“Desde la experiencia vivida al aprendizaje y estandarización en el manejo Integral del Paciente Critico COVID-19”

MESA DE HUMANIZACIÓN

Subdirección de Gestión Asistencial

SSMSO

Objetivo de las Mesas de Trabajo

Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente

Ministerio de Salud

"Preparación para rebrote"

Mesa 5: Mesa de Humanización

- **Objetivo General :**

"Definir recomendaciones de buenas prácticas que tiendan a la humanización de la atención y del buen morir en el paciente Covid y en general para todos nuestros establecimientos"

Objetivo de las Mesas de Trabajo

"Preparación para rebrote"

Mesa 5: Mesa de Humanización

- **Objetivos específicos Propuestos :**

1. Desarrollar o consolidar un Protocolo de Buen Morir y/o del acompañamiento del paciente Covid.
2. Identificar buenas prácticas de trato humanizado tanto en la gestión clínica, como con los usuarios y funcionarios.
3. Generar un banco de buenas prácticas de trato humanizado tanto en la gestión clínica, como con los usuarios y funcionarios.

Participantes:

Coordinadores DSS	Integrantes Establecimientos	Establecimiento
Sra. Marcela Castañeda	Sra.Alejandra Avaca	HLF
Sr.Sebastián Jiron	Dra.Ximena Fuentes	HLF
Sra.Carolina Leiva	Sra.Monica Navarro	CASR
Sra.Gabriela León	Sra.Sofia Rojas	CASR
Sra Paola Puelles	Paula Zuñiga	CASR
	Ilia Figueroa	CASR
	Srta.Darling Salgado	CASR
	Dra. Katherine Gotterbarn	HPH
	Dra.Pamela Marchant	HPH
	Sra. Sandra Pizarro	HPH
	Sr. Ernesto Mendez	CRS
	Sra Consuelo Labarca	CRS

Cronograma de trabajo

30/12/2020
Primera reunión

13/01/2021

19/01/2021
Reunión final

Envió de información y revisiones vía e- mail

Objetivo 1 : Desarrollar o consolidar un Protocolo de Buen Morir y/o del acompañamiento del paciente Covid.

	PROTOCOLO DE TRATO Y CUIDADO HUMANIZADO EN LA RED SUR ORIENTE			
	Código		Versión	1
	Fecha Versión	Enero 2021		

PROTOCOLO DE TRATO Y CUIDADO HUMANIZADO
EN LA RED SUR ORIENTE

PROTOCOLO DE TRATO Y CUIDADO HUMANIZADO EN LA RED SUR ORIENTE

Insumos :

- Instructivo para el cuidado del paciente hospitalizado en el fin de su vida en contexto pandemia (HLF)
- Sala de cuidados integrales de enfermos irrecuperables
- Protocolo de Cuidado Humanizado de Enfermería
- Aportes directo al documento, por parte de los integrantes de la mesa

PROTOCOLO DE TRATO Y CUIDADO HUMANIZADO EN LA RED SUR ORIENTE

Acuerdos:

- Protocolo con temas COVID, pero aplicable a todo paciente hospitalizado.
- Transversal a todos los estamentos.
- Foco en la humanización, por lo cual no contiene parámetros clínicos.

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVOS
   - **General**
   - **Específicos**
3. ALCANCE
4. DEFINICIONES
5. ACTIVIDADES RELACIONADAS AL TRATO Y CUIDADO HUMANIZADO
   a) **Al ingreso**
   b) **Durante la Hospitalización**

c) Al egreso :

- Egreso por alta médica
- Cuidados de fin de vida
- Egreso por fallecimiento

6. Humanización con el equipo de salud: Acompañamiento e intervención psicoemocional al equipo de salud

- Diagnóstico
- Abordaje

Objetivo 2 y 3

2. Identificar buenas prácticas de trato humanizado tanto en la gestión clínica, como con los usuarios y funcionarios.
3. Generar un banco de buenas prácticas de trato humanizado tanto en la gestión clínica, como con los usuarios y funcionarios.

Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente

Ministerio de Salud

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Buenas Prácticas Orientadas a 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 uno 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 CARS

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Boletín "Juntos enfrentando la pandemia"

Metodología: Boletín semanal que informaba las distintas gestiones del Hospital en lo relacionado al enfrentamiento de la pandemia, así como también otras iniciativas propias y de particulares como donaciones de insumos, almuerzos, entre otros.

Materiales: Desarrollo de Unidad de Relaciones Públicas. Envío de correo masivo a través de correo institucional.

Referente buena práctica: Carolina Herrera Correo: carolina.herrera@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Apoyo del personal ambulatorio al intrahospitalario

Metodología: Apoyo del equipo de enfermería del Ambulatorio dada la disminución de su actividad, quienes acudieron para soporte de labores intrahospitalarias, complementando el trabajo del equipo de enfermería de la unidad de destino, acompañándolo en este periodo demandante.

