

**Usuarios que conocen los servicios y se comunican asertivamente en la E.S.E Hospital
San Gabriel Arcángel del municipio de Villagarzón, Putumayo**



Estudiante: Diana Marcela Vanegas Acosta

Informe de práctica para optar al título de Trabajadora Social

Asesora Académica: Luz Edilma Aguirre Osorio

Trabajadora Social. Docente Investigadora

Asesor Institucional: Luis Edicson Mancilla

Administrador de Negocios Internacionales

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias y Humanas

Departamento de Trabajo Social

Medellín

2019

Tabla de contenido

Tabla de Ilustraciones.....	4
Tablas.....	5
1. Introducción	6
2. Justificación.....	7
3. Arboles de problemas/medio-fin	10
4. Análisis de viabilidad y factibilidad.....	12
Criterios.....	12
5. Contextualización	13
6. Naturaleza del proyecto.....	15
7. Ubicación territorial	16
8. Objetivos	17
Objetivo general:.....	17
Objetivos específicos:	17
9. Metas	18
10. Actividades.....	22
11. Cronograma.....	23
12. Presupuesto.....	27
13. Beneficiarios.....	29
14. Monitoreo proyecto de intervención	30
15. Evaluación del proyecto.....	33
16. Acciones de mejora	40
17. Logros y aportes del Trabajo Social.....	41
18. Evaluación institución.....	43
19. Referencias Bibliográficas	44
20. Anexos.....	46
Fuentes de verificación.....	46
Taller programas y servicios.....	46
Taller Triage	48
Taller ¿Usted qué haría?	50
Taller comunicación asertiva.....	51

Taller Fortalezas y debilidades, control de emociones.....	52
Taller Fortalezas y debilidades usuarios.....	53

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Árbol de problema con respecto a usuarios.....	10
Ilustración 2 Árbol de problemas con respecto a funcionarios.....	10
Ilustración 3 Árbol de medio-fin.....	11

Tablas

Tabla 1 Análisis de viabilidad de los problemas priorizados.....	12
Tabla 2 Metas del proyecto de intervención	18
Tabla 3 Cronograma de talleres del proyecto de intervención.....	23
Tabla 4 Recursos empleados en el proyecto de intervención.....	27
Tabla 5 Indicadores de cobertura y cumplimiento de los talleres realizados.....	31

1. Introducción

El presente informe da cuenta del Proyecto de Intervención “*Usuarios que conocen los servicios y se comunican asertivamente en la E.S.E Hospital San Gabriel Arcángel del municipio de Villagarzón*”, que busca alternativas de solución a las problemáticas, respondiendo a las intencionalidades y demandas de la realidad social, así, el proyecto se centra en la E.S.E Hospital San Gabriel Arcángel, en el cual Trabajo Social tiene como finalidad la atención, acompañamiento, orientación y capacitación a los usuarios que hacen uso de los servicios y programas de salud que brinda el hospital y a sus funcionarios; en este sentido, se presenta una justificación, el diagnóstico a través de la técnica DOFAR, la contextualización de la institución, y la planeación de los talleres.

Por otro lado, este informe contiene el monitoreo al proyecto donde se realiza una evaluación cualitativa y cuantitativa de los talleres y metas propuestas, a la vez que se plantean una recomendaciones para futuros proyectos y los logros alcanzados con el mismo.

2. Justificación

Partiendo del diagnóstico que se realizó con funcionarios y usuarios de la E.S.E H.S.G.A a través de la DORFAR (ver anexos), se evidencio una constante en dos problemáticas que se unen y afectan mutuamente, así, al priorizar los problemas se obtuvo lo siguiente:

1. Falta de educación de los usuarios en el uso de los servicios de salud que presta el hospital
2. Falta de compañerismo entre los funcionarios del hospital

Con respecto al análisis de viabilidad y factibilidad, se toma el problema numero 1 como el principal, el cual tiene como alternativa de solución, realizar talleres de capacitación con usuarios, líderes sociales, Asociación de Usuarios sobre el uso de los servicios de salud, esta alternativa, es la más viable y factible, debido a que desde el SIAU se busca impactar positivamente a los usuarios, velar por la calidad en la prestación de los servicios y fortalecer procesos que influyan en el mejoramiento de los servicios que presta el hospital.

El diagnostico evidenció que los usuarios no realizan un buen uso en los servicios de salud que presta la institución, que son intolerantes, impacientes e irrespetuosos, por otra parte, con respecto a los funcionarios también existen problemáticas de comunicación asertiva entre funcionarios y con los usuarios, falta de trabajo en equipo y falta de sentido de pertenencia con el hospital.

Estas falencias que presentan los profesionales de la salud son un reflejo de sus actitudes, expectativas, satisfacción y bienestar laboral:

En relación a las expectativas del trabajador, intentamos explorar la satisfacción del personal, incluyendo en ésta el sentido de pertenencia e identificación institucional; la motivación, el autodesarrollo y las cargas de trabajo; los recursos mínimos necesarios para desempeñar adecuadamente sus actividades; incentivos laborales (políticas de promoción); reconocimiento social y profesional; incentivos económicos y finalmente clima laboral, el cual implica seguridad de empleo, coordinación, comunicación, información, respeto, liderazgo, bienestar y confort. (Martínez & et al, 1996, p.401)

Por otro lado, las dificultades que se presentan con los usuarios, son un reflejo de la insatisfacción en expectativas y tiempos de espera a la hora de acceder a un servicio, falta de educación y falta de comunicación asertiva por parte de funcionarios:

