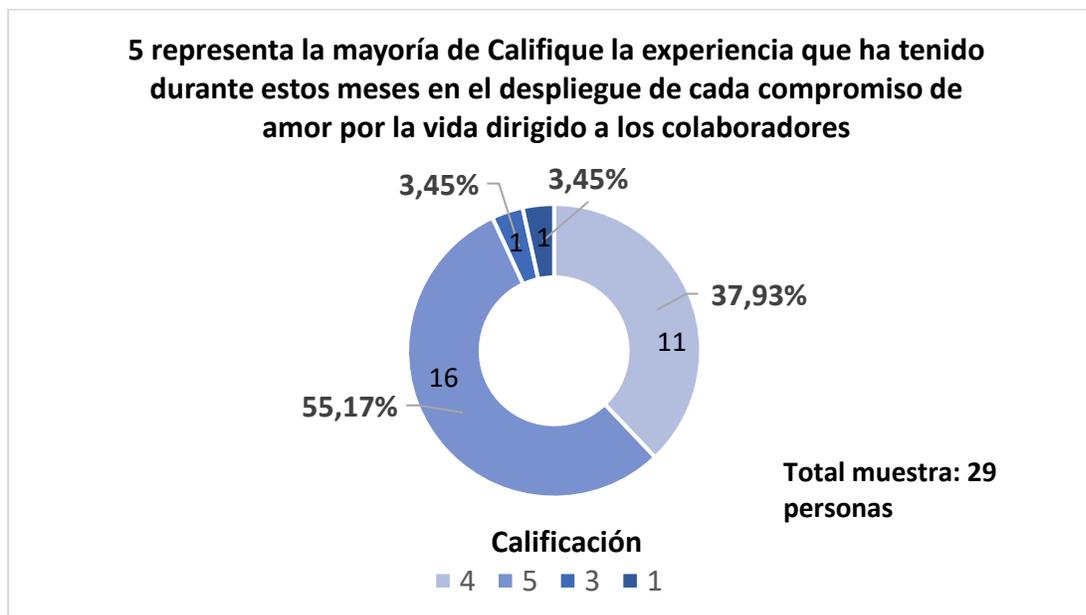


Figura 8

Experiencia del grupo Gestores de Amor por la Vida con colaboradores



6 Evaluación del proyecto

6.1 Logros y fortalezas

Durante el trabajo realizado con el grupo Gestores de Amor por la Vida se ha logrado evaluar diferentes aspectos de las dinámicas grupales, como las etapas que constituyen los procesos, cuando se empezó a realizar las diferentes intervenciones con el grupo se evidenciaba una etapa inicial caracterizada por expectativas de trabajo y motivaciones para pertenecer, estas sin duda son el detonador principal para la continuidad del grupo, pues como muchos de los integrantes lo expresan, lo vivido durante el turno de Gestores de Amor por la Vida permite reconectar con la profesión que aman y de la cual siempre esperan la mejoría y el cuidado integro de cada uno de sus pacientes; sumado a esto, expresan también que el espacio de Gestores de Amor por la Vida les permite una reconexión más humanizada debido a las dinámicas del servicio que se vive día a día, mediada por la velocidad y la responsabilidad de cumplir con la atención de cada paciente que tienen a cargo.

Por otro lado, la integración del grupo ha logrado combinar el ámbito hospitalario con diferentes recursos para la estabilidad y mejora de los pacientes con acciones de confort y emoción dedicados a ellos como

- Encuentros musicales mensuales en diferentes servicios del Hospital
- Reconocimiento en los diferentes servicios del Hospital del grupo Gestores de Amor por la Vida como un aliciente para el acompañamiento a pacientes
- Construcción de una biblioteca rodante para préstamo de pacientes y colaboradores

A pesar de realizar una metodología diferente en los años anteriores, el grupo de Gestores de Amor por la Vida ha acogido y ha hecho propia la propuesta que desde el área de Experiencia centrada en la persona y el acompañamiento brindado por Trabajo Social se propuso, impulsando así diferentes actividades para el mejoramiento continuo de los procesos que se pueden llevar a cabo dentro de la institución para fomentar no solo la cultura de humanización en los servicios de salud, si no también compartir con sus compañeros la sensibilización de la atención, relacionada

con el lema de la institución de Amor por la Vida, por la cual se quiere generar espacios de empatía y de diálogo entre el personal de salud y pacientes.

