Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Hospital Amigo, quiere destacar cada una de las buenas prácticas llevadas a cabo antes y durante pandemia de unidades clínicas, como apoyo y administrativas. Así como también la colaboración de Unidades, Apoyo Social, OIRS, Participación, Facilitadora Intercultural, Salud Mental, Comercialización Medicina Física, Medicina interna, CEA, Área de la Mujer, Área del Niño/a, laboratorio, Gestión de camas, Gestión del Cuidado, Cirugía, Ambulatorio, y cada unidad al interior del establecimiento, ya que realizaron y realizan acciones tendientes hacia nuestros usuarios /as. Que permiten resguardar los derechos y deberes de pacientes y familias. Las Cuales se enmarcan en colaborar activamente desde cada ámbito de acción para la persona en forma integral, funcionarios /as, usuarios/as y Atención Clínica.

Referente buena práctica: Hospital Amigo HLF.

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Buenas Prácticas Orientadas para apoyar la Atención Clínica

Con el objetivo de crear un banco de buenas prácticas en el ámbito del trato humanizado, es que les pedimos puedan completar cada diapositiva con una buena práctica en dos de los tres ámbitos propuestos (ver imágenes al costado). La idea es que cada diapositiva cuente con una breve descripción de una buena práctica, considerando el establecimiento y un referente que pueda orientar en caso de dudas si es que alguien quisiera replicar la acción.
Se pueden poner tantas buenas prácticas como se desee.

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

La Unidad de Apoyo Social de Hospitalizados compuesta por 6 funcionarios , a la fecha siempre desarrollando acciones en directa relación con Personal clínico, de unidades de apoyo, pacientes y familias, brindo colaboración activa, permanente en relación a suspensión de visita (recepción de llamados de tutores familiares, contención, registro en ficha clínica de requerimientos familia relacionada con el contacto permanente con pacientes-familias, propendió a mantener comunicación con usuarios (familia y red social), de igual manera se mantuvo en todo momento las visitas domiciliarias, evaluación de casos sociales y no sociales, con el objetivo de proveer información para unidades clínicas y no clínicas, como área hospitalizados adultos, HDD, GES, entre otras, así como también colaborar con necesidades de gestiones que requerían pacientes y familiares (orientaciones en: solicitudes de pensión previa evaluación social, accidentes de transito, laborales, entrega de artículos de aseo donados por voluntariado, migrantes, temas laborales, discapacidad, coordinación con municipio, gestiones funerarias para pacientes sociales y no sociales, etc.)

Referente buena práctica: Unidad Apoyo Social Hospitalizados Adultos

Buenas Prácticas Orientadas para apoyor la Atención Clínica

Unidad de Apoyo Social de Hospitalizados compuesta por 7 funcionarios/as, a la fecha siempre desarrollando acciones en directa relación con Personal clínico, unidades de apoyo, para posibilitar mantener comunicación activa entre pacientes y familias, brindo y brinda colaboración activa, permanente hacia el equipo clínico con el objetivo de contar con información para que médicos, enfermeras, y unidades de apoyo cuenten con antecedentes (evaluaciones sociales) de usuarios hospitalizados de primera fuente posibilitando mantener comunicación así como entrega de información médica.

Referente buena práctica: Unidad Apoyo Social Hospitalizados Adultos

Correo: Alejandra_avaca@redsalud.gov.cl

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Comité Ética Asistencial HLF, creado en año 2015, en permanente atención de necesidades de apoyo hacia clínicos y sus pacientes, se organiza internamente para encontrase dispuesto 24x7 para consultas ético clínicas durante año 2020 con inicio de pandemia. Para año 2021 continuaría con la misma disponibilidad para equipo clínico, usuarios, aportando con sugerencias relacionadas con quehacer ético clínico del establecimiento.

En esta línea el CEA se enmarca en tres áreas señaladas.

Referente buena práctica: Comité Ético Clínico HLF.
Presidente Dr. Iván Pérez

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Apoyo psicológico a equipo de Neonatología

Apoyo psicológico al equipo de la Neo por parte del personal del CAIF lo cual significó disminuir la ansiedad y la incertidumbre durante la Pandemia.

Referente buena práctica: Camila Palacios

Correo: camila.palacios@redsalud.gov.cl

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Graduación de Neonatología

Graduación de Nuestros prematuritos al Alta

Se realiza una mini ceremonia alta, las mamás confeccionan un birrete y se hace una lectura de los datos con los cuales llego el prematurito a la unidad, semanas de gestación , peso y como se va al alta, peso días de vida.
Al salir se toca una campanita en la unidad, para concluir la ceremonia de alta (graduación).
No sacamos una foto en conjunto, junto a los padres, nuestros prematuritos y equipo.

