



CLÍNICA
DEL OCCIDENTE
Sabemos cómo te sientes, sabemos como cuidarte

Humanización en Tiempos de Pandemia





Institución Acreditada de IV nivel de complejidad con 39 años al servicio de la Salud.

Somos la IPS No. 11 en Colombia y la 4 en Bogotá con mejor reputación en servicios de salud con calidad por la revista América Economía.

Nuestro sistema de Gestión de Calidad se sustenta en un enfoque de mejoramiento continuo con servicios humanizados y seguros.



Experiencia de Éxito

Humanización en Tiempos De Pandemia

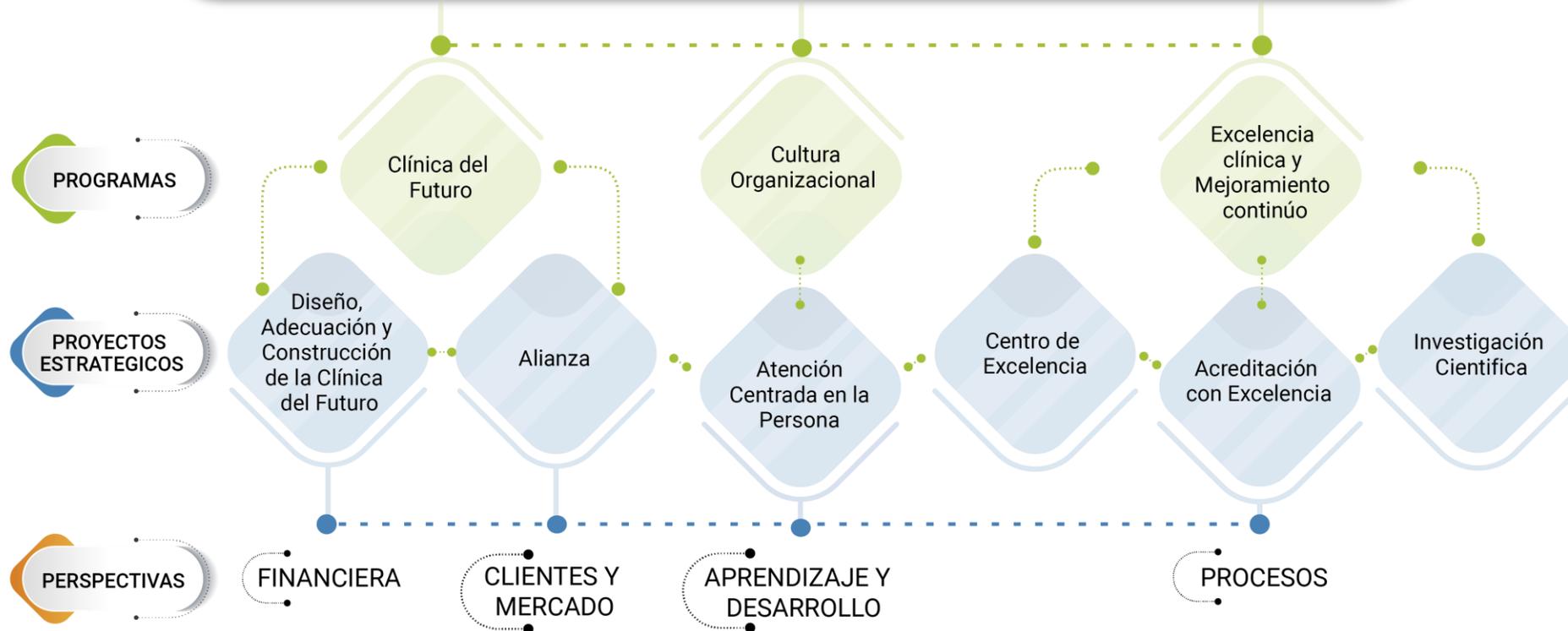
Mapa Estratégico

MISIÓN

Ser la Clínica líder en servicios de salud que generen bienestar y calidad de vida en nuestros pacientes y sus familias.