6.2 Limitaciones

Trabajar en la humanización de un hospital junto a profesionales de la salud conlleva desafíos significativos que pueden influir en la implementación efectiva de iniciativas orientadas hacia el cuidado más humano de los pacientes. En primer lugar, la resistencia al cambio puede ser una barrera importante, los profesionales de la salud suelen tener rutinas establecidas y pueden mostrar cierta resistencia a adoptar prácticas nuevas que promuevan una mayor humanización. Además, la falta de tiempo es una preocupación común. La carga laboral intensa y las demandas del día a día pueden limitar el tiempo que los profesionales tienen disponible para participar en actividades formativas o en la implementación de cambios que fomenten la humanización.

Además de los recursos limitados, tanto financieros como de personal dedicado específicamente a la humanización, esta falta de fondos y de personal puede dificultar la implementación y sostenibilidad de programas y mejoras destinadas a humanizar el ambiente hospitalario, a pesar de los avances que se ha realizado en la institución la gestión que se debe realizar para los fondos o materiales llega a ser tediosa por las problemáticas internas de la institución y del sector salud en el país.

Superar estas limitaciones requiere un enfoque estratégico que incluya sensibilización, formación continua, colaboración interdisciplinaria y un compromiso desde todos los niveles de la organización hospitalaria.

7 Aportes desde Trabajo Social

Desde el ámbito del trabajo social, se pueden realizar múltiples aportes cruciales para promover la humanización en un entorno hospitalario y mejorar la experiencia global de los pacientes. En términos educativos se logra ofrecer programas formativos tanto para pacientes como para el personal de salud. Estos programas pueden abordar temas fundamentales como la comunicación efectiva, la sensibilidad cultural, el manejo del estrés y las estrategias para mejorar la experiencia del paciente y los colaboradores. Este enfoque educativo es crucial para crear un entorno hospitalario más inclusivo y orientado al paciente.

Además, los trabajadores sociales desempeñan un papel activo en la promoción de políticas hospitalarias que prioricen la humanización y el respeto por las preferencias y valores de los pacientes. Participan en comités y grupos de trabajo para desarrollar e implementar mejores prácticas que mejoren la calidad del cuidado y la experiencia del paciente dentro del hospital.

Finalmente, se logra realizar una interacción entre la investigación y la evaluación de las intervenciones de humanización. Esto proporciona datos valiosos para entender mejor los efectos de estas prácticas en la experiencia del paciente y para identificar áreas de mejora continua en la atención en salud.

8. Recomendaciones

En cuanto al espacio de práctica, es recomendable mantener la continuidad del aprendizaje que se lleva a cabo en la institución, ya que es un lugar educativo y práctico valioso para el profesional de Trabajo Social en su proceso de capacitación, ya que permite desarrollar habilidades y competencias necesarias en el campo de la salud, así como permitir el trabajo interdisciplinario reconociendo el trabajo profesional transversal y fundamental de cada uno de los campos de intervención clínica.

Para consolidar el vínculo con el Hospital Alma Máter, la Universidad de Antioquia y el departamento de Trabajo Social debe comprender la importancia de la salud en el desarrollo y el bienestar humano y contribuir con la investigación y práctica en el campo de la salud. Por lo tanto, su enfoque en la formación y actuación profesional de los futuros trabajadores sociales es crucial.

Es crucial para el Hospital Alma Máter, en su campo de práctica, continuar contribuyendo a la cultura de humanización, no solo como un componente esencial de la acreditación en salud, sino como una postura política que se extiende a todos los colaboradores, aliados y pacientes de la institución. De igual manera, es importante dar a conocer el trabajo profesional del trabajo social, ya que puede contribuir a diversas áreas de la institución, como la promoción, la prevención, la pedagogía, la investigación, la intervención, la gestión y la administración, asegurando un posicionamiento satisfactorio de la profesión dentro de la institución.

Referencias

- Acosta, M., Bohórquez, M., Duarte, F., González, A., & Rodríguez, C. (2012). *Trabajo Social en el área de la salud. Perfiles y competencias profesionales básicas en el área de la salud*. Bogotá, Colombia.
- Barreto, C., Benavides, J., Garavito, A., y Gordillo, N. (2003). *Metodologías y métodos de trabajo social en 68 libros ubicados en bibliotecas de unidades académicas de trabajo social en Bogotá*. <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000348.pdf>
- Bohórquez, A y Gutiérrez, P. (2016). *Modelos de humanización en salud: viabilidad e implementación en Colombia revisión bibliográfica* [tesis de Especialización, Universidad CES].
<https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/5884/Modelos%20de%20Humanizaci%C3%B3n%20Salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia. (2019). Consejo Nacional de Trabajo Social. <https://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/wp-content/uploads/2019/10/Codigo-de-Etica-2019.pdf>
- Colombia. Ministerio de Salud. (1994). *Decreto 1757 de 1994: por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social de salud conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994*. Diario Oficial
- Colombia. Ministerio de salud y protección social. (2006). *Decreto 1011 de 2006: por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (1993). *Ley 100 de 1993: por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (2007) *Ley 1122 de 2007: por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad social en Salud y se dicta otras disposiciones*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (2013). *Ley 1616 de 2013: por la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (2015). *Ley 1751 de 2015: por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (2019). *Ley 1966 de 2019: por medio de la cual se adoptan medidas para la gestión y transparencia en el sistema de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial.
- Compromisos de Amor por la Vida (2024). Hospital Alma Máter de Antioquia
- Correa-Arango, Marta Elena, Corena-Argota, Alejandra, Chavarriaga-Estrada, Camila, García-Valencia, Karla, & Usme-Baena, Sara. (2019). Funciones de los trabajadores sociales del área de la salud en los hospitales y clínicas de tercero y cuarto nivel de la ciudad de Medellín, Colombia. *Revista eleuthera*, 20, 199-217. <https://doi.org/10.17151/eleu.2019.20.11>