Las expectativas de los pacientes son, principalmente: accesibilidad social, cultural y geográfica; oportunidad en tiempos de espera en consulta, hospitalización y estudios de laboratorio, así como en el tiempo necesario para establecer el diagnóstico e indicar el tratamiento; cortesía; solución del problema médico que motivó la demanda de servicios información y educación sobre la naturaleza de la enfermedad, sobre el control y prevención de complicaciones, sobre el tratamiento, la dieta, los ejercicios y otras medidas generales; finalmente, las comodidades como son: una adecuada iluminación, ventilación, orden, limpieza y privacidad; elementos y situaciones importantes del medio ambiente que se desean durante el proceso de la atención médica.(Martínez & et al, 1996, p.402)

En este sentido, se escoge como técnica los talleres formativos, porque el taller es reconocido como un instrumento válido para la socialización, la transferencia, la apropiación y el desarrollo de conocimientos, actitudes y competencias de una manera participativa y pertinente a las necesidades y cultura de los participantes (Ghiso, 1999, 141-142)

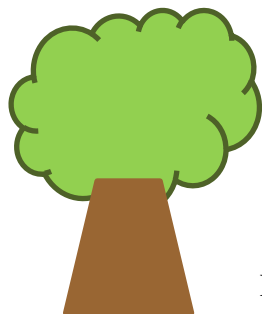
Así, esta técnica permite comprender los saberes, los vacíos que tienen los participantes con respecto al tema que se retoma y la construcción de conocimiento:

El taller como un dispositivo para hacer ver, hacer hablar, hacer recuperar, para hacer recrear, para hacer análisis – o sea hacer visible e invisible elementos, relaciones y saberes-, para hacer deconstrucciones y construcciones. (Ghiso, 1999, 142)

Tomando en cuenta la importancia del acompañamiento de los funcionarios, como un medio de apoyo y guía a los usuarios, este proyecto se convierte en una oportunidad para que tanto usuarios como funcionarios se comprometan activamente en la generación de cambios para el bienestar de todos. Además, con esta alternativa de solución se solucionaría la segunda problemática priorizada, porque, para orientar de manera exitosa a los usuarios en el uso de los servicios, es necesario capacitar y construir una red de apoyo entre todos los funcionarios para que realicen el acompañamiento adecuado a los usuarios.

De este modo, la intencionalidad de este proyecto es fortalecer los procesos educativos en los usuarios en el uso de los servicios de salud, a la par, que se apuesta a la consolidación del apoyo mutuo entre los funcionarios para mejorar la orientación a los usuarios.

3. Árboles de problemas/medio-fin



Efectos: irrespeto a otros usuarios, agresiones a los funcionarios,
intolerancia de los usuarios y funcionario

Problema: falta de educación de los usuarios en el uso de los servicios de salud

Causas: desconocimiento de los servicios, falta de sentido de pertenencia, falta
de buena disposición de los funcionarios para orientar a los usuarios

Ilustración 1. Árbol de problema con respecto a usuarios; las ramas son las causas, el tallo el problema y las raíces las causas.

Fuente: elaboración propia



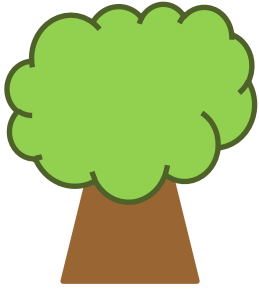
¿Efectos: mala información y acompañamiento a los usuarios.

Problema: falta de compañerismo entre funcionarios

Causas: falta de sentido de pertenencia con la institución, falta de
compromiso de parte de funcionarios, falta de equipos.

Ilustración 2. Árbol de problemas con respecto a funcionarios; las ramas son las causas, el tallo el problema y las raíces las causas.

Fuente: elaboración propia



Fines: falta de tolerancia educación y cultura por parte de los usuarios

Propósito: talleres de capacitación con usuarios, líderes y Asociación de Usuarios.

Medios: capacitar a los funcionarios para trabajo en equipo, para orientar exitosamente a los usuarios, promover sentido de pertenencia por el hospital tanto a usuarios como funcionarios.

Ilustracion 3. Árbol de medio-fin, las ramas son los fines, el tallo el propósito y el medio las raíces.

Fuente: elaboración propia

4. Análisis de viabilidad y factibilidad

Criterios

1. Es a fin a las apuestas del SIAU?
2. Contribuye a mejorar la prestación de los servicios?
3. Cuenta con los recursos humanos para desarrollarlo?

Tabla 1

Análisis de viabilidad de los problemas priorizados

<i>Problema</i>	<i>Alternativa solución</i>	<i>Criterios</i>		
		<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Falta de educación de los usuarios en el uso de los servicios de salud	Talleres formativos con usuarios, líderes y miembros de la Asociación de Usuarios sobre el uso de los servicios de salud.	X	X	X
Falta de compañerismo entre funcionarios	Talleres para mejorar trabajo en red.		X	X

Se prioriza el primer problema

Fuente: elaboración propia

5. Contextualización

Para el caso del deber constitucional asociado a la realidad social a intervenir, se hace importante mencionar que la República de Colombia como Estado Social de Derecho, fundamentada en el respeto de la dignidad humana y la garantía de deberes y derechos, establece una serie de artículos desde la Constitución Política de 1991, entre los cuales, tomando en cuenta el presente análisis, se resalta el Artículo 49, el cual señala que:

La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. (Corte Constitucional, 2015, p.21)

De este modo, la atención en salud para los colombianos, está reglamentada por la Ley 100 de 1993 del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS-, que es reformada por medio de la Ley 1438 de 2011, en este sentido, reconociendo las características específicas de la realidad social, se toma los artículos del 194 al 197 de la ley 100, en donde se reglamenta la prestación de los servicios de salud a través de las Empresas Sociales del Estado, así, el artículo 194 plantea que:

La prestación de servicios de salud en forma directa por la nación o por las entidades territoriales, se hará principalmente a través de las Empresas Sociales del Estado, que constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

Por otra parte, se encuentra el Decreto 1876 de 1994, el cual plantea los objetivos, principios, organización y régimen jurídico de las Empresas Sociales del Estado. Y en el ámbito nacional, se ubica el Plan de Desarrollo Nacional 2014-2018, todos por un nuevo país y en relación a su estructura, se definen cinco estrategias de las cuales es importante realizar un énfasis la estrategia dos: movilidad social y uno de sus objetivos es mejorar las condiciones de salud de la población y disminuir las brechas de resultados en salud.

