



Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

Usuarios y voluntariados “activos”: Hospital San Pablo más efectivo .



Unidad Gestión del Usuario y Participación Social, Hospital San Pablo de Coquimbo



Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

Espacios de “escucha” de usuari@s para planes de trabajo más efectivos.



Objetivo: Generación de espacios conversatorios y, principalmente, de “escucha” con usuarios del Hospital San Pablo para incorporar su visión, necesidades, y el entramado que conocen para traducirlos en aportes y propuestas a los diferentes planes de trabajo Hospital San Pablo asociados a la Satisfacción Usuaría y Calidad de la Atención

Problemática que aborda:

A través de mecanismos participativos se busca evitar la elaboración de planes de trabajo que tengan sólo mirada “técnica – institucional”.

Se propician espacios participativos para ampliar la mirada y opiniones de usuarios que tengan pertinencia a la temática de discusión. (Unidad Emergencia – Lista de Espera – Farmacia + Procesos informativos a usuarios haitianos)

Público objetivo: la metodología se trabaja en el marco del plan cuatrienal de Satisfacción Usuaría, por lo cual, los aportes ciudadanos deberán tener repercusión en una mejor atención de usuarios de Farmacia, Lista de Espera, UEH y ámbito información de usuarios haitianos.

Descripción y desarrollo de la buena práctica

La preparación

- >> Invitación a usuari@s que tengan pertinencia a la temática de discusión, idealmente, que tuvieran un sentido crítico para participar de un proceso de reflexión y diálogo.
- >> Previo a los focus group, tanto en U. Farmacia como U. Emergencia, usuarios participan de talleres educativos para conocer flujos y procedimientos internos, recorrer las instalaciones y empaparse del funcionamiento de la respectiva unidad.
- >> En todo el proceso del plan cuatrienal (análisis de información, definición de metodología y otros) participan representantes del Consejo Consultivo de Usuarios, Jefe y profesional de las respectivas unidades, Representantes de Unidad Gestión del Usuario y Participación Social... Los “Usuari@s” son convocados al proceso de focus group.

Los Focus Group

- >> Presentación de metodología a participantes: espacio participativo donde prevalecen las reflexiones, opiniones, aportes de ideas de nuestros usuarios. Es un espacio básicamente de “escucha”.
- >> En casi dos horas de duración se realizan aportes ligados a la experiencias propia, cercanas o de vecinos o amigos. En base a esas realidades y necesidades surgen muy buenas ideas, las cuales son sistematizadas por el equipo del HSP.
- >> Luego del análisis interno de equipos HSP de las solicitudes, propuestas y necesidades levantadas por usuari@s se generan los planes de mejora en que lo “técnico” se pone al servicio de las propuestas.

Costo de implementación

>> Sin costos más allá de las horas RRHH destinadas para el proceso y un sencillo Coffe.

Resultados Obtenidos

>> En general, planes de mejora más pertinentes y que buscan ser más específicos, eficientes y efectivos en relación a las reales necesidades de los usuari@s en materia de satisfacción Usuaría.

Algunos ejemplos...

UEH

- >> Progresivo incremento de vinculación de orientador de usuarios en sala de espera UEH.
- >> Pacientes de UEH categorizados como ESI 1-2-3 podrán ingresar con un familiar en un primer momento para contacto con médico.
- >> Flujo de información para usuari@s que esperan en sala espera UEH.

Lista de Espera

- >> Fuerte campaña comunicacional alfabetizando respecto al flujo de pacientes que esperan en Lista de Espera Quirúrgica y Consulta de Especialidad.
- >> Más acciones territoriales para sociabilizar dicho flujo.