VISIÓN

En el 2025 seremos la Institución reconocida nacional e internacionalmente por sus servicios humanizados y seguros; acreditada y posicionada dentro de las diez mejores IPS en Colombia. Reconocida como una empresa con excelente clima laboral en salud. Reconocida por ser centro de excelencia en trauma, cirugía general, oncología y patologías de alto costo y Financieramente sostenible en el tiempo.





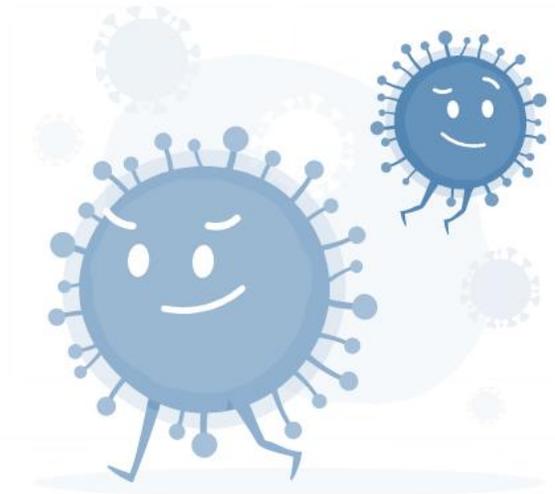
Objetivo General

Promover la cultura de humanización y atención centrada en la persona en el contexto de pandemia a pacientes hospitalizados, estandarizando nuevas estrategias que impacten la experiencia del paciente y su familia y contribuyan en la adherencia al tratamiento



Objetivo Específico

En el marco de la Pandemia - 2020 – Desarrollar un modelo de comunicación al paciente y la familia, que incluya una estrategia de intervención psicológica, garantizando el proceso de comunicación y de acompañamiento psicológico para el usuario y colaborador, que disminuya las afectaciones emocionales, aumente la participación de la familia y la aceptación del plan de manejo por parte del usuario.



Estadísticas de la Emergencia Sanitaria

Número de Casos de Covid-19

2020

Mes	Positivo	Negativo
Mar	8	35
Abr	58	208
May	164	339
Jun	271	233
Jul	783	358
Ago	912	618
Sep	328	350
Oct	291	327
Nov	316	265
Dic	761	323
	3892	3056

Total Casos 2020 - 6.948

2021

Mes	Positivo	Negativo
Ene	1137	445
Feb	538	687
Mar	385	594
Abr	847	359
May	1614	335
Jun	2204	370
Jul	471	342
Ago	37	149
	7233	3281

Total Casos 2021 - 10.514



Metodología → Gestión del Riesgo

Unidad de riesgo	Clasificación	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo
ADMINISTRACIÓN OPERATIVA	Estrategico	Desborde de la capacidad instalada	Frecuente	Moderada	Riesgo Moderado
ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN GENERAL	Estrategico	Aumento de la tasa de mortalidad por pandemia	Moderadamente Frecuente	Alta	Riesgo Alto
CONTABILIDAD	Estrategico	Riesgo a la disminución de ingresos y rentabilidad de la organización para garantizar la prestación de servicios	Moderadamente Frecuente	Alta	Riesgo Alto
FIDELIZACION DEL PACIENTE Y LA FAMILIA	Estrategico	Insatisfacción por el criterio de Información y comunicación efectiva al paciente y la Familia .	Frecuente	Alta	Riesgo Alto
GERENCIA GENERAL	Apoyo	Recaudo en efectivo de dineros procedentes del LA/FT	Moderadamente Frecuente	Alta	Riesgo Alto
GERENCIA GENERAL	Apoyo	Contratación de personal vinculado al LA/FT	Poco Frecuente	Moderada	Riesgo Bajo
GERENCIA GENERAL	Apoyo	No detección de LA/FT en operaciones de adquisición de bienes y servicios.	Moderadamente Frecuente	Alta	Riesgo Alto
Gestión del Talento Humano	Estrategico	Riesgo Fatiga, cansancio y afectación emocional en el personal de salud	Moderadamente Frecuente	Moderada	Riesgo Moderado
Gestión del Talento Humano	Estrategico	Insuficiencia del Recurso Humano	Moderadamente Frecuente	Alta	Riesgo Alto
JURÍDICA	Estrategico	Riesgo a sanciones o medidas de entes de control, con afectación reputacional	Poco Frecuente	Leve	Riesgo Bajo
MERCADEO	Apoyo	Incumplimiento al Presupuesto de ventas	Levemente Frecuente	Leve	Riesgo Bajo
PSICOLOGÍA CLINICA Y SALUD MENTAL	Estrategico	No adherencia al tratamiento medico por las afectaciones psicológicas y emocionales asociados al contexto de salud.	Moderadamente Frecuente	Moderada	Riesgo Moderado
SERVICIO FARMACEUTICO	Estrategico	Desabastecimiento de Medicamentos e insumos	Moderadamente Frecuente	Alta	Riesgo Alto