Y para el caso de políticas públicas, a nivel nacional se ubica la *Política Nacional de Atención Integral en Salud: un sistema de salud al servicio de la gente* a cargo del Ministerio de Salud y Protección Social, la cual define como objetivo:

Orientar el sistema hacia la generación de las mejores condiciones de la salud de la población mediante la regulación de las condiciones de intervención de los agentes hacia el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud (Ministerio de Salud y Protección Social, 2015, pág. 30)

6. Naturaleza del proyecto

La presente formulación de Proyecto de Intervención Social hace parte de un ejercicio profesional, el cual tomó en cuenta la realización de una serie de encuentros que permitieron identificar la acción posible desde la voz de los diferentes actores, este proyecto busca realizar un ejercicio de formación educativa que articule usuarios y funcionarios de la E.S.E Hospital San Gabriel Arcángel, con lo cual se busca concientizar a los usuarios sobre la importancia de hacer buen uso de los servicios salud, y generar mayor articulación entre los profesionales de la institución para que realicen un acompañamiento y orientación a los usuarios.

Lo anterior, se pretende materializar a través de una serie de talleres formativos, abordando los servicios y programas que brinda el hospital, enfatizando en su buen uso con los usuarios, y por otra parte, tratando temas sobre el trabajo en red y comunicación asertiva con los funcionarios.

Es necesario fortalecer estos procesos, debido a que el Sistema de Información y Atención al Usuario tiene como fin brindar información y orientar a los usuarios para acceder a los servicios de salud, igualmente, se el canal de comunicación entre el usuario y el funcionario de la institución

7. Ubicación territorial

La E.S.E Hospital San Gabriel Arcángel (HSGA) está ubicada en el departamento del Putumayo, en el municipio de Villagarzón y su dirección es Carrera 4 # 1 35b Barrio Juan Pablo II, es un hospital de nivel I en prestación de servicios, por ende, su enfoque es de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, en esta se encuentra toda la parte asistencial y cuenta con una infraestructura pequeña con zonas verdes donde parquean las ambulancias.

Por otro lado, el hospital tiene otra sede para los administrativos, la cual está ubicada a dos cuadras del hospital, en esta se encuentran ubicadas las oficinas de administración y consultorios de psicología, fisioterapia, terapia ocupacional y fonoaudiología.

8. Objetivos

Objetivo general:

Consolidar un proceso formativo durante los meses de octubre a diciembre del año 2018, que permita fortalecer la educación de los usuarios y la orientación de los funcionarios en los servicios de salud prestados por la E.S.E Hospital San Gabriel Arcángel del Municipio de Villagarzón, mediante la realización de 5 talleres de capacitación con usuarios, líderes sociales, miembros de la Asociación de Usuarios y 4 talleres con los funcionarios, con una duración aproximada de 1 horas, los cuales estarán orientados por la practicante de Trabajo Social y se realizaran en la sala de espera de Consulta Externa del mismo hospital.

Objetivos específicos:

- Capacitar a los funcionarios mediante 2 talleres de comunicación asertiva, con el fin de mejorar la orientación a los usuarios y la comunicación interna.
- Realizar 1 taller educativo de trabajo en equipo con los funcionarios, con el objetivo de reconocer sus fortalezas y debilidades para mejorar el clima laboral taller.
- Brindar herramientas a funcionarios y usuarios a través de 1 mural de situaciones para construir una cultura en la que se promueva el sentido de pertenencia con la institución.
- Capacitar y sensibilizar a los usuarios a través de 5 talleres en diferentes temas que permitan mejorar el uso de los servicios de salud.

9. Metas

Tabla 2

Metas del proyecto de intervención

<i>Objetivo General</i>	<i>Objetivos específicos</i>	<i>Metas</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Fuentes de verificación</i>
Consolidar un proceso formativo durante los meses de octubre a diciembre del año 2018, que permita fortalecer la educación de los usuarios y la orientación de los funcionarios en los servicios de salud	Capacitar a los funcionarios mediante 3 talleres de comunicación asertiva, con el fin de mejorar la orientación a los usuarios, la comunicación interna y el trabajo en equipo	Para el mes de diciembre el 70% de los funcionarios habrán asistido a los 3 talleres sobre la temática de comunicación asertiva y trabajo en equipo, se constituirá una red de apoyo entre el personal asistencial del hospital.	Profesionales líderes que trabajan en red con una comunicación basada en el respeto, tolerancia y discrecionalidad, que orientan, acompañan y corrigen a los usuarios. A los 2 talleres realizados a la fecha, han asistido un total	FOTOS

prestados por		y la	de 95	
la E.S.E		atención a los	funcionarios para	
Hospital San		usuarios será	cada taller se	
Gabriel		respetuosa y	tiene estipulado	
Arcángel del		humanizada.	la asistencia de	
Municipio de			45 personas.	
Villagarzón,	Capacitar y	Para final	Usuarios	FOTOS
mediante la	sensibilizar a los	de diciembre	tolerantes y	
realización	usuarios a través	el 60% de los	respetuosos, a la	
de 5 talleres	de 4 talleres en	usuarios del	hora de hacer uso	
de	diferentes temas	hospital,	de los servicios	
capacitación	que permitan	habrán asistido	de salud, que	
con usuarios,	mejorar el uso	al proceso	buscan	
líderes	de los servicios	formativo que	soluciones en	
sociales,	de salud.	consta de 5	conjunto con los	
miembros de		talleres	funcionarios y	
la Asociación		alrededor del	que son	
de Usuarios		fortalecimiento	conscientes de	
y 4 talleres		de la	las dificultades	
con los		educación y	que presenta su	
funcionarios,		orientación en	semejante.	
con una		el uso de los		
duración		servicios de		
			A los 3	