Referente buena práctica: Belén Guzmán y Equipo de día a cargo de altas prematuros

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

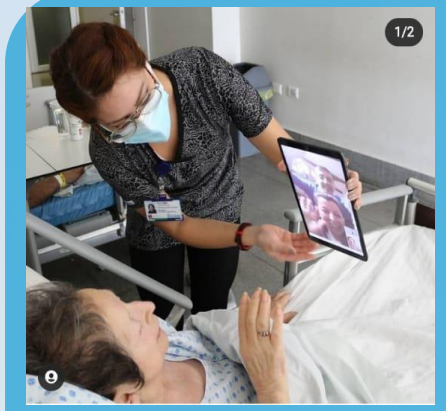
Gotitas de Amor

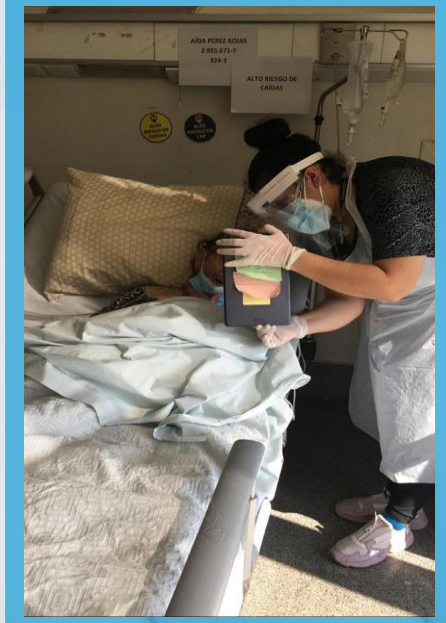
Protocolo Calostro " Gotitas de Amor"
Extracción Precoz de Calostro, para administrar de manera orofaríngea 0,2 (<1kg) 0,4 (> 1kg) cada 3 o 4 hrs x 24dosis.
En Prematuros extremos desde 24 sem a 32 sem
Con el objetivo de favorecer la respuesta inmune en los prematuritos, aumentar la producción de Leche materna y Favorecer el Vinculo con su Madre.

Referente buena práctica: Matronas Barbara Carillo – Camila Palacios Correo: barbara.carillo.j@redsalud.gov.cl
camila.palacios@redsalud.gov.cl

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

ACOMPAÑAMIENTO A PACIENTES HOSPITALIZADOS Y SUS FAMILIAS





RECONECTANDO – UC

En el mes de Julio de 2020 ingresan al Hospital 4 trabajadoras sociales, vía convenio Presidencia de la República – Universidad Católica.

Objetivo:

- Acompañamiento terapéutico.
- Promover sentido de urgencia, en cuanto a la entrega de información en tiempos de pandemia.
- Estrategias de seguimiento y monitoreo.
- Contención a familias y pacientes.

Funciones:

- Favorecer la entrega de información, oportuna y ajustada a derecho; por parte del equipo medico al tutor responsable, en el marco de la Ley 20.584.
- Facilitar, envió de cartas, correos, fotografías o audios por parte de las familias, a los pacientes ; al mail reconectandohlf@gmail.com
- Promover respuesta de necesidades sociosanitarias, mediante equipos interdisciplinarios, para el paciente y su familia.
- Facilitar a los pacientes comunicación con sus familias, por diferentes medios tecnológicos (Tablet – celular).

Referente buena práctica: Maritza Ortega Palavecinos
Correo: Maritza.ortega@redsalud.gov.cl
Nombre Establecimiento: Hospital La Florida

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

FUERZA TAREA TRANSVERSAL PARA OPTIMIZAR LA GESTION INTEGRAL DE ENTREGA DE INFORMACION Y BUEN TRATO AL USUARIO Y FAMILIA EN PANDEMIA

Referente buena práctica: Maritza Ortega Palavecinos
Correo: Maritza.ortega@redsalud.gov.cl
Nombre Establecimiento: Hospital La Florida

FUERZA TAREA (OIRS – Comunicaciones – Servicio Social)

En el mes de Julio de 2020 a través del Resolución Exenta N° 002839 se crea la Fuerza de Tarea. Se designa a Maritza Ortega Palavecinos como coordinadora y supervisora.