1

Insatisfacción por el criterio de Información y comunicación efectiva al paciente y la Familia.

2

No adherencia al tratamiento médico por las afectaciones psicológicas y emocionales asociados al contexto de salud.

1. Insatisfacción por el criterio de Información y comunicación efectiva al paciente y la Familia.

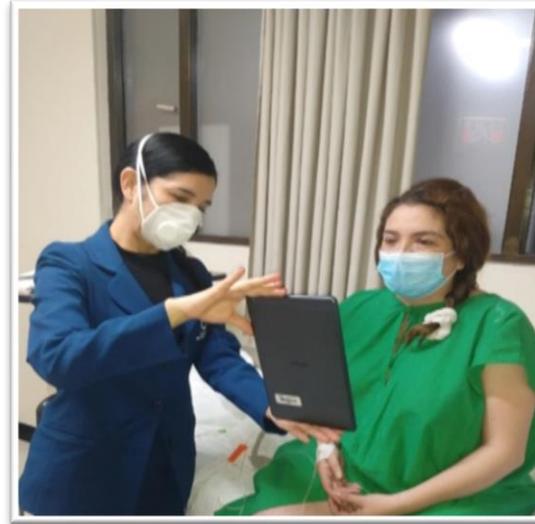
Análisis Causal

- Condiciones de distanciamiento social para asegurar disminución de contagio por Covid 19
- Diferentes interlocutores en el proceso de información.
- Canales de comunicación móviles insuficientes.
- No cobertura en la información del 100% de los pacientes.
- Falta capacitación en competencias de comunicación efectiva para el equipo de salud.

Definición de Barreras

1. Instructivo de comunicación al paciente y la familia
2. Rondas de identificación de necesidades de los pacientes.
3. Auditoría diaria al proceso de información.
4. Implementación de dispositivos electrónicos para videollamadas.
5. Creación de espacios con la familia.
6. Implementación cronograma semanal del Protocolo de Servicio al Cliente.

1. Insatisfacción por el criterio de Información y comunicación efectiva al paciente y la Familia.



Instructivo de Información y Comunicación Equipo de Salud Paciente y Familia

Comunicación Efectiva a Paciente y Familia en Contexto de Pandemia

Estrategias comunicación ante situación positiva o negativa

Plan de capacitación y vacunación: servicio y comunicación efectiva

Acompañamiento psicologico e intervención en duelo

Comunicación paciente y familia por videollamada

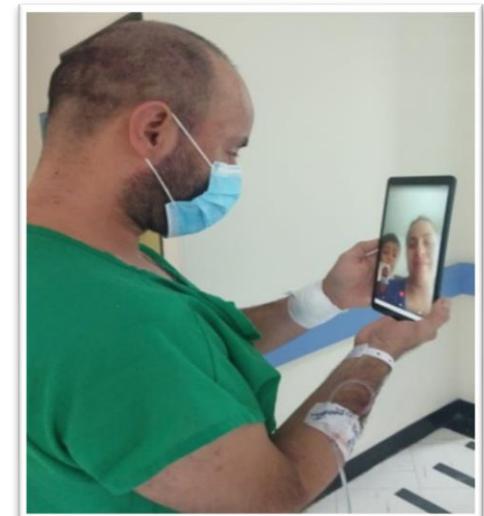
Canales de Comunicación

- Entrega de turno médico de enfermería.
- Historia clínica digitalizada.
- Comité código plateado.
- Llamadas de información medica (horarios de información)
- Información presencial con medidas de bioseguridad en casos especiales.
- Comité paciente y familia.