Materiales: Personal de Enfermería del departamento de Gestión del Cuidado Ambulatorio: Consultas y procedimientos, UCMA, Endoscopía y Pabellón Oftalmología.

Referente buena práctica: EU Romina Galdames Correo: rgaldames@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Informe Diario COVID-19

Metodología: Reporte actualizado de situación funcionaria en lo relacionado a la situación epidemiológica local.

Materiales: Envío de correo masivo a través de correo institucional.

Referente buena práctica: Carolina Herrera Correo: carolina.herrera@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Charlas Informativas Preparatorias COVID 19

Metodología: Ciclo de conversaciones informativas y preparativas iniciadas el 02/03/2020 (suspendidas el 16/03/2020) dirigidas por CPC – IAAS, invitando de forma dirigida a las jefaturas médicas y de enfermería, así como también funcionarios de los distintos departamentos sobre la prevención y abordaje.

Materiales: Invitaciones dirigidas y envío de correo masivo a través de correo Institucional. Uso de auditorio.

Referente buena práctica: Dra. Paulina Donato Correo: ciih@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Autocuidado del equipo de Cuidados Paliativos

Metodología: Ante las restricciones de reunión y contacto físico, se buscaron alternativas de soporte y autocuidado para el equipo de Cuidados Paliativos, al aumentar sus prestaciones de una población exclusivamente oncológica a pacientes no oncológicos.

Materiales: Reuniones mediante Zoom® con profesionales especialistas del autocuidado de equipos de cuidados paliativos.

Referente buena práctica: Dra. Beatriz Zavala Correo: bzavala@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Reforzamiento de prácticas de autocuidado

Metodología: Correos masivos informando la relevancia de buenas prácticas como uso de ropa clínica, relevancia del uso y cuidado de EPP, tips psicológicos y de autoayuda, entre otras.

Materiales: Envío de correo masivo a través de correo institucional, complementando envío con uso de la imagen como fondo de pantalla en los computadores del CASR.

Referente buena práctica: Carolina Herrera Correo: carolina.herrera@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Modalidad de Servicios de Gestión de Personas

Metodología: Se fomentó el uso de metodologías digitales, disminuyendo en lo posible la atención presencial de funcionarios, aumentando la accesibilidad a la capacidad de atención del usuario interno, inclusive con extensión horaria los fines de semana. De igual manera se difundieron los accesos disponibles a distintos sistemas por vía web.

Materiales: Capacidad Instalada.

Referente buena práctica: Subdirección de Gestión de las personas / Unidad de Informática CASR
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Buses de acercamiento de funcionarios

Metodología: Con el establecimiento del estado de excepción constitucional de catástrofe, y los distintos ajustes horarios de los servicios públicos, el CASR puso a disposición de los funcionarios buses de acercamiento desde el CRS Cordillera al Hospital y Viceversa.

Materiales: Buses de acercamiento.

Referente buena práctica: Osvaldo Quiroga Correo: oquiroga@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

"Desde casa junto a ti"

Metodología: Habilitación de casilla de correo electrónico para el envío de mensajes de aliento a la comunidad CASR, con difusión de los mensajes recibidos.

Materiales: correo electrónico desdecasajuntoati@ssmso.cl . Difusión por correo masivo.

Referente buena práctica: Marcia Videla Correo: mvidelas@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Atención Psicológica de Emergencia On-Line

Metodología: Prestación de atenciones psicológicas telemáticas para la comunidad CASR.

Materiales: Psicólogos de SDGP, correo electrónico, plataforma Zoom®

Referente buena práctica: Darling Salgado Correo: dsalgado@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Talleres de Autocuidado

Metodología: Talleres de capacitaciones no técnicas, orientadas al bienestar emocional de la comunidad CASR.

Materiales: Cursos de capacitación, tanto del SSMSO como provistos por nuestra Unidad de Capacitación.

Referente buena práctica: Darling Salgado Correo: dsalgado@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Actividades de acompañamiento y contención emocional

Metodología: Actividades de apoyo a los funcionarios, facilitando la descompresión emocional, compartiendo emociones, experiencias necesidades y expectativas, disponibles para todas la comunidad CASR (clínicas y administrativas).

Materiales: Actividades en plataforma Zoom® y Presenciales en auditorio.

Referente buena práctica: Darling Salgado Correo: dsalgado@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Encuesta Salud Mental

Metodología: Realización de encuesta de Salud Mental para funcionarios en contexto de la contingencia sanitaria, para poder caracterizar el estado psicológico de la comunidad.

Materiales: Difusión por correo electrónico masivo. Encuesta mediante Google Forms™.