aproximada	salud y se	talleres-
de 1 horas,	habrá	capacitaciones
los cuales	constituido	realizados a la
estarán	una actitud de	fecha, han
orientados	tolerancia y	asistido un total
por la	orden a la hora	de 69 usuarios,
practicante	de usar los	para cada taller
de Trabajo	servicios, por	se tiene
Social y se	otro lado, se	estipulado la
realizaran en	mejorará la	asistencia de 30
la sala de	asistencia y	personas.
espera de	participación	
Consulta	de los usuarios	
Externa del	en las	
mismo	campañas,	
hospital.	programas e	
	iniciativas que	
	promueva el	
	hospital	

Brindar	Profesionales	FOTOS
herramientas a	Para el mes	y usuarios que
funcionarios y	de octubre el	son conscientes

usuarios a través	70% de los	del valor de la
de 1 mural de	funcionarios y	E.S.E Hospital
situaciones para	usuarios	San Gabriel
construir una	habrán asistido	Arcángel como
cultura en la que	al taller sobre	un lugar que
se promueva el	el	conmemora a sus
sentido de	fortalecimiento	funcionarios por
pertenencia con	en el sentido	su compromiso y
la institución.	de pertenencia	entrega laboral,
	con la	que brinda
	institución y se	servicios de salud
	constituirá una	con calidad y
	cultura que	humanización;
	promueva el	por otro lado,
	orgullo,	promueven un
	respeto y	orden y respeto
	cuidado por el	por sus
	hospital.	instalaciones y
		todos los que la
		visitan
		diariamente.

Fuente: elaboración propia

10.Actividades

4 Talleres para capacitar a los usuarios en el uso de los servicios de salud a través de material didáctico

3 Talleres para capacitar a los funcionarios con respecto al trabajo en equipo y comunicación asertiva a través de técnicas interactivas

1 Taller para construir una cultura que promueva el sentido de pertenencia en usuarios y funcionarios, a través de técnicas interactivas

11.Cronograma

Tabla 3

Cronograma de talleres del proyecto de intervención.

<i>Modulo</i>	<i>Fecha</i>	<i>Actividad</i>	<i>Duración</i>	<i>Recursos</i>
Módulo 1:	18 de	Sensibilizar a	1 hora	15.000
Taller “ <i>el árbol de la discrecionalidad</i> ”.	octubre	los funcionarios acerca de la importancia del respeto y el dialogo dentro del hospital.		
Módulo 2:	22 de	Dar a conocer	1 hora	10.000
Capacitación	octubre	a los usuarios los servicios y programas del Hospital San Gabriel Arcángel.		
		servicios y programas que tiene el hospital explicando de que trata cada uno y sus beneficios		
Módulo 3:	1 de	Sensibilizar a	1 hora	10.000
Capacitación:	noviembre	los usuarios con		

<i>Entendiendo el Triage</i>		material didáctico sobre la importancia de entender y respetar el triage.		
Módulo 4:	15 de	Develar el	1 hora	55.000
Taller: <i>Que haría usted?</i>	noviembre	comportamiento de los usuarios a la hora de hacer uso de los servicios de salud y sensibilizarlos sobre la importancia de la comunicación asertiva y de regular las emociones.		
Módulo 5:	22 de	Develar las	1 hora	15.000
Siluetas: <i>Reconozco mis fortalezas y la de los demás?</i>	noviembre	ideas de los funcionarios acerca de las fortalezas y		

		errores que poseen y las de sus compañeros.		
Módulo 6:	29 de	Socializar los	1 hora	55.000
Taller: Siluetas	noviembre	resultados de los anteriores talleres y técnicas interactivas para reconocer errores y potencialidades de los usuarios.		
<i>Reconociendo errores para potenciar fortalezas</i>				
Módulo 7:	6 de	Sensibilizar a	1 hora	10.000
Taller: de sensibilización sobre comunicación asertiva.	diciembre	los funcionarios acerca de la importancia de la comunicación y el trabajo en equipo		
Módulo 8:	13 de	Fortalecer el	1 hora	150.000
Mural de situaciones: “El Hospital San	diciembre	sentido de pertenencia al hospital tanto de		

Gabriel Arcángel

mi segundo

hogar”

usuarios y

funcionario, a

través de la

técnica

interactiva mural

de situaciones.

Fuente: elaboración propia

12.Presupuesto

Tabla 4

Recursos empleados en el proyecto de intervención

	<i>Items</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Valor unitario</i>	<i>Valor total</i>	<i>Fuente financiación</i>
Recurso humano	Practicante de trabajo social	1 x (6 meses)	250.000	1'500. 000	HSGA
	Refrigerio:	30	1.500	45.000	HSGA
	Taller: <i>Que haría usted?</i>				
	Refrigerio:	30	1.500	45.000	HSGA
	Siluetas: <i>Reconociendo errores para potenciar fortalezas</i>				
Recurso físico	Refrigerio:	100	1.500	150.00	HSGA
	Mural de situaciones: <i>“El Hospital San Gabriel</i>			0	

	<i>Arcángel mi</i>				
	<i>segundo</i>				
	<i>hogar”</i>				
	Pliego de	15	700	10.500	HSGA
	cartulina				
	Marcadore	5	1.500	7.500	HSGA
	s				
	Block de	1	4.500	4.500	HSGA
Recurso	Hojas de				
material	colores				
	Paquete	12	700	8.400	HSGA
	Lapiceros				
	Colores	12	1.500	18.000	Marcela
	Vanegas				
	Marcadore	12	2.000	24.000	Marcela
	s de colores				
	Vanegas				
	Fotocopias	460	100	46.000	HSGA
	TOTAL			1'858.000	

Fuente: elaboración propia

13. Beneficiarios

Este proyecto está dirigido a 30 usuarios del Hospital San Gabriel Arcángel, quienes hacen uso continuamente de los servicios de salud que este presta, entre estos se encuentran jóvenes, adultos y adultos mayores, se destaca que los perfiles socioeconómicos de estos usuarios son de estratos bajos debido a que pertenecen al régimen subsidiado; con estos se realizarán 3 talleres educativos y 2 capacitaciones para sensibilizar a los usuarios en el uso de los servicios.