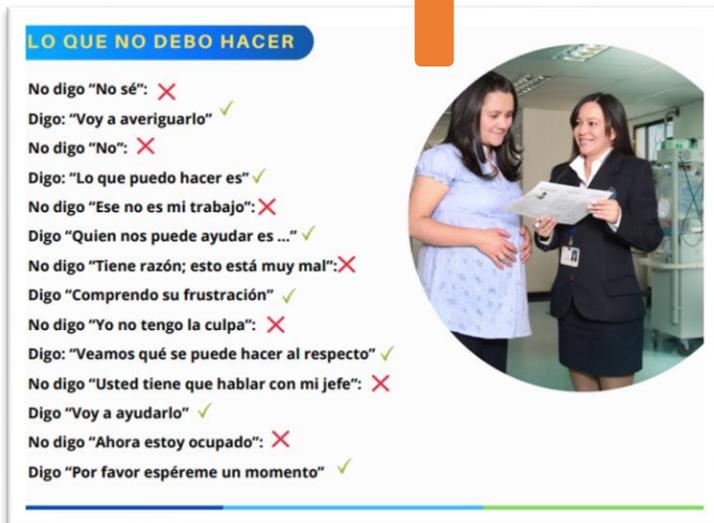
Medición

INDICADORES:

- Adherencia y cumplimiento
- Tendencia de quejas y reclamos por información
- Satisfacción global.
- Auditoria del cumplimiento a la entrega de información



1. Insatisfacción por el criterio de Información y comunicación efectiva al paciente y la Familia.



1. Insatisfacción por el criterio de Información y comunicación efectiva al paciente y la Familia.



Videollamadas



Visita de Familiares



Navidad y Humanización



Juntos hemos sido parte Paciente Recuperada



Navidad y Humanización

2. No adherencia al tratamiento médico por las afectaciones psicológicas y emocionales asociados al contexto de salud

Análisis Causal

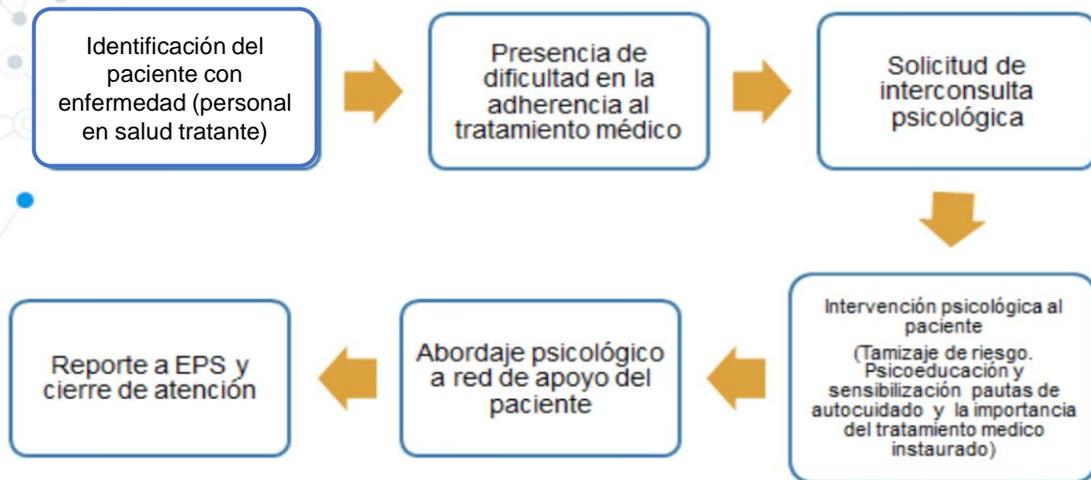
- Alteraciones emocionales en el paciente asociadas al contexto de pandemia.
- No presencia de la familia para acompañar al paciente durante la estancia hospitalaria
- Aumento en la tasa de mortalidad y complicaciones médicas en los pacientes.
- Aumento en la demanda de las interconsultas por indicaciones medicas asociadas a factores psicológicos frente al contagio de covid-19,