Referente buena práctica: Mónica Gálvez Correo: mgalvez@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Identificación complementaria de Funcionarios

Metodología: Uso de etiquetas de identificación de forma accesoria al porte de credencial indicando nombre y estamento, ya que al estar todos usando ropa clínica verde se pierde el uso característico de colores por estamento, dificultando la identificación de roles.
Metodología utilizada en Urgencia Pediátrica y Adulto.

Materiales: Masking tape o tela de papel y plumón indeleble. Fotografía laminada y tela de papel.

Referente buena práctica: EU Soledad González/ EU Angélica Espinoza
Correo: rgonzalez@ssmso.cl/aespinozae@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Conectando a pacientes con su familia

Metodología: Distribución de donaciones de tecnología (celulares con chip) para optimizar el contacto de los pacientes con sus familias, dada la restricción de visitas.

Materiales: Donaciones SCHCP (Campaña "Más Cerca"), Colmed (Campaña #acompaña2) y recursos enviados por la Presidencia de la República.

*Imagen de paciente referencial

Referente buena práctica: Dirección Médica CASR
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Operativos a gente en situación de calle

Metodología: Encuentro socioeducativo realizado por la UAPS a las personas en situación de calle presentes en el Hospital, con entrega de ayudas como ropa de abrigo, útiles de aseo y EPP además de recomendaciones y material destinado a que puedan conocer las medidas básicas de prevención del contagio de COVID-19, activando también Ruta Médica Calle para toma de PCR e ingreso a Residencia Sanitaria.

Materiales: Recursos gestionados por la UAPS. Dotación de la Unidad.

Referente buena práctica: Mónica Navarro Correo: mnavarror@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

"Reconectando. Intervención Psicosocial en Situación COVID-19"

Metodología: Incorporación de trabajadores sociales de enlace para los pacientes hospitalizados y sus familiares, dadas las restricciones de visitas.

Materiales: Recursos provistos por la Presidencia de la República.

Referente buena práctica: Mónica Navarro Correo: mnavarror@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Lanzamiento web de Cuidados Paliativos CASR

Metodología: Iniciativa propia de la Unidad de Cuidados Paliativos del CASR (www.ucpcasr.com) donde entregan orientaciones para los cuidados de fin de vida, y a su vez incorpora conceptos sobre el afecto en tiempos de pandemia, entre otros elementos de autocuidado para el cuidador en contexto COVID-19.

Materiales: Recursos propios de la Unidad de Cuidados Paliativos para el desarrollo de plataforma web, ilustraciones y textos.

Referente buena práctica: Dra. Beatriz Zavala Correo: bzavala@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Teleasistencia de Poli de TACO

Metodología: Iniciativa propia del Poli de TACO, quienes articularon redes con la Municipalidad de Pirque y algunos Consultorios del SSMSO, para la gestión de toma de muestra, dosificación y entrega de anticoagulante oral disminuyendo en lo posible el traslado de pacientes y la consiguiente exposición a contagio.

Materiales: Plataforma TaoNet™ y Pulso Web. Articulación con Redes de APS.

Referente buena práctica: EU Claudia Carvajal Correo: ccarvajal@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Entrega de información médica diaria a familiares

Metodología: Ante la restricción de visitas, se optimizó la entrega de información médica no sólo al tutor designado, sino que también a familiares que pudieran contactarse en los datos entregados al ingreso; donde el médico a cargo entregaba información actualizada del status y evolución de su ser querido.

Materiales: Equipo Médico. Acceso telefónico.

Referente buena práctica: Dra. Carolina Ruiz Correo: carmen.ruiz@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Ampliación cobertura OIRS y gestión de casos

Metodología: Con personal disponible se amplio la capacidad de atención telefónica de la OIRS, dado el aumento de llamadas telefónicas, gestionando por ejemplo casos donde no se tenia información del familiar hospitalizado, realizando tanto gestión en el servicio clínico como seguimiento de satisfacción de caso.

Materiales: Celulares donados, redistribución capacidad telefónica instalada.

Referente buena práctica: Mónica Navarro Correo: mnavarror@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Acompañamiento a distancia del parto

Metodología: En los casos en que no se podia acompañar a la mujer en el parto (padre o familiar en cuarentena o cursando COVID-19 por ejemplo), se habilitaron metodologías para favorecer el contacto y presencia de sus acompañantes y seres queridos, mediante el uso de videollamadas.

Materiales: Celulares para videollamada.

*Imagen referencial

Referente buena práctica: Mat. Patricia Lillo Correo: plillog@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Carteles de identificación de usuario y equipo a cargo

Nombre Paciente:

Su médico tratante es:

Su enfermer@ del turno es:

Su TENS de turno es:

Hoy es:

Metodología: Se adicionó a la pizarra de los pacientes nombres del equipo a cargo, con el fin de que pudiese identificar quienes lo cuidaban durante el turno.