Objetivo:

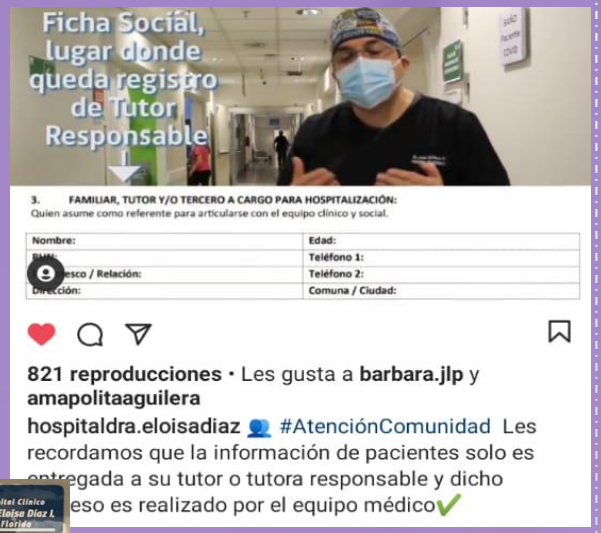
- Optimizar gestión integral de entrega de información y buen trato al usuario y familia en pandemia; respecto pacientes ingresados al SUA y hospitalizados.

Funciones

- Gestionar información sociosanitaria desde el establecimiento hospitalario a familiares y/o tutor.
- Realizar evaluación social, contención, acompañamiento y/o derivación según necesidad del usuario y su familia.
- Gestionar de manera integral necesidades del paciente y familiares. (entrega KIT de aseo personal, derivación a municipio, gestión de mercadería, entre otros.)
- Conectar de manera oportuna y frecuente, a los equipos clínicos con familiares y/o tutor.
- Monitorear que familiares y/o tutor reciban información medica por parte de clínico tratante, por lo menos tres

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Triage Social Servicio de Urgencia Adulto



Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz L. La Florida
SERVICIO SOCIAL URGENCIA

Referente buena práctica: Maritza Ortega Palavecinos
Correo: Maritza.ortega@redsalud.gov.cl
Nombre Establecimiento: Hospital La Florida

UNIDAD SERVICIO SOCIAL URGENCIA – TRIAGE

El 01 de septiembre de 2020 a través del Resolución Exenta N° 003226 se modifica la estructura organizacional, y crea, la Unidad de Servicio Social Urgencia.

Objetivo:

- Favorecer la atención digna, humanizada y centrada en las necesidades del usuario y su familia; durante el período de permanencia en la institución; a través de la entrega de información de manera oportuna y ajustada a derechos; coordinación con equipos clínicos de la unidad y OIRS, y cobertura de necesidades sociosanitarias.

Funciones:

- Identificar tutor responsable, AL INGRESO A SUA. (nombre- teléfono- domicilio)
- Realizar detección precoz y/o despeje oportuno de casos sociales o con observación social, a fin de planificar intervención sociosanitaria desde el SUA, para continuidad en hospitalizados.
- Categorizar a los pacientes de acuerdo a instrumento Score Social.
- Promover atención biopsicosocial y ajustada a derechos.
- Coordinar con red social, de salud o de protección (CESFAM, OPDAM, Municipalidad, Hospitales, entre otros), derivaciones eficientes y acorde a las necesidades de cada usuario.
- Favorecer la contención y acompañamiento de personas hospitalizadas y sus familias, en caso de solicitud medica.
- Visibilizar el rol del Trabajo Social frente a los equipos clínicos y en el proceso sanitario, a fin de articular y definir intervenciones de carácter integral.

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

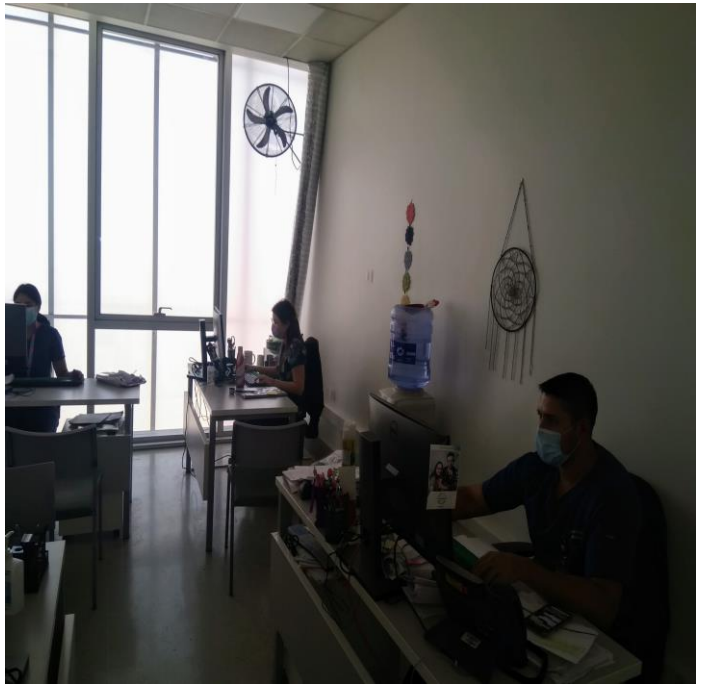
Encuesta de Satisfacción Usuaria

- Formulación y aplicación de una nueva Encuesta de Satisfacción Usuaria, diferenciada por Unidad de Hospital de Día (HDD), y Hospitalización Domiciliaria (UHD).