Definición de Barreras

1. Guía de atención en primeros auxilios psicológicos
2. Implementación de tele consulta
3. Comités Interdisciplinarios con las familias
4. Despliegue del protocolo de acompañamiento psicológico y espiritual
5. Reporte a las aseguradoras para la continuidad del acompañamiento psicológico
6. Creación del equipo de mejoramiento de psicología para fortalecer el acompañamiento psicológico.
7. Procedimiento Acompañamiento Psicológico al paciente y familia para generar adherencia tratamiento.

2. No adherencia al tratamiento médico por las afectaciones psicológicas y emocionales asociados al contexto de salud

Diagrama Pasos del Abordaje



Protocolo de Adherencia al Tratamiento en Pacientes Indicador de Medición

Proporción por causalidad de no adherencia al tratamiento relacionado con factores psicosociales.

Pacientes atendidos



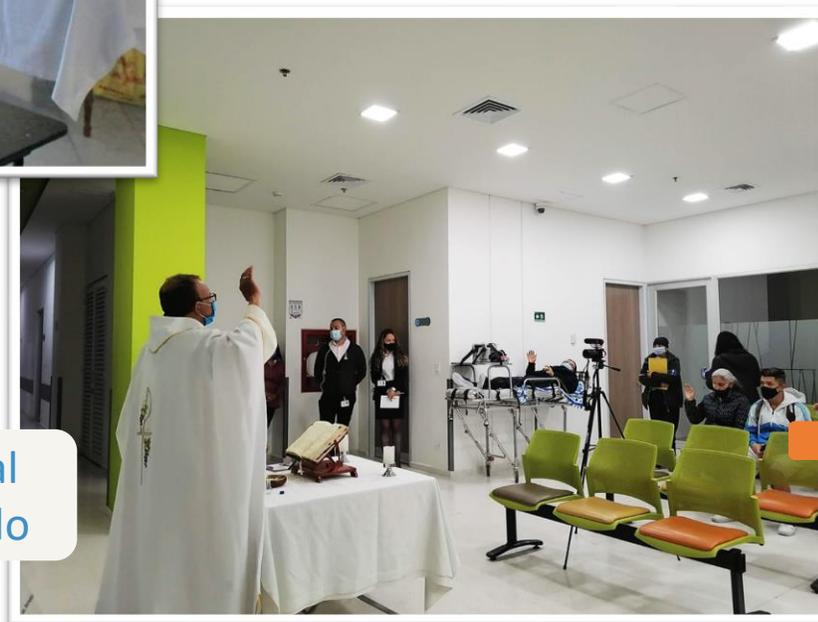
2. No adherencia al tratamiento médico por las afectaciones psicológicas y emocionales asociados al contexto de salud