- Donoso Niemeyer, T., (2004). Construccinismo Social: Aplicación del Grupo de Discusión en Praxis de Equipo Reflexivo en la Investigación Científica. *Revista de Psicología*, XIII(1), 9-20.
- Garzón, Y., Lizarazo, M., y Mora, K. (2021). *Humanización de la atención en salud en el servicio de urgencias de una IPS oncológica* [Universidad El Bosque]. <https://repositorio.unbosque.edu.co/items/81dfca00-8e49-417d-8fea-0749615d9b01>
- González, A. (2002). *Modelos de actuación en Trabajo social*. https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/4/4649/bloque_Modelos.pdf
- Hospital Alma Máter de Antioquia. (2023). Plataforma estratégica. <https://almamater.hospital/plataforma-estrategica/>
- Hospital Alma Máter de Antioquia. (2023). Plataforma estratégica. Código de ética y buen gobierno <https://almamater.hospital/codigo-de-etica/>
- Hospital Alma Máter de Antioquia. (2022). Plataforma estratégica. Responsabilidad Social <https://almamater.hospital/responsabilidad-social/>
- Hospital Alma Máter de Antioquia. (2022). Plataforma estratégica. Reseña Histórica <https://almamater.hospital/resena-historica/>
- Hospital Alma Máter de Antioquia. (2018). Política de Humanización
- Reforma Estatutos de la Corporación institución Prestadora de Servicios de Salud Hospital Alma Máter. (2022). <https://almamater.hospital/wp-content/uploads/2022/09/ESTATUTOS-2022.pdf>
- Hospital Alma Máter. (2023). *Información General Hospital Alma Máter*. <https://almamater.hospital/>
- Hoyos H, P. Cardona R, M. & Correa S, D. (2008). Humanizar los contextos de salud, cuestión de liderazgo Investigación y Educación en Enfermería. vol. XXVI, núm. 2, pp. 218-225. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia
- ICONTEC. (s.f.). Humanización de la atención. <https://acortar.link/PKGUzX>
- Juárez, A., y Lázaro, S. (2014). El enfoque de fortalezas en Trabajo social. *Miscelánea Comillas*, 72(140-141). <https://revistas.comillas.edu/index.php/miscelaneacomillas/article/view/5469>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). *Marco legal colombiano*. ICONTEC / Dirección de Acreditación en Salud.
- Molina, V., Quesada, J., y Ruiz, I. (2011). Contexto de evolución conceptual de la rsc en Colombia. Propuesta de un sistema econométrico de medición de índices de rsc en las pymes colombianas. *SABER, CIENCIA y Libertad*, 6(2). <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/1775>
- Osorio, E., & Rivera, E. (2016). *Humanización de los Servicios de Salud en ips*. <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/1515?locale=es>

-
- Paredes, I. (2008). *Influencia del enfoque sistémico en el trabajo social*. <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000309.pdf>
- Parra, B. (2017). *El trabajo social de grupo en la actualidad: La utilización de los vínculos para la promoción del cambio social*. <https://www.tesisenred.net/handle/10803/482214>
- Quiroz, A., Velásquez, A., García, B., & González, S. (2002). *Técnicas interactivas para la investigación cualitativa*. (pp.48-110). Fundación Universitaria Luis Amigó.
- Suarez Cuba, Miguel. *Medicina centrada en la persona*. *Revista Med La Paz*, 2012;18(1): 67-72
- Viscarret, J. (2006). *Modelos y Métodos de intervención en Trabajo Social*.
- Yáñez Galleguiños, Luz María (2020). *La formación del Ser en la Educación Superior: Consideraciones de un Modelo Formativo*. Universidad Católica del Norte (Conferencia CIDICO).