Nombre: Marina Costa Costa **Correo:** marina.costa@hospitallaflorida.cl

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Pausas saludables y capacitación



- Implementación de Pausa saludable periódicamente guiadas por personal experto
- Capacitaciones en trato humanizado
- Capacitaciones en comunicación efectiva

Referente buena práctica: Francesca Truffa Correo: francesca.truffa@redsalud.gov.cl

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Comunicación entre pacientes, familiares y Unidad Pre Quirúrgica

- Mantener informada a la familia de la condición clínica y del proceso pre operatorio del paciente.

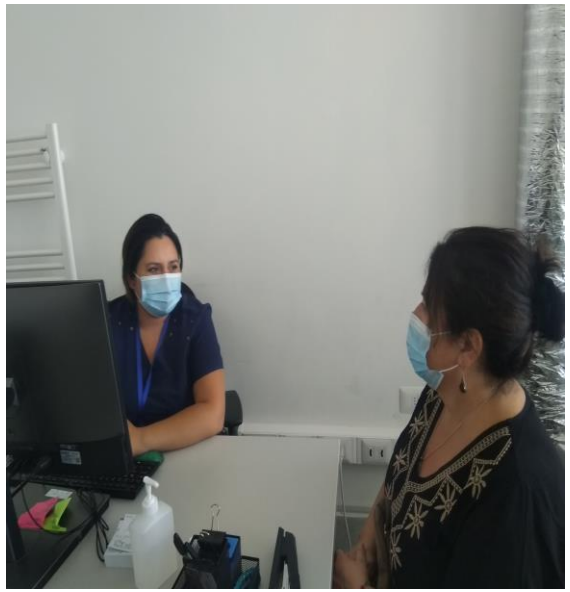
- Generar redes de contacto entre pacientes y Unidad Pre quirúrgica, que sepan nombre de la enfermera que lo atiende y teléfono de contacto para dudas referentes a su proceso quirúrgico.

Referente buena práctica: Francesca Truffa Costa

Correo: francesca.truffa@redsalud.gov.cl

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Toma de PRC con información de calidad



En nuestra Unidad la atención clínica que se realiza es la toma de PCR COVID:

- Mantener las precauciones estándares
- Explicar de manera clara, con palabras simples en que consiste el examen
- Dar seguridad al paciente que el procedimiento se está realizando de manera correcta.

Referente buena práctica: Francesca Truffa

Correo: francesca.truffa@redsalud.gov.cl

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Acciones de reconocimiento a funcionarios

A los funcionarios en turno se les regaló enjuagues bucales y comida rápida y saludable (lasañas vegetarianas, pizzas, etc) por parte de empresas privadas en agradecimiento a la gran labor realizada.

A los compañeros enfermos con COVID + o fallecimiento de familiar por mismo motivo, se les brindó apoyo emocional y económico por parte del equipo completo.

La jefatura reconoció el gran trabajo realizado durante el período de pandemia otorgando nota de mérito a todos los funcionarios que permanecieron en sus funciones clínicas.

Referente buena práctica: Karla Tapia Peña. Correo: Karla.tapiap@redsalud.gov.cl

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Entrega de información a familia

Médicos de urgencia pediátrica realizaron notificación a nuestros niños covid + y seguimiento del estado de salud todos los días vía telefónica.

Médicos participaron los fines de semana para realizar llamados a las familias de los pacientes adultos hospitalizados en la UPC pediátrica, con el objetivo de informar el estado de su familiar.

Referente buena práctica: Karla Tapia Peña. Correo: Karla.tapiap@redsalud.gov.cl

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Apoyo a funcionarios

*Facilidades para asistir a sesiones de apoyo psicológico cuando en funcionario lo requería.
*Creación de Salas de Estar para que los funcionarios pudieran almorzar y realizar otras actividades, con distanciamiento social.
*Actividades recreativas en el CR Adulto, como saludo en el día del TENS, enfermeros, Navidad, etc.

Referente buena práctica: E.U. Claudia Canales - Correo: claudia.canales@redsalud.gov.cl

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Comunicación con usuarios y familiares

* Realización de videollamadas a familiares con pacientes hospitalizados.
* Acompañamiento organizado con familiares, en pacientes con cuidados de fin de vida.
* Autorización de visitas de familiares a pacientes en casos especiales.
* Flujo de recepción de ropa limpia y entrega de ropa sucia de pacientes con sus familiares.
* Entrega de útiles de aseo a pacientes hospitalizados.

Referente buena práctica: E. U. Cristian Campodónico Muñoz - Correo: Cristian.campodonico@redsalud.gov.cl

Nombre Establecimiento: Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz L. de La Florida