Materiales: Pizarra de paciente o cartel. Plumones de pizarra.

Referente buena práctica: EU Nicole Serrano / EU Cristina Gajardo
Correo: supervisoramedicina@ssmso.cl / cgajardo@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Rito de despedida en el Adulto

Metodología: Como parte de los cuidados de fin de vida, se permitió en lo posible el ingreso de un representante significativo de la familia del paciente a que pudiera despedirse de su familiar, previa preparación de normas y manejo en la unidad y uso correcto de EPP.

Materiales: EPP definidos para COVID.

*Imagen referencial

Referente buena práctica: Dra. Beatriz Zavala Correo: bzavala@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Videollamada de Fin de Vida

Metodología: Videollamadas en la medida de lo posible en pacientes con mal pronóstico, para permitir despedirse de sus seres queridos, siendo una llamada guiada y mediada por psicólogo especialista de la Unidad de Cuidados Paliativos.

Materiales: Celular donado. Psicólogo de Unidad de Cuidados Paliativos.

*Imagen referencial

Referente buena práctica: Dra. Beatriz Zavala Correo: bzavala@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Cuidados Telepaliativos

Metodología: Se potenció el desarrollo de Cuidados Telepaliativos tanto con los centros de APS vinculados al CASR, como con los pacientes y cuidadores que tenían acceso a este recurso. Se fomentó además la consulta mediante WhatsApp® de teléfono institucional.

Materiales: Plataforma Zoom®. Uso de celular institucional y del equipo (falta de cámaras en PC's).

Referente buena práctica: Dra. Beatriz Zavala Correo: bzavala@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Fortalecimiento APS en Cuidados Paliativos

Metodología: Optimización de redes ya establecidas en APS para la articulación de la Red Asistencial con realización de triage de pacientes en conjunto con Servicio de Urgencia, y orientar así en el manejo activo versus compasivo de los pacientes.

Materiales: Reuniones diarias mediante plataforma Zoom®. Uso de celular de la unidad y de los propios funcionarios.

Referente buena práctica: Dra. Beatriz Zavala Correo: bzavala@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Atención telemática de pacientes

Metodología: Gestión de atención médica remota, disminuyendo la necesidad de atención presencial. Se realizó revisión de lista de espera y de controles, priorizando atenciones presenciales definiendo atenciones posibles de realizar vía remota, previo aviso y consentimiento del paciente.

Materiales: Uso de VPN y/o uso de Pulso Online. Videollamadas desde los PC's (de tener cámara) o de celulares propios.

Referente buena práctica: Dr. Jorge Inostroza / EU Romina Galdames
Correo: jinostroza@ssmso.cl / rgaldames@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

BUENAS PRÁCTICAS HLF

Hospital Clínico
La Florida
Dra. Eloísa Díaz Insunza

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

Nombre Establecimiento: Hospital la florida.

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
Correo: belen.guzman@redsaludgov.cl
Nombre Establecimiento: Neonatología

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Gotitas de Amor

Protocolo Calostro " Gotitas de Amor"
Extracción Precoz de Calostro, para administrar de manera orofaringea 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

Nombre Establecimiento: Neonatología

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.
- Promovir 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, envío de cartas, correos, fotografías o audios por parte de las familias, a los pacientes ; al mail reconectandoUH@gmail.com
- Promover respuesta de necesidades socosanitarias, 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 (DIRS – 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 gestion integral de entrega de información y buen trato al usuario y familia en pandemia; respecto pacientes ingresados al SOA 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 reciben información medica por parte de clínico tratante, por lo menos tres veces a la semana.

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Triage Social Servicio de Urgencia Adulto

UNIDAD SERVICIO SOCIAL URGENCIA – TRIAGE

El 01 de septiembre de 2020 a través del Resolución Exenta N° 000246 se modifica la estructura organizacional y cría la Unidad de Servicio Social Urgencia.

Objetivo:
- Favorecer la atención digna, humanizada y centrada en las necesidades del usuario y su familia durante el periodo 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 DIRS y cobertura de necesidades socioeconómicas.

Funciones:
- Identificar tutor responsable AL INGRESO A SOA (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 SOA, para continuidad en hospitalización.
- Categorizar a los pacientes de acuerdo a instrumento Score Social.
- Promover atención sociosanitaria y ajustada a derechos.
- Coordinar con red social de salud (de protección ICBFAM, 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.