Por otro lado, también está dirigido a 70 funcionarios del mismo que trabajan en la parte asistencial, con quienes se realizará 3 talleres educativos sobre comunicación asertiva y trabajo en equipo; por último, se llevará a cabo 1 taller tanto para funcionarios y usuarios, con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia hacia la E.S.E.

14. Monitoreo proyecto de intervención

El presente monitoreo da cuenta de la evaluación del proyecto de intervención “*Sensibilizar a los usuarios sobre el uso de los servicios de salud y fortalecer la comunicación asertiva en los funcionarios de la E.S.E Hospital San Gabriel Arcángel del municipio de Villagarzón, putumayo*” que se ejecutó en los meses de octubre y noviembre, con el fin de realizar un seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas. En este sentido, se realiza un análisis de los 8 talleres realizados con usuarios y funcionarios, el cual se desarrolla a partir de unos indicadores cualitativos y cuantitativos que permiten medir el cumplimiento y satisfacción que se obtuvo a partir de los talleres realizados.

Tabla 5

Indicadores de cobertura y cumplimiento de los talleres realizados

<i>Objetivo general</i>	<i>Objetivos específicos</i>	<i>Metas</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Operación matemática</i>
Consolidar un proceso formativo durante los meses de octubre a diciembre del año 2018, que permita fortalecer la educación de los usuarios y la orientación de los funcionarios en los servicios de salud prestados por la E.S.E Hospital San Gabriel Arcángel del Municipio de Villagarzón, mediante la realización de 5 talleres de capacitación con usuarios, líderes sociales, miembros de	Capacitar a los funcionarios mediante 3 talleres de comunicación asertiva, con el fin de mejorar la orientación a los usuarios, la comunicación interna y el trabajo en equipo	Para el mes de diciembre el 70% de los funcionarios habrán asistido a los 3 talleres sobre la temática de comunicación asertiva y trabajo en equipo, se constituirá una red de apoyo entre el personal asistencial del hospital. y la atención a los usuarios será respetuosa y humanizada.	<p>*De cobertura</p> <p><u>Personas atendidas</u> X 100</p> <p>Personas posibles de atender</p> <p>*De cumplimiento</p> <p><u>Talleres realizados</u>X100</p> <p>Talleres planeados</p> <p>Profesionales líderes que trabajan en red con una comunicación basada en el respeto, tolerancia y discrecionalidad, que orientan, acompañan y corrigen a los usuarios.</p> <p>A los 2 talleres realizados a la fecha, han asistido un total de 95 funcionarios para cada taller se tiene estipulado la asistencia de 45 personas.</p>	<p>*De cobertura</p> <p>$95 \times 100 = 70,3\%$</p> <p>135</p> <p>*De cumplimiento</p> <p>$2 \times 100 = 66,6\%$</p> <p>3</p>

<p>la Asociación de Usuarios y 4 talleres con los funcionarios, con una duración aproximada de 1 horas, los cuales estarán orientados por la practicante de Trabajo Social y se realizaran en la sala de espera de Consulta Externa del mismo hospital.</p>	<p>Capacitar y sensibilizar a los usuarios a través de 4 talleres en diferentes temas que permitan mejorar el uso de los servicios de salud.</p>	<p>Para final de diciembre el 60% de los usuarios del hospital, habrán asistido al proceso formativo que consta de 5 talleres alrededor del fortalecimiento de la educación y orientación en el uso de los servicios de salud y se habrá constituido una actitud de tolerancia y orden a la hora de usar los servicios, por otro lado, se mejorará la asistencia y participación de los usuarios en las campañas, programas e iniciativas que promueva el hospital</p>	<p>Usuarios tolerantes y respetuosos, a la hora de hacer uso de los servicios de salud, que buscan soluciones en conjunto con los funcionarios y que son conscientes de las dificultades que presenta su semejante.</p> <p>A los 3 talleres-capacitaciones realizados a la fecha, han asistido un total de 69 usuarios, para cada taller se tiene estipulado la asistencia de 30 personas.</p>	<p>*De cobertura</p> <p>$\frac{109}{120} \times 100 = 90,83\%$</p> <p>*De cumplimiento</p> <p>$\frac{4}{4} \times 100 = 100\%$</p>
<p>Brindar herramientas a funcionarios y usuarios a través de 1 mural de situaciones para construir una cultura en la que se promueva el sentido de pertenencia con la institución.</p>	<p>Para el mes de octubre el 70% de los funcionarios y usuarios habrán asistido al taller sobre el fortalecimiento en el sentido de pertenencia con la institución y se constituirá una cultura que promueva el orgullo, respeto y cuidado por el hospital.</p>	<p>Profesionales y usuarios que son conscientes del valor de la E.S.E Hospital San Gabriel Arcángel como un lugar que conmemora a sus funcionarios por su compromiso y entrega laboral, que brinda servicios de salud con calidad y humanización; por otro lado, promueven un orden y respeto por sus instalaciones y todos los que la visitan diariamente.</p>	<p>*De cobertura</p> <p>$0 \times 100 = 0\%$</p> <p>*De cumplimiento</p> <p>$0 \times 100 = 0\%$</p>	

Fuente: elaboración propia

15.Evaluación del proyecto

La ejecución del proyecto inició desde 18 de octubre y terminó el 1 de diciembre del presente año, se logró la meta de asistencia, sin embargo, debido a las actividades de diciembre no se realizaron los dos últimos talleres; en total se desarrollaron 6 talleres, 4 con usuarios con el objetivo de sensibilizar a los usuarios para mejorar el uso de los servicios de salud y 2 con funcionarios para mejorar la comunicación asertiva y trabajo en equipo.