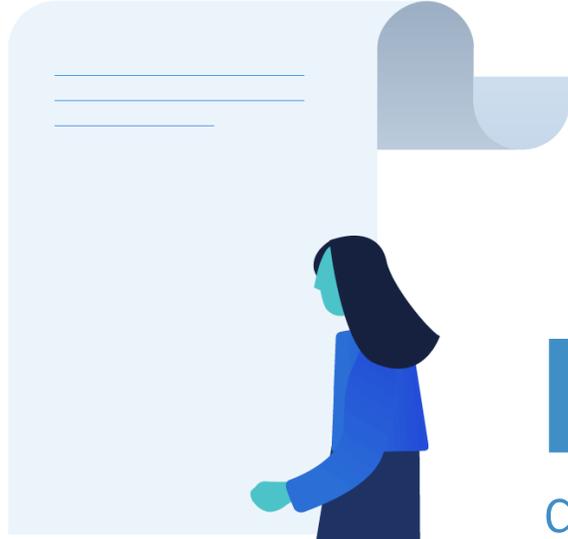


Código Lila



Apoyo Espiritual
Proceso de Duelo





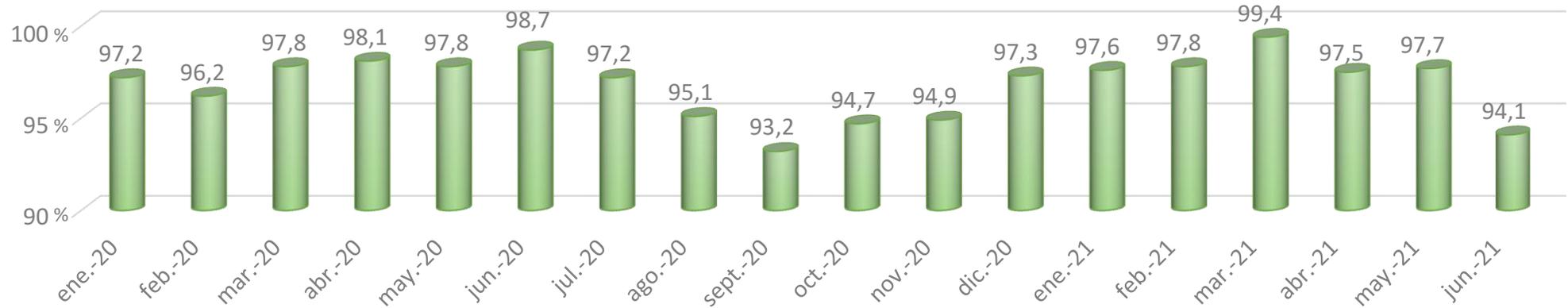
Resultados

de las Estrategias Implementadas



Información al paciente y la familia

Satisfacción Global 2020 -2021



Tasa de Comentarios

Tasa de Comentarios	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
2020	3 x Cada 1000	0.86	1.89	1.62	2.33	1.68	2.84	2.43
2021	3 x Cada 1000	1.79	0.88	2	2.13	2.97	2.71	2.51



Información al paciente y la familia

Matriz de Atención al Usuario 2021

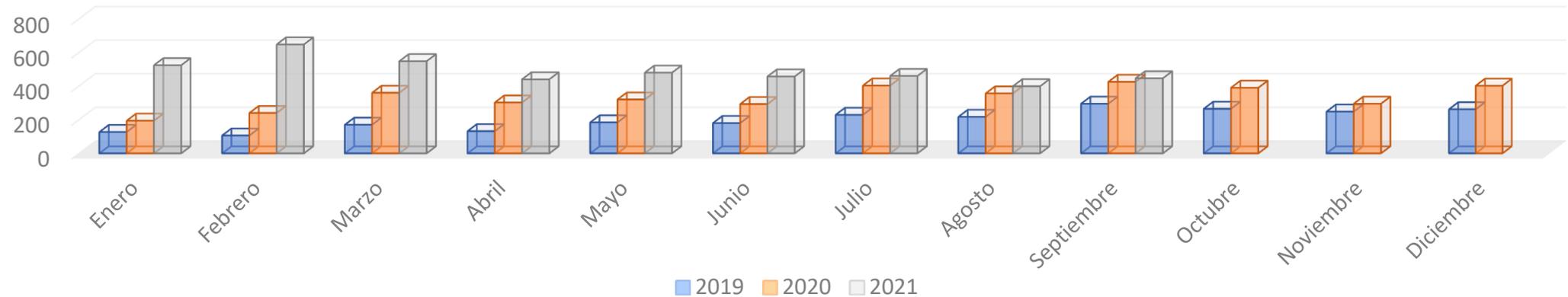
Mes	Bienvenidas	Ingresos Hospitalización	Seguimiento X Teléfono	Videollamada	Duelo
Junio	1058	1160	1394	861	118
Julio	747	877	674	392	39
Agosto	1067	970	493	227	37
Septiembre	764	764	39	144	18
Consolidado	3636	3771	2600	1624	212