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

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@hospitalflorida.cl
Nombre del establecimiento: Hospital Clínico Metropolitano, Dra. Eloisa Díaz Insunza

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

* 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. Eloisa Díaz I. de La Florida

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
Hospital Clínico Dra Eloisa Díaz Insunza

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

Nombre Establecimiento: Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz Insunza

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

Nombre Establecimiento: Neonatología

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

Nombre Establecimiento: Hospital Clínico Eloísa Díaz Insunza

Buenas Prácticas Orientadas a los 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.
*Capacitaciones en relación a la complejización de las Unidades: Drogas vasoactivas, cuidados de traqueostomía, instalación de línea arterial, monitorización.
*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

Nombre Establecimiento: Hospital Clínico Eloísa Díaz I. de La Florida.

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

Nombre Establecimiento: Hospital La florida.

BUENAS PRÁCTICAS HPH

HOSPITAL
PADRE HURTADO
Creciendo con Ustedes

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Las Voces del COVID

Descripción:

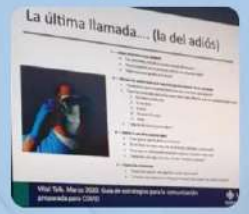
Instancia de autocuidado, que naces desde el personal de HPH con el apoyo de UDD compartiendo testimonios, relatos de vivencias e imágenes que los han marcado en el enfrentamiento de la pandemia por Covid.

https://lasvocesdelcovid.udd.cl

Referente buena práctica: Sandra Pizarro Correo: spizarro@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Acompañamiento a Equipo de Salas de Fin de Vida



Descripción:

UDD prestó ayuda a través de la Facultad de Psicología realizando video-reuniones con el equipo de salud de ACB y, también, realizó intervenciones individuales a los funcionarios que lo requerían.

Referente buena práctica: Marcela Aravena Correo: maravena@udd.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Celebración del Día del Padre

Descripción:

El programa CHCC, en conjunto con la asistente social, y en coordinación con algunos familiares, entregaron presentes a los pacientes en el día del padre.

Referente buena práctica: Equipo Chile Crece Contigo Correo: chilecrececontigo@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Ritos de Despedida

Descripción:

Equipo CHCC confeccionó corazones que estaban en una caja. Cuando una persona partía y había habido un vínculo especial con alguien del equipo, el funcionario tomaba un corazón y lo ponía un corazón en la bolsa donde el cuerpo era bajado.

Rezos en silencia.

Oraciones de despedida.

Referente buena práctica: Equipo Chile Crece Contigo Correo: chilecrececontigo@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Boletín Coronavirus

Descripción:

Se realizó gestión de la información y comunicación a través de un Boletín que permitió apoyar y acompañar a los funcionarios, difundiendo información relevante y actualizada para los funcionarios.
Se difundieron, a través de éste, instancias de autoayuda y actualización de normativas.

Referente buena práctica: Carmen Gloria Alarcón Correo: calarcon@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Acompañamiento a Funcionarios

Descripción:

Se realizaron actividades online y presenciales (como talleres de estrés, ejercicio de relajación) para apoyar la salud mental de los funcionarios a través de ACHS, psicólogo del personal,.

Hubo apoyo terapéutico para funcionarios, coaching a jefaturas

Referente buena práctica: Marcela Aliaga Correo: maliaga@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Salud Funcionaria

Resguardo de las condiciones de trabajo para el cuidado, prevención y promoción de la salud, a través de:

- Atención médica a funcionarios con sintomatología.
- Toma de PCR a funcionarios con sintomatología.
- Entrega de indicaciones clínicas a los funcionarios en uso de EPP y recomendaciones de seguridad en el trabajo en distintos ámbitos de la pandemia.
- Difusión de medidas de autocuidado en el uso de los espacios de descanso y espacios comunes de alimentación.

Referente buena práctica: SGDP Unidad Calidad de vida laboral Correo: hrivera@hurtdohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Conciliación de la Vida Personal y Familiar con el Trabajo

Seguimiento a la demanda de cuidado infantil de los funcionarios que mantienen beneficio de sala cuna:

- Contacto telefónico a funcionarias con este beneficio para evaluar red de apoyo o uso de permiso especial para continuar en modalidad de trabajo desde casa.
- Disponer de alternativas laborales de teletrabajo y flexibilidad horaria.
- Entregar y gestionar el servicio de sala cuna bajo modalidad de Cuidado Domiciliario.

Referente buena práctica: SGDP Unidad de calidad de vida Laboral Correo: hrivera@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Sala de Cuidados Integrales de Fin de Vida o Camas de Fin de Vida

Descripción:

Tienen por objetivo cuidar a usuarios que se encuentran en la última etapa de su vida, brindándoles cuidados integrales, dignificando la vida humana y permitiendo al equipo de salud ser un vínculo entre paciente y su familia.

Desarrolladas en un inicio por Servicio de Pediatría

Referente buena práctica: Pamela Marchant A Correo: pmarchant@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Resolución inmediata de Reclamos

Descripción:

OIRS mantuvo todos los canales de contacto disponibles: presencial, telefónico, página web y correo electrónico.