Con respecto a los talleres-capacitaciones se evidencia buena acogida de estos, los funcionarios han mejorado su atención al usuario, son más puntuales para llamar al paciente en la hora de la cita, por ende, se han presentado menos quejas en las aperturas de los buzones de sugerencias por parte de los usuarios; anteriormente se encontraban aproximadamente 12 quejas cada mes, sin embargo, en las últimas 2 aperturas se han encontrado de 2 a 4 quejas, adicionalmente, gracias a las capacitaciones que se realizaron con los usuarios estos tienen mayor conocimiento de los servicios y programas que hay en el hospital por lo tanto no se han encontrado quejas que refleje un desconocimiento de las diferentes áreas y sus programas.

Por otra parte, han disminuido las agresiones hacia los funcionarios, en los últimos 3 meses solo se presentaron 2 agresiones hacia el personal médico, por otro lado, los usuarios muestran mayor tolerancia al tiempo de espera en urgencias y la asistencia a las brigadas ha aumentado, igualmente, ha mejorado la problemática que se presentaba a la hora de entregar las citas, los usuarios muestran más respeto a la hora de hacer la fila y respetan el turno del otro.

Sin embargo, los usuarios se muestran poco participativos en talleres en los cuales deban hablar o expresar lo que piensan, esto se vio reflejado en el taller ¿Qué haría usted?, aproximadamente 10 usuarios de 31 que estuvieron presentes en el taller decidieron hablar sobre lo que harían con respecto a los casos que se les presentaba. En este sentido, se recomienda fortalecer las habilidades de participación de los usuarios para futuras actividades. Con respecto a la evaluación de este taller, los usuarios en su totalidad seleccionaron la cara feliz, esto evidencia que las capacitaciones han sido de su agrado y en recomendaciones solo 2 escribieron al respecto, el primero *“las personas que saben que han estudiado nos expliquen que nos compartan sus conocimientos”* y el segundo *“salud estamos bien sigan así”*

Por otro lado, en las capacitaciones realizadas sobre Triage y Programas y Servicios, que eran más informativas, los usuarios fueron muy receptivos y mostraron interés en los documentos informativos entregados, entre estos se encuentran: el folleto sobre programas y servicios de la E.S.E Hospital San Gabriel Arcángel y la tarjeta informativa del Triage; todas las 48 personas que participaron en ambas charlas las calificaron con una cara feliz y no dieron ninguna recomendación, estas dos capacitaciones también se realizaron en una reunión de Presidentes de Junta de Acción Comunal para que cada presidente diera a conocer esta información a sus comunidades.

De acuerdo con el último taller realizado con usuarios en el tema “Fortalezas y debilidades”, se evidenció que este taller no se puede trabajar en equipos, debido a que los usuarios son tímidos y poco participativos, sin embargo, al trabajarlo individualmente, los usuarios se muestran más abiertos y dan a conocer sus dificultades. Así, en este taller los

usuarios plantearon sus debilidades y fortalezas a la hora de hacer uso de los servicios de salud de la E.S.E Hospital San Gabriel Arcángel:

Debilidades:

- Tímido a la hora de preguntar a los funcionarios sobre dudas que presentan.
- Poca paciencia en el tiempo de espera de asignación de citas o toma de muestras en laboratorio.
- Impuntual a la hora de llegar a la cita asignada.
- Estrés debido a múltiples citas asignadas o cuando no es resuelta la problemática que presenta.
- Elevada a la hora de ser llamados para entrar al consultorio.

Fortalezas:

- Responsable por que asisten a sus controles o citas asignadas.
- Respetuoso, ya que respetan a los funcionarios.
- Solidario con los adultos mayores, les ayudan cuando presentan dificultades.
- Amigable con los demás usuarios.
- Honesto a la hora de responder las preguntas que le realiza el médico.

Como se puede observar fueron muy pocas debilidades y fortalezas, aunque participaron 30 usuarios, varios de ellos no sabían que responder, en este sentido, se puede concluir que los usuarios son tímidos pero participan de estas actividades, se recomienda seguir realizando talleres dinámicos con los usuarios para que pierdan la timidez e invitarlos a las capacitaciones que se realizan con los funcionarios para que tengan más conocimiento en el tema de salud.

Los talleres realizados con los funcionarios muestran un gran avance en la asistencia, en el primer taller asistieron 33 personas y en el segundo 57; con respecto al taller de comunicación asertiva, la actividad evidenció que los funcionarios tienen un buen trabajo en equipo y que los coordinadores cumplen el rol de líder guiando a su equipo para lograr con éxito la actividad. Los funcionarios valoran este tipo de talleres porque son dinámicos y permiten mostrar las dificultades que se presentan por falta de comunicación en un equipo de trabajo. Con respecto a la atención con los usuarios no se han presentado discusiones y cuando se presenta algún inconveniente se dirigen con el usuario a la oficina de Atención al Usuario para buscar soluciones en conjunto.

El segundo taller realizado con funcionarios, muestra que cada uno de ellos tiene diferentes formas de actuar ante las situaciones que se le pueden presentar: unos plantean reacciones de llanto ante eventos inesperados, otros de silencio y otros de normalidad, ninguno mostró acciones de enojo ante las situaciones, igualmente se les recuerda nuevamente las técnicas de comunicación asertiva para que hagan uso de ellas ante ciertas situaciones.