96%



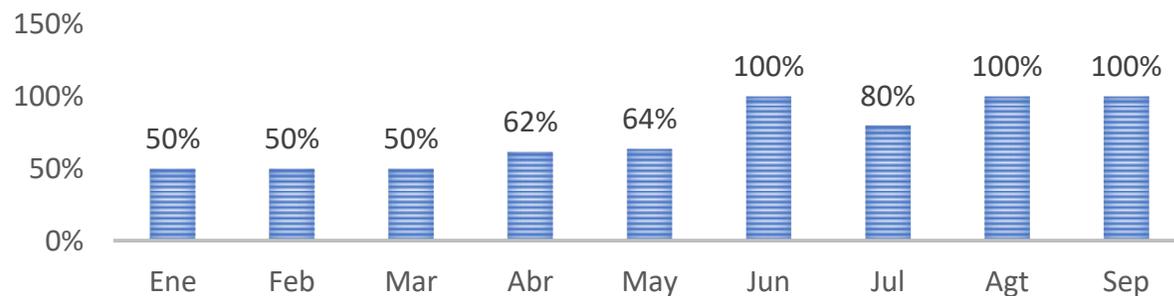
Acompañamiento Psicológico

Intervenciones Psicológicas 2020 vs 2021

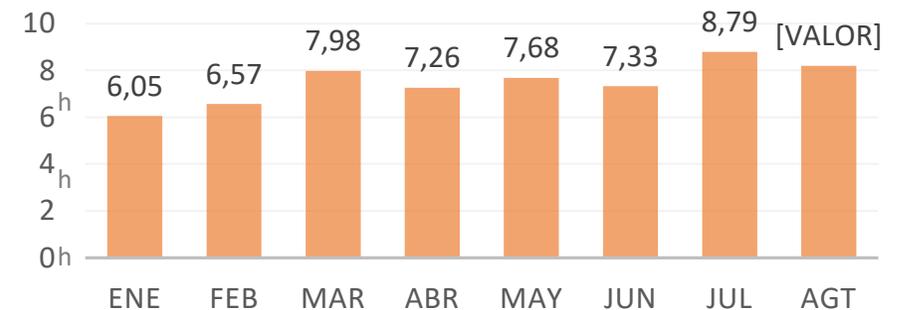


2019 – 2.415 — 2020 – 3.980 — 2021 – 4.402

Adherencia al tratamiento 2021



Oportunidad de Respuesta 2021



Incrementan las solicitudes de interconsulta al servicio de psicología clínica.

Los motivos de consulta más frecuentes durante la pandemia fueron:



Pacientes UCI
o en aislamiento
que no desean
tratamiento



Apoyo a Familia
de pacientes
con alto riesgo



Abordaje Psicológico
de autocuidado



Reporte a EPS
Prevención de
duelo patológico

Reporte a EPS

Prevención de Duelo Patológico

Mes	2020	2021
Enero	Inicio de La Pandemia	43
Febrero		29
Marzo		5
Abril	10	44
Mayo	12	90
Junio	11	115
Julio	76	54
Agosto	61	10
Septiembre	39	7
Octubre	18	3
Noviembre	40	-
Diciembre	55	-
Total	322	400