Se abocó a solución inmediata de los reclamos.

Se mantuvo el mayor contacto posible con reclamantes hasta resolver o dar explicaciones sobre situaciones planteadas.

Referente buena práctica: Sandra Pizarro Correo: spizarro@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Satisfacción de Necesidades Integrales de los Pacientes

Descripción:

Con personas de Relaciones Públicas y voluntarios se estableció puesto de recepción de artículos de aseo, ropa y celulares para pacientes hospitalizados. Se usan formularios de autocopiado y de detallan los artículos, con firma de quién recibe y quien entrega.

Se realizó Campaña de donación de articulos de aseo, pijamas y ropa interior los cuales fueron entregados a los pacientes.

Referente buena práctica: Sandra Pizarro Correo: spizarro@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Sistema de Entrega de Información y Enlace

Descripción:

Identificación de tutores desde ingreso de paciente a Servicio de Urgencia, registrado por personal de Informaciones en Sistema Informático de la Unidad, disponible para todo el personal autorizado del hospital.
Contacto telefónico diario de personal autorizado contutores para detectar necesidades.
Llamado telefónico de médicos a tutores en Urgencia Adultos, Servicios de Medicina, UCI y UTI y adultos hospitalizados en Pediatría, tanto paciente COVID como No Covid.

Referente buena práctica: Sandra Pizarro Correo: spizarro@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Aromaterapia

Descripción:

Con el fin de mantener un ambiente armónico y colaborar en la recuperación física-mental de los pacientes, a través de los efectos de la relajación o de disminución de estrés que produce el aroma de algunos aceites esenciales.

Referente buena práctica: Yasna Cortes Correo: ycortes@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Modificación del Acompañamiento a Pacientes de fin de Vida

Descripción:

Dada la situación de soledad de los pacientes al fallecer y la gran tristeza e incluso enojo de los familiares, se estableció que en los pacientes que llevaran más de 15 días hospitalizados se permitiera el ingreso de un familiar y también momentos antes del fallecimiento, con la condición de que no estuviera en cuarentena. Para ello se educó en manejo de EPP y se les acompañó hasta su retiro.

Referente buena práctica: Yasna Cortes Correo: ycortes@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a los Usuarios

Sistema de Entrega de Información y Enlace

Descripción:

Contratación de kinesiólogos, a cargo de Relaciones Públicas quienes coordinaron el enlace entre equipo tratante, familiares y pacientes mediante video llamadas.

Psiquiatras y psicólogos de Salud Mental efectuaron video llamadas a familiares de pacientes adultos hospitalizados en Pediatría, principalmente con Cuidados de Fin de Vida. También apoyaron con la creación de mail para recibir cartas y saludos para los pacientes.

Referente buena práctica: Sandra Pizarro Correo: spizarro@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Reunión Gestion de Camas

Descripción:

Se realizó una reunión diaria con todos los equipos médicos de las diferentes áreas en las que se discutía y decidía en conjunto la distribución de camas de acuerdo a las necesidades y recursos disponibles.

Referente buena práctica: Fernando Troncoso Correo: ftroncoso@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Capacitaciones

Descripción:

Se dispuso de acceso vía telemática de talleres y cursos de capacitación en Gestión Clínica y Asistencial en contexto COVID-19.

Referente buena práctica: Marcela Aliaga Correo: maliaga@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Apoyo Implementación Sala de Cuidados Integrales de Fin de Vida

Descripción:

Apoyo del Equipo de Paliativos para definir criterios de ingreso y protocolo de manejo de sedo analgesia, además de acompañamiento en visitas diarias al Equipo del Servicio de Pediatría.
Apoyo de UDD en realización de reuniones clínicas con entrega de orientaciones para manejo del adulto COVID y también en cómo abordar a los familiares de los pacientes y cómo entregar malas noticias.

Referente buena práctica: Astrid Valenzuela Correo: avalenzuela@udd.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

Buenas Prácticas Orientadas a la Atención Clínica

Nombre de la Buena Práctica

Descripción:

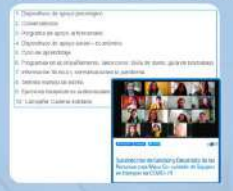
Equipo directivo junto con jefes de áreas y un miembro del Comité de Ética pasaba visita de lunes a domingo, en Urgencia y áreas críticas participando de la discusión de los casos y apoyando la toma de decisión.

Referente buena práctica: Fernando Troncoso Correo: ftroncoso@hurtadohosp.cl
Nombre Establecimiento: Hospital Padre Hurtado

BUENAS PRÁCTICAS DSS

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Mesa de Trabajo: Co-cuidado de equipos en tiempos de pandemia



Espacio de trabajo multidisciplinario gestado al interior de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas que, desde la complementariedad de enfoques, busca abordar las complejas demandas del entorno y necesidades de los funcionarios y funcionarias, mediante el desarrollo de estrategias, espacios y herramientas de cuidado y acompañamiento a los trabajadores en los ámbitos personal, social, laboral y familiar.

