

## ESTRATEGIA SER, SISTEMA DE REPORTE DE EVENTOS POR FALTA DE SENSIBILIDAD

Arllys María Amaris Pérez, Coordinadora de Atención al Usuario - Germán Nicolás Villegas Moreno, Gerente Médico - Víctor Manuel Natera Arango - Analista de Calidad  
Organización Clínica Bonnadona Prevenir

### OBJETIVO:

Establecer un sistema de reporte y gestión de casos que favorezca el desarrollo cultural de la humanización en la atención por parte de los colaboradores.

### INTRODUCCIÓN

Buscando nuevas estrategias para impactar la cultura organizacional en la humanización se decide implementar sistema de reporte de casos por falta de sensibilidad hacia el paciente y/o su familia/acompañante de manera confidencial por los mismos colaboradores durante el proceso de atención. De esta manera, el análisis de los reportes genera la posibilidad de realizar acciones de mejoramiento específicas y/o planes de mejora institucional.

### METODOLOGÍA

La estrategia SER es una estrategia con enfoque al cliente externo y su familia/cuidador donde el reportante son los colaboradores cuando evidencien los actos de insensibilidad. Una vez se realiza el reporte de manera confidencial se inicia el proceso de gestión y notificación a la persona implicada realizando un abordaje no punitivo y reflexivo.

Se establece procedimiento que permite delimitar la responsabilidad de este sistema frente a fallas o acciones que correspondan a violaciones del reglamento interno de trabajo que requieran en su debido proceso la gestión correspondiente.

Fueron establecidos responsables de análisis y cierre de casos.

Formato de reportes de eventos por falta de sensibilidad "SER" del programa de humanización. Incluye campos para: FECHA DE REPORTE, NOMBRE DEL COLABORADOR, NOMBRE DEL PACIENTE Y FAMILIA, DESCRIPCIÓN DEL EVENTO, y una tabla para el análisis del caso.

Imagen 1: Formato de reporte de evento por falta de sensibilidad SER

### RESUMEN DE EXPERIENCIAS.

En nuestra necesidad de poder captar situaciones o eventos asociados a la falta de sensibilidad hacia el paciente y/o su cuidador, logramos implementar la estrategia SER como un soporte innovador para nuestra cultura de Humanización, con lineamientos establecidos que nos han permitido realizar trazabilidad de cada caso y seguimiento a los involucrados realizando un abordaje único en acompañamiento psicosocial y sin doble señalamiento, siendo este de manera inicial un espacio de reflexión y compromiso, no punitivo.



Imagen 2: Campañas dentro de la institución para sensibilizar al cliente interno

### CAMBIOS MÁS SIGNIFICATIVOS Y NECESARIOS:

- Despliegue de la estrategia a todo el personal de la organización.
- Garantizar el reporte confidencial y no punitivo.
- Aumento en el número de reportes (indicios de atención deshumanizada).

### MEDIDAS TOMADAS PARA LOGRAR EL MEJORAMIENTO:

- Luego de su implementación se realizó revisión y ajuste a finales de 2018 (versión 2) luego de observar el desempeño del sistema.
- Se realizaron actividades educativas a la comunidad hospitalaria fomentando con pedagogía la importancia del sistema de reporte.
- Estrategia incluida en las fuentes de mejora institucional.
- El sistema de reporte generó fortalecimiento de la humanización de la atención.



Imagen 3: Actividades de humanización para aumentar la cultura del reporte SER.

### RESULTADOS

Resultados: Hasta mediados del 2018 la única fuente de casos por falta de humanización era el sistema de tratamiento de quejas institucional. Se identificaron en el año 2017 39 casos, 2018 38 casos y en 2019 33 casos.

Con la implementación del sistema de reporte "estrategia SER" en el segundo semestre de 2018 se obtuvieron 105 reportes y en 2019 195 reportes. Según los criterios de clasificación definidos el 17,4% se clasificaron como falta de sensibilidad, el 8,2% como uso de lenguaje inadecuado y el 0,5% por falta de claridad en la información suministrada. El restante número de casos se clasificó como falta de eficacia, que se asocia de forma indirecta a la humanización.

Cada caso generó retroalimentación y acciones de mejoramiento, permitiendo fortalecer la cultura organizacional.

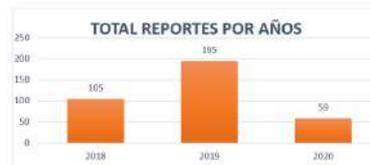


Gráfico 1: Estadística del reporte SER en los años 2018, 2019 y 2020 a corte de febrero.

### RESUMEN DE LECCIONES APRENDIDAS:

En el ejercicio de poder identificar por parte de los mismos colaboradores las probables faltas de humanización nos ha permitido reforzar el sentido de pertenencia y el compromiso que debemos tener hacia el cuidado de los pacientes y entre los compañeros de trabajo. De igual manera ha sido posible crear espacios de reflexión y de autoevaluación de manera individual tanto de manera individual como grupal, coadyuvando a la mejora y toma de acciones con enfoque en la atención humanizada fortaleciendo aun más nuestra cultura de buen trato. La estrategia SER se convirtió en la onceava estrategia del programa de humanización institucional.