En tanto, las fortalezas y debilidades personales y en el ámbito laboral, los funcionarios plantearon lo siguiente:

Fortalezas:

- Saber escuchar
- Paciencia
- Dedicación
- Tranquilidad
- Responsabilidad
- Adaptación al ambiente
- Comprometida
- Cariñosa
- Respetuosa
- Trabajo en equipo
- Comunicativa
- Participativa
- Puntualidad
- Honestidad
- Amigable
- Inteligente
- Experiencia
- Observador

Debilidades:

- Perfeccionista
- Sentimental
- Dependiente
- Estricta
- Estrés
- Inseguridad
- Distraída
- Impaciente
- Orgullosa
- Posesiva
- Tímida
- Impaciente
- Mal genio
- Edad
- Salud
- Grosero
- Poco asertivo

Con respecto a las debilidades, el estrés es la más mencionada, este puede ser causado por el trabajo o por problemas familiares, sin embargo, se deben trabajar todas las debilidades para que estas no afecten las relaciones entre compañeros de trabajo y la

atención hacia los usuarios; entre las fortalezas que más se repiten en lo planteado por los funcionarios esta responsabilidad y compromiso. De esta manera, es importante resaltar que en el diagnóstico surgió como fortaleza dentro del hospital el compromiso de sus funcionarios, esto se ve reflejado cuando se presentan dificultades, debido a que cada profesional pone de su parte para dar una solución oportuna al problema que se presenta.

Por último, 19 personas evaluaron el taller, como bueno 12, como excelente 6 y 1 regular; de recomendaciones 6 funcionarios plantearon que las capacitaciones deberían ser más dinámicas, 3 personas recomiendan que se den refrigerios, 1 persona plantea que se entregue premio y 1 persona recomienda que las capacitaciones no sean muy extensas.

Los talleres realizados con los funcionarios evidencian que al ser dinámicos llaman más su atención, lo cual motiva su asistencia y su participación de estos, también, se evidencia que no les gusta los talleres o capacitaciones extensos y magistrales, por ende, se recomienda hacer capacitaciones más dinámicas y dar un pequeño refrigerio de vez en cuando para motivar la asistencia de los funcionarios a estas.

16. Acciones de mejora

- Puesto a que no se terminaron de realizar los talleres con funcionarios, la acción de mejora que se plantea es que las actividades o talleres del proyecto de intervención se realicen en los meses de octubre y noviembre, debido a que, diciembre es un mes en el que las actividades de la institución cambian.
- Para realizar talleres más interactivos es necesario adecuar un lugar más amplio, debido a que las salas de espera son muy pequeñas para llevar a cabo este tipo de actividades, con este tipo de talleres se busca motivar a los funcionarios y crear lazos de confianza con los usuarios.

17. Logros y aportes del Trabajo Social

El objetivo del Trabajo Social en el área de la salud es Identificar e intervenir en los factores sociales que inciden en las condiciones de salud de las personas, sus familias y la comunidad, por medio de un proceso metodológico tendiente a propiciar que la población usuaria participe en el desarrollo de acciones de promoción, prevención, atención y rehabilitación de la salud, basadas en sus necesidades (Ramírez et al, 2012, p.18)

De esta manera, todas las acciones realizadas tenían como fin satisfacer las necesidades de los usuarios y sus familias buscando su bienestar a través de acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, así, entre los logros alcanzados de manera general, está la buena asistencia de los funcionarios al último taller, el fortalecimiento del trabajo en equipo que se vio reflejado en la construcción del pesebre y las novenas navideñas y el reconocimiento de las debilidades y fortalezas de cada funcionario lo cual permitió generar reflexión en cada uno de ellos.

Con respecto a los usuarios, uno de los logros es la cultura que se ha generado a la hora de entregar las citas, es decir, los usuarios fomentan el respeto al turno del otro y la orientación en el uso de los diferentes servicios que se prestan, los usuarios conocen los servicios, orientan a los demás y preguntan en SIAU las dudas que tengan con respecto a estos.

El principal aporte de Trabajo Social en este campo de práctica fue la guía y orientación a los usuarios en los servicios de salud, igualmente, la resolución de conflictos y problemáticas que presentaban los usuarios o usuarios y funcionarios fue algo importante que ayudó a evitar mayores inconvenientes.

En este sentido, el trabajo social en el campo de la salud es:

[...] una actividad profesional de tipo clínico que implica de un lado, el diagnóstico psicosocial de la persona enferma, como aportación al diagnóstico global y al plan general de tratamiento; y de otro, el tratamiento (individual, familiar y/o grupal) de la problemática psicosocial que incide en el proceso de salud- enfermedad, dentro del contexto general de tratamiento y en orden al logro de objetivos de salud y rehabilitación psicosocial. Conlleva la tarea de orientar, cuando el problema así lo requiera, al equipo de salud, así como al propio enfermo y a su entorno, sobre los recursos sanitarios y sociales que puedan ser adecuados para el logro de objetivos de salud. (Ramírez et al, 2012, p.18)

Por otro parte, las capacitaciones que se realizaron con los usuarios pretendían un impacto y transformación en el uso de los servicios de salud y en la salud de cada uno de ellos, otro de los aportes como practicante fue, en los casos especiales que se presentaban en la institución, como los códigos blancos o casos de violencia intrafamiliar, donde se realizó la intervención primaria y la activación de la ruta de acción.

Así, el impacto que tienen las acciones del trabajador social en un hospital, según Ramírez et al (2012) es:

- Fomentar cambios y transformaciones en las dinámicas personales, colectivas y sociales que propendan por la construcción de estilos de vida saludables.
- Validar los aspectos socioeconómicos y culturales como factores sociales centrales en el sistema integral de atención en salud, desarrollando intervenciones socio familiares en los componentes de promoción, prevención, atención y rehabilitación.