Referentes buena práctica : Alejandra Núñez - Andrea Tapia y SDGDP. Correo: atapiag@ssmso.cl

Nombre Establecimiento: Servicio de Salud M. Sur Oriente

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Ciclos de Aprendizaje: Potenciando el Trabajo Colaborativo en Red

Espacios virtuales de aprendizaje teórico/práctico que buscan desarrollar competencias específicas en los funcionarios, para propiciar el trabajo coordinado en Red en el contexto pandemia y de distancia física.

La estrategia de aprendizaje contempló, además de relatorías teóricas y aplicación en vivo de herramientas, la revisión de casos de éxito relativos al trabajo colaborativo en Red al interior del SSMSO, cuyos equipos compartieron sus experiencias de innovación y adaptación para dar respuesta a las necesidades actuales de los usuarios.

Referente buena práctica: Ma. Carla Zárate, Enc. Gestión del Talento, UDO. Correo: mczarate@ssmso.cl

Nombre Establecimiento: Servicio de Salud M. Sur Oriente

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Cartillas de apoyo para jefaturas: Líderes en tiempos de crisis

Se diseñaron y difundieron infografías con contenido orientador respecto a cómo dirigir, guiar y desarrollar a los equipos, considerando el contexto sanitario y las distintas modalidades de trabajo que la flexibilidad laboral del momento permitía.

Adicionalmente, las castillas contenían información de contacto del equipo de Coaches de la Unidad de Desarrollo Organizacional, a quienes podían recurrir para recibir apoyo y mentoría en materias de liderazgo.

Referente buena práctica: Ma. Carla Zárate, Enc. Gestión del Talento, UDO. Correo: mczarate@ssmso.cl

Nombre Establecimiento: Servicio de Salud M. Sur Oriente

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Musicoterapia para Funcionarios y Funcionarias

Este espacio de acompañamiento desarrollado vía ZOOM sincrónico, entregó a los participantes, mediante la utilización de la Musicoterapia, una instancia de conexión e introspección personal con el lado artístico y creativo de cada persona, siendo el principal objetivo propiciar el bienestar emocional de funcionarios y funcionarias en el contexto pandemia.

La sesión fue dirigida por el musicoterapeuta Sr. Matías Millas, que trabaja en CRAI del Hospital Sótero del Río.

Referentes buena práctica: Ps. Alejandra Núñez, UDO y Ps. Luis Castillo, CAIF. Correo: anunezc@ssmso.cl

Nombre Establecimiento: Servicio de Salud M. Sur Oriente

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Conversatorios "Fenómenos de Pandemia"

El objetivo de la Actividad fue generar espacios de contención para los funcionarios de la DSS, inicialmente, abordando temas que aparecían o se agudizan producto de la pandemia, desde la perspectiva laboral pero por sobre todo desde la perspectiva humana y personal, recogiendo los diferentes roles que cumplen las personas en las distintas áreas de su vida: Persona, padres, amigos, pareja, funcionario de salud, etc.

El material de estos espacios fue ajustado con posterioridad y fue disponibilizado para toda la red APS del territorio, acompañado de una Guía metodológica que permitiera fomentar estos espacios de conversación y conexión al interior de los equipos con una mirada apreciativa y de refuerzo ante lo importantes intentos de adaptación ala situación sanitaria.

Referente buena práctica: : Paulina Torres, Luis Castillo con colaboración de Claudia Berrosta y Raúl Cancino
Correo: ptorres@ssmso.cl, lcastillo@ssmso.cl

Nombre Establecimiento: Dirección del Servicio

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

PLAN RETORNO PASO A PASO

Este documento establece un plan de retorno gradual que incluya todas las recomendaciones y acciones concretas para el retorno seguro con enfoque preventivo promoviendo el autocuidado en el contexto laboral, así como las modificaciones de infraestructura que se requieren para resguardar la seguridad de los funcionarios. Nace desde la aplicación de una encuesta que rescata las emociones y sentires de los trabajadores de la DSS con el fin de poder guiar las acciones que luego fueron desarrolladas.

Referente buena práctica: Cecilia Cartes Saavedra Correo:Cecilia.cartes@ssmso.cl

Nombre Establecimiento: Dirección del Servicio

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

PROTOCOLO DE CONVIVENCIA

Este documento tiene como objetivo establecer las reglas mínimas de convivencia y medidas de prevención obligatorias en el contexto de pandemia COVID-19 en las oficinas y lugares de trabajo de la Dirección del Servicio.

