

# SEMINARIO TALLER:

## Fortalecimiento de capacidades para trabajar en Gestión Clínica con enfoque de ACP.



La Atención Humanizada Centrada en la Persona AHCP, es un concepto que se empieza a desarrollar en el sector de la salud hace ya varias décadas. En Colombia, se fortalece con la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad - SOGC que se lanza en el año 2003 y que tiene dentro de sus ejes transversales a la humanización de la atención. Este concepto debe incluir no solo al paciente, cuidador y los médicos, sino a todos los profesionales que hacen parte del ciclo de la atención y se relacionan directa o indirectamente con los pacientes y sus familias. Es necesario continuar trabajando para fortalecer este concepto, introducir nuevas herramientas y aprender de las entidades que han demostrado gran eficiencia en su implementación.

## Justificación

Existen herramientas y estrategias diversas que han demostrado ser muy útiles en el momento de una transformación cultural con enfoque centrado en la persona. Unas dirigidas a los profesionales de salud que bien se podrían implementar en otras áreas, otras de carácter transversal a la organización. Una de ellas son las habilidades blandas o no técnicas que se han definido como aquellas relacionadas con aptitudes cognitivas (toma de decisiones, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo entre otras) que contribuyen a que las habilidades duras (conocimientos y destrezas obtenidos en la formación académica) se potencien, para que, entre otros beneficios, se prevenga la ocurrencia de fallas humanas, que afecten personas y organizaciones, mejore la experiencia en las personas con la prestación de servicios, mejoren los resultados. El concepto de habilidades blandas está relacionado con un cambio de paradigma de las nociones tradicionales de la gestión de servicios de salud basadas en el control y en el cumplimiento normativo en exceso, pasando a concebirse como habilidades catalizadoras para mejorar la competencia personal, el rendimiento de los equipos, la transformación de la cultura, todo en la búsqueda permanente de mejorar el trabajo en entornos multidisciplinarios.

Los participantes obtendrán de manera inmediata herramientas que puedan aplicar en el ámbito personal, familiar y laboral, con relacionamientos más exitosos con pacientes y sus familias, compañeros, jefes, subalternos; a través del conocimiento y manejo de las emociones, que impacta en la mejora del desempeño, mejores resultados y el fortaleciendo de los perfiles profesionales.

## Dirigido a:

- Profesionales responsables de Gestión del Talento Humano, Experiencia del Paciente y Servicio al Cliente
- Estudiantes de posgrados en Salud en temas afines: Calidad, Auditoría, Gerencia, Atención al Usuario, Mercadeo
- Profesionales de la salud que manejen manejar servicios de salud Gestores clínicos,
- Directores científicos de instituciones prestadoras y aseguradores en salud,
- Gerentes hospitalarios y de aseguramiento, gestores de programas de Salud Pública, gerentes de proyectos clínicos,
- Expertos en calidad, expertos en gestión de riesgos en salud, trabajadores de la industria farmacéutica.

## Metodología

El seminario - taller tendrá un componente magistral donde se explican los conceptos básicos que soportan el tema y un componente práctico en donde se proveen herramientas que facilitan su aplicación y el seguimiento.



## PRIMER DIA (8 HORAS)

- **Liderazgo clínico** (Duración 2 horas, charla magistral y taller práctico)

1. Autoridad clínica.
2. Poder médico.
3. Competencias de liderazgo clínico.
4. Calidad y liderazgo clínico.
5. Liderazgo y gestión clínica.
6. Ética y relaciones de poder.
7. Liderazgo situacional en salud.

- **Comunicación clínica** (Duración 2 horas, charla magistral y taller práctico)

1. Sistemas de información y comunicación con usuarios.
2. La importancia de la buena comunicación en salud.
3. Comunicación médico paciente.
4. Transferencia de información clínica.
5. Comunicación y seguridad del paciente.
6. Comunicación de malas noticias.
7. Comunicación y calidad asistencial.

- **Manejo de conflictos y solución de problemas clínicos**

(Duración 2 horas, charla magistral y taller práctico)

1. Tipos de conflictos y problemas a resolver en salud.
2. La negociación en la parte clínica.

- **Trabajo en equipo para clínicos** (Duración 2 horas, charla magistral y taller práctico)

1. Ambiente y clima laboral en salud.
2. Naturaleza de las tareas en salud.
3. Formas de trabajo en salud.
4. Las responsabilidades del equipo de salud.

## SEGUNDO DIA (8 HORAS)

- **¿Qué es la AHCP?** (Duración 1 hora)
  1. Conceptos y generalidades.
  2. Definición, importancia, impacto.
  3. Marco conceptual y operativo del modelo de A.H.C.P. Elementos.
  4. Definiciones estratégicas.
- **Empatía, el vínculo humano con el paciente.** (Duración 1 hora)
  1. Definición.
  2. Elementos.
  3. Trabajar con empatía.
  4. Compasión.
- **Taller práctico** (Duración 2 horas)
- **Política de Humanización** (Duración 1 hora)
  1. Conceptos.
  2. Construcción y alineación con elementos estratégicos.
  3. Seguimiento.
- **Taller práctico** (Duración 1 hora)
- **Evaluación en AHCP.** (Duración 1 hora)
  1. Medición.
  2. Diferentes herramientas.
  3. Indicadores.
- **Taller práctico** (Duración 1 hora)

## Duración

La duración total del Seminario Taller es de dieciséis (16) horas, dictadas en 2 sesiones Presenciales.



# OES

Organización para la Excelencia de la Salud

[www.oes.org.co](http://www.oes.org.co)

**Tel:** (57 1) 6 16 1794

**Cel:** (57) 320 233 1185 / (57) 320 492 5349

**Email:** [capacitacion@oes.org.co](mailto:capacitacion@oes.org.co)