U. Farmacia

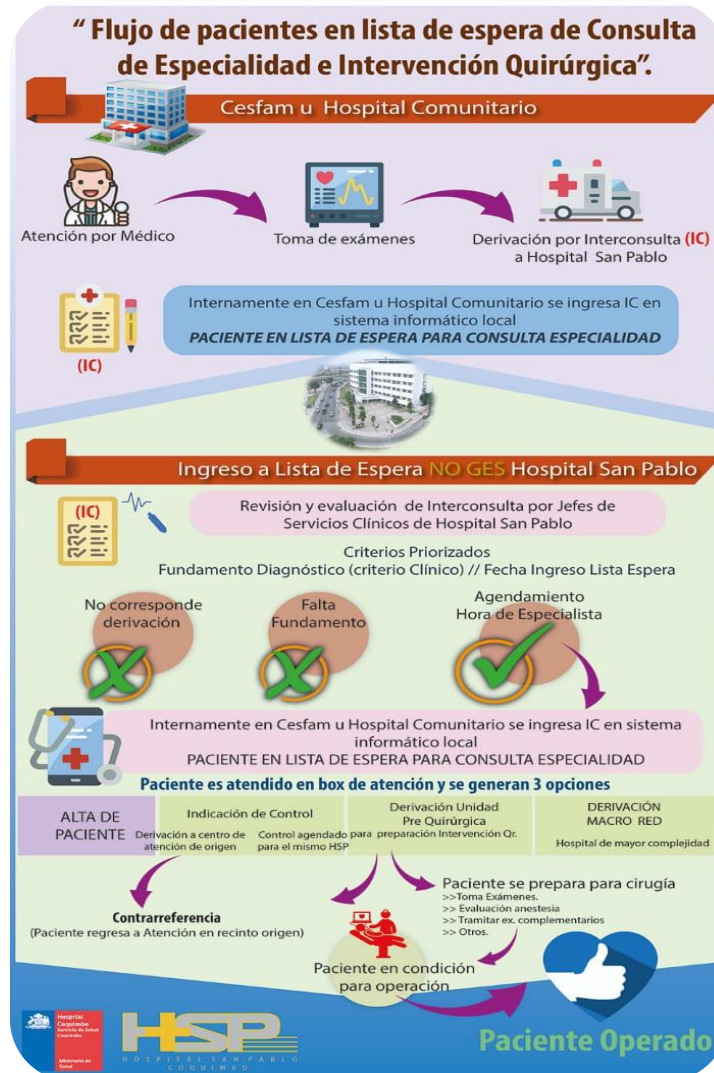
- >> Espacios promocionales y de educaciones en salas de espera de U. Farmacia.
- >> Espacio mobiliario para niñ@s que realizan la espera junto a sus padres.

Proceso informativo usuari@s haitian@s

- >> Focus Group con usuarios haitianos del HSP posibilita levantamiento de temáticas y contenidos en los cuales realmente existe brechas de información y los soportes más idóneos para entregar los mensajes.

Ejemplo de acción plan cuatrienal Lista de Espera surgido tras proceso conversatorio...

Flujo para pacientes Lista de Espera Consulta de Especialidad y Quirúrgica



Replicabilidad

- >> Es sencilla y simple; puede representa un resultado valioso para el usuario
- >> Es sostenible en el tiempo
- >> Fomenta la replicación de la experiencia en una situación distinta. pero con condiciones similares

Fotografías y anexos





Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

“Cuidadoras de Respiro”; Red de apoyo de Voluntariado Hospital San Pablo





Objetivo:

Ampliar red de apoyo de las Personas mayores de la comuna que se encuentren en condición vulnerabilidad social y/o afectiva, contando con la colaboración de un “Voluntario” que les permita recibir soporte socio-afectivo y elementos para enfrentar esta etapa de la vida, previniendo de esta manera la sobrecarga en trabajo del cuidador y clarificando conceptos acerca del cuidado de los beneficiarios.

Problemática que aborda:

Es frecuente ver cuidadores de personas mayores afectados anímica e incluso psicológicamente por la falta de tiempo personal para actividades de autocuidado, situación que afecta a cada uno de los individuos y a la relación entre ambos.

No cuentan con tiempos de “respiro” dedicados a ellos mismos por lo que se agobian y desgastan física y emocionalmente.

Público objetivo:

Personas mayores de la comuna de Coquimbo, especialmente, aquellos que hayan sido o sean pacientes del Hospital San Pablo y que presenten una situación de vulnerabilidad social, afectiva o dificultad de cobertura por parte de sus familiares cuidadores.

Por tanto, se capacita al Voluntariado en conocimientos básicos del manejo y trato de personas mayores, preparando a un grupo de personas comprometidas y activas, que no habían sido visualizadas en dicho rol.

Descripción y desarrollo de la buena práctica

Curso teórico práctico con contenidos enfocados en conocimientos básicos del manejo y trato de personas mayores:

- Adquirir conocimientos sobre humanización de la atención y buen trato.
- Adquirir conocimientos sobre confidencialidad de la información .
- Aprender correcto uso de ayudas técnicas.
- Adquirir conocimientos sobre importancia y técnicas de prevención de caídas en A.M.



- Adquirir conocimientos sobre movilización segura.
- Adquirir conocimientos sobre movilización segura.
- Adquirir conocimientos básicos sobre el manejo del paciente con demencia.
- Conocer instalaciones de la Unidad Geriátrica de Agudos del HSP
- Conocer Equipo y modalidad de trabajo de Unidad Geriátrica de Agudos del HSP



Costo de implementación:

- Horas de dedicación del RRHH destinado para el proceso y un sencillo Coffe
- Existió coordinación con Oficina Adulto Mayor de Municipio de Coquimbo

Resultados Obtenidos:

- 34 Voluntarias capacitadas y comprometidas con mejorar calidad de vida de Personas mayores vulnerables.
- Segunda parte: Se proyecta dar estructura al voluntariado capacitado para, en sus respectivos territorios, vincularlos a Personas mayores que eventualmente puedan necesitar de su colaboración.

Replicabilidad:

- Estrategia sencilla y simple que representa un valioso aporte para el usuario beneficiario.
- Es sostenible y perfectible en el tiempo



Fotografías y anexos



GRACIAS