Referente buena práctica: Cecilia Cartes Saavedra
Correo: Cecilia.cartes@ssmso.cl

Nombre Establecimiento: Dirección del Servicio

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

Modernización y transformación de las actividades y procesos de la Capacitación

Dada la contingencia sanitaria, y la imposibilidad de concretar actividades de capacitación en modalidad presencial, este Dpto. impulsó a través de la actualización de su plataforma e-learning, el desarrollo de nuevos cursos internos que pasaron de ser 4 en el mes de abril, a 19 actividades en el mes de agosto. Acumulando anualmente 121 actividades, alcanzando un total de 5507 capacitados.

Dentro de la oferta académica, se diseñan y desarrollan en conjunto con referentes técnicos de la RED, actividades que responden a las necesidades actuales relacionadas a la Pandemia, como por ejemplo: UOP (Unidad de observación prolongada), PAP (Primeros auxilios psicológicos) y Programa Apoyo a los funcionarios en tiempo de pandemia, entre otros.

Como parte de la mejora continua y en conjunto con la Unidad de Desarrollo Informático, se desarrolló e implementó dos grandes avances: 1) certificado digital 2) Visor de certificado, el cual permite acceder tanto a los jefes y encargados de capacitación de la RED y a los funcionarios que realicen actividades internas, para realizar y descargar los certificados respectivos.

Esta buena práctica, nos ha permitido fortalecer el trabajo en RED e inter departamentos, para mejorar los procesos que van en directo beneficio de nuestros funcionarios.

Referente buena práctica: Paula Azocar mail: pazocare@ssmso.cl

Nombre Establecimiento: Dpto. Capacitación - SSMSO

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

PROGRAMA CAPACITACIÓN DESARROLLO DEL BIENESTAR PARA LOS FUNCIONARIOS SSMSO

A partir de los resultados de la encuesta de Salud Mental y Teletrabajo aplicada a los funcionarios de la Dirección de Servicio, junto con la encuesta aplicada a la comunidad funcionaria de Atención Primaria, surge el Programa para el Desarrollo del Bienestar de los funcionarios del SSMSO, que busca propiciar un viaje desde un trabajo individual hacia lo colectivo en cada funcionario/a, entregando herramientas en el ámbito del cuidado del personal y de equipos, para disminuir los niveles de estrés y sintomatologías relacionadas con la salud mental que surge a raíz de la situación sanitaria actual, en pos del desarrollo de su bienestar.

Este programa, fue diseñado ad-hoc a las respuestas emitidas por los/as funcionarios/as y del cual se desprenden ideas de base para generar dos etapas que lo integran. Cada funcionario participante, deberá realizar todo el programa, pasando por cada una de las estaciones hasta llegar al final del recorrido, y en su virtud, lograr una mejora en su bienestar a través de la aplicación de las diversas herramientas aprendidas durante esta experiencia.

El programa, consta con la participación de 483 funcionarios de toda la Red, y estamos a la espera de anunciar la 2da versión, para abarcar la mayor cantidad de funcionarios posibles.

Nuestra intención es instalar una cultura del cuidado de la salud mental del funcionario y los equipos, que sea capaz de sostenerse en el tiempo, mejorando la calidad de vida de las personas, a propósito de lo que hemos experimentado producto de la situación sanitaria.

Referente buena práctica: Dominique Muñoz mail: dmunoz@ssmso.cl

Nombre Establecimiento: Dpto. Capacitación - SSMSO

Buenas Prácticas Orientadas a los Funcionarios

PROGRAMA APOYO A LOS FUNCIONARIOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Dentro de las estrategias abordadas, fue la creación del "Programa de apoyo a los funcionarios", actividad que fue co construida y diseñada por referentes técnicos de la subdirección de Gestión y desarrollo de las personas., cuyo objetivo es apoyar a los funcionarios del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente brindando herramientas para sobrellevar de mejor manera el trabajo en tiempos de pandemia. Este programa se compone de 4 cursos de 10 horas pedagógicas cada uno, la inscripción se realizará a los 4 cursos, pero el funcionario podrá realizar los que requiera, para obtener la certificación debe realizar mínimo de 2 cursos.

1) Cuidado y protección personal
2) Cuidado de equipo
3) Modalidad de trabajo a distancia
4) Desafíos de liderar en tiempos de COVID-19

Actividad que fue tremendamente valorada y bien evaluada por los participantes siendo uno de los cursos alojados en la plataforma de capacitación, con mayor puntaje en la encuesta de reacción, durante los meses de Julio, septiembre y noviembre.

Referente buena práctica: Paula Azocar mail: pazocare@ssmso.cl
Nombre Establecimiento: Dpto. Capacitación - SSMSO

Repositorio WEB

Se realizaron las coordinaciones con RRPP para centralizar la información de esta mesa y las otras.

¡Muchas gracias ¡