Seguimiento al Paciente Oncológico

Actividades Implementadas

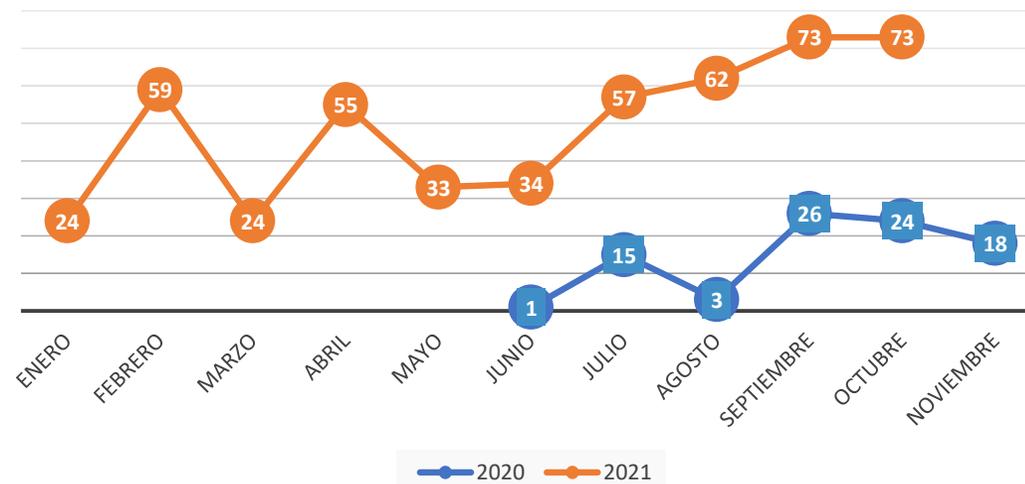
Actividades lúdicas y de bienestar

Jornadas de Psico educación que garanticen la adherencia al tratamiento.

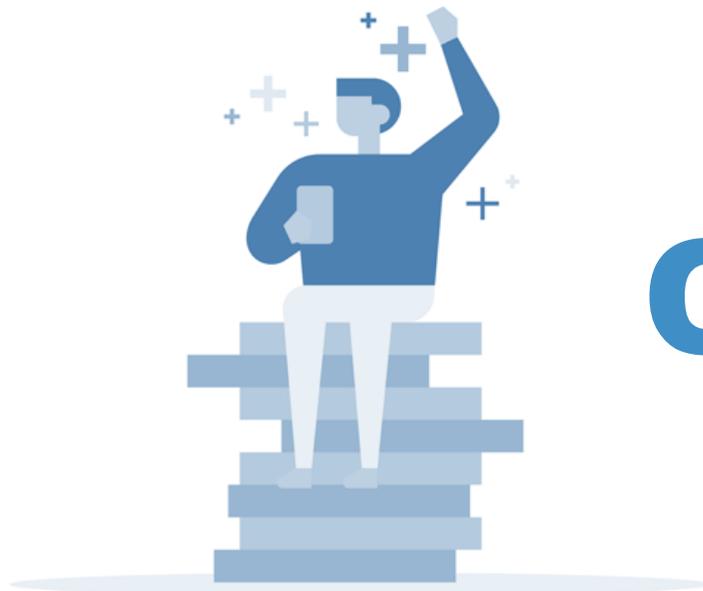
Talleres emocionales con nuestras fundaciones de alianzas (trabajo de autoestima)

Se garantiza la atención de psicología clínica en consulta externa dentro del tratamiento establecido.

Atención Pacientes Oncológicos
Consulta Externa - Psicología







Conclusiones

de la Experiencia

Las estrategias permitieron a la Clínica del Occidente mantener unos niveles de satisfacción alto en medio de pandemia, en especial el utilizando la metodología de gestión del riesgo para tener un enfoque sistémico y sistemático, con entregables para la Clínica como guías, instructivos, procedimientos, listas de chequeo, entre otros, soportados en la cultura que nos ha generado un sistema de gestión de Calidad Acreditado





Lecciones **Aprendidas**

- Escuchar constantemente la voz del paciente y su familia. Flexibilidad y Creatividad
- Importancia del cuidado y gestión emocional del equipo de atención psicológica.
- Estandarización y flexibilización de los procesos de información a la familia.
- Tele consulta, tele orientación, tele psicología: recoger las preocupaciones, la ansiedad y procurar el mejor manejo posible.
- La muerte es un hecho inevitable, lo que no debe ocurrir es ABANDONO E INDIFERENCIA ante tal situación.
- Aislamiento físico no implica aislamiento social, la pandemia nos llevó a encontrar nuevas formas de vincularnos.

¡Gracias!