18.Evaluación institución

Por último, la institución E.S.E Hospital San Gabriel Arcángel como agencia de práctica ofrece espacios para realizar capacitaciones tanto a funcionarios como a usuarios, también, abre el espacio en diferentes comités como el de ética hospitalaria y bienestar social para que el practicante plantee ideas que permitan mejorar el ambiente laboral, por otro lado, brinda acompañamiento y los recursos necesarios para llevar a cabo las diferentes actividades planteadas en el proyecto de intervención.

Además, la institución permite que el practicante participe de programas radiales para concientizar y sensibilizar a los usuarios sobre las diferentes problemáticas que se presentan en el hospital y para dar a conocer los programas y servicios de salud que ofrece la E.S.E.

19. Referencias Bibliográficas

Alfredo, G. (1999). Acercamientos: El taller en procesos de investigación interactivos.

Estudios sobre las culturas contemporáneas. Volumen (009), 141-153. México.

Corte Constitucional. (2015). *Constitución política de Colombia. Actualizada con los actos*

legislativos a 2015. Edición especial. (Corte Constitucional, Consejo Superior de la

Judicatura, & Sala Administrativa-Cendoj, Edits.) Recuperado el 17 de septiembre de

2018, de

<http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

Decreto 1876. Diario Oficial de la República de Colombia, 5 de agosto de 1994.

Recuperado 17 de septiembre de 2018 de

<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/13718/Decreto%201876%20de%201994.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ley 100. Diario Oficial de la República de Colombia, 23 de diciembre de 1993.

Recuperado 17 de septiembre de 2018 de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993_pr004.html#194

Martínez, A & et al. (1996). Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2015). *Política de Atención Integral en Salud.*

Recuperado 15 de diciembre de 2018 de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/modelo-pais-2016.pdf>

Ramírez, M & et al. (2012). Trabajo Social en el área de salud. Recuperado 15 de diciembre de 2018 de

https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Observatorio%20Talento%20Humano%20en%20Salud/Perfiles%20y%20competencias%20TrabajoSocial_Salud.pdf

20.Anexos

Fuentes de verificación

Taller programas y servicios



Fotografías taller programas y servicios con usuarios de la institución.

**PUESTOS DE SALUD
DE LA E. S. E HOSPITAL
SAN GABRIEL
ARCÁNGEL**

- La Castellana
- Villa Rica
- Jerusalén
- Puerto Umbria



*“Calidad, humanización y
seguridad para todos”*

DIANA MARCELA VANEGAS ACOSTA
SIAU



**PROGRAMAS
Y SERVICIOS**



*Usar bien el hospital
se verá reflejado en tu
salud*

**SERVICIOS DE LA
E. S. E HOSPITAL SAN
GABRIEL ARCÁNGEL**

- Fonoaudiología
- Fisioterapia
- Consulta Externa
- Urgencias
- Psicología
- Terapia Ocupacional
- Farmacia
- Laboratorio
- Odontología
- Promoción y Prevención



**PROGRAMAS DE LA
E. S. E HOSPITAL SAN
GABRIEL ARCÁNGEL**

- Control del Joven
- Control del Adulto Mayor
- Control de Crecimiento y Desarrollo
- Planificación Familiar
- Consulta Pre concepcional
- Citología
- Atención al Parto
- Vacunación
- Higiene Oral



**BRIGADAS DE SALUD
NOCTURNAS**

Vamos a tu barrio
para cuidar de tu
salud

Martes 23 Octubre
6:30 a 9:00 pm en los
barrios Diamantes y
Villa Amazónica



Folleto realizado por Marcela Vanegas para el taller de programas y servicios

Taller Triage



Fotografía taller triage con usuarios de la institución.

TRIAGE URGENCIAS

TRIAGE I ATENCIÓN INMEDIATA: maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, estado de shock.

TRIAGE II URGENCIA : Atención hasta 30 min, riesgo perdida de un órgano, dolor extremo, inconsciencia, quemaduras con más del 25% del cuerpo.

TRIAGE III URGENCIA NO VITAL: Atención hasta 1 hora, requiere de tratamiento rápido, hemorragias sin shock, heridas en cavidades.

TRIAGE IV Atención de 2 a 4 horas, condiciones médicas que no comprometen su estado general, heridas musculares, fracturas sin cuadros de shock, contusiones.

TRIAGE V CONSULTA EXTERNA: el paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro del estado general del paciente



TRIAGE URGENCIAS

TRIAGE I ATENCIÓN INMEDIATA: maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, estado de shock.

TRIAGE II URGENCIA : Atención hasta 30 min, riesgo perdida de un órgano, dolor extremo, inconsciencia, quemaduras con más del 25% del cuerpo.

TRIAGE III URGENCIA NO VITAL: Atención hasta 1 hora, requiere de tratamiento rápido, hemorragias sin shock, heridas en cavidades.

TRIAGE IV Atención de 2 a 4 horas, condiciones médicas que no comprometen su estado general, heridas musculares, fracturas sin cuadros de shock, contusiones.

TRIAGE V CONSULTA EXTERNA: el paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro del estado general del paciente



Tarjeta informativa realizada por Marcela Vanegas para entregar a los usuarios de la institución en el taller de triage.

Taller ¿Usted qué haría?



Fotografía del taller ¿usted qué haría? Con los usuarios de la institución

Taller comunicación asertiva



Fotografía taller comunicación asertiva con los funcionarios de la institución.

Taller Fortalezas y debilidades, control de emociones.



Fotografía taller fortalezas y debilidades con funcionarios de la institución.

Taller Fortalezas y debilidades usuarios



Fotografía taller fortalezas y debilidades con los usuarios.