

1. Nombre de la experiencia:

Cuidándote de corazón

Institución: Nueva Clínica Sagrado Corazón

2. Resumen:

La planificación de una atención personalizada es una estrategia que brinda apoyo eficaz y significativo a los pacientes del servicio de Hematooncología, dándole lugar a mejores resultados clínicos que permiten mayores beneficios en su salud física y psicológica, al igual que en la capacidad para auto-controlar la enfermedad; con base en esto, nace nuestro modelo de atención **CUIDÁNDOTE DE CORAZÓN**, el cual parte de la identificación de necesidades físicas, psicológicas, educativas y emocionales de nuestros colaboradores, pacientes y sus familias, con el objetivo de planificar una atención individualizada e integral.

La implementación de la estrategia inició estableciendo **las siguientes metas para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, la atención humanizada de los pacientes y las interacciones con la familia:**

Meta 1

Intervención individualizada del personal asistencial por medio del programa "Mi Salud Mental", el cual abarca ámbitos personales, familiares y laborales.

Meta 2

Caracterización de la población hematooncológica, objeto de nuestro modelo.

Meta 3

Planeación de los procesos de atención, teniendo en cuenta guías de práctica clínica basadas en la evidencia.

Meta 4

Identificación de puntos claves del cuidado y tratamiento.

Meta 5

Integración entre el análisis de riesgo y las necesidades del paciente y su familia mediante la adecuada articulación del equipo interdisciplinario.

Meta 6

Educación al paciente y su familia acerca de las condiciones relacionadas con su enfermedad o estado de salud.

Meta 7

Orientación al paciente para el desarrollo de competencias en el autocuidado de su salud durante el proceso de atención.

Meta 8

Generación de acciones encaminadas a personalizar la atención de acuerdo no solo a las necesidades del paciente sino a la satisfacción de gustos y preferencias a través de una política de atención centrada en la persona como elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad.

3. Nuestros logros

1



Retención del talento humano

2



Mejora en el acceso a los servicios de salud

3



Satisfacción de los pacientes

4



Felicitaciones por servicios prestados

- ★ Porcentaje de rotación del 4,90% en el primer trimestre a 2,69% en el segundo trimestre, consiguiendo disminuir el porcentaje en un 2,21%.
- ★ Oportunidad en el inicio de quimioterapias de 8 días para el mes de diciembre del 2021 a 3 días en el mes de junio.
- ★ Alcanzamos una satisfacción del 100% de los pacientes atendidos en la unidad.
- ★ Durante lo corrido del año 2022 hemos recibido 104 felicitaciones por los servicios prestados.

4. Discusión y análisis

Los logros obtenidos desde nuestro modelo de atención **CUIDÁNDOTE DE CORAZÓN** nos han permitido alcanzar altos estándares de calidad en el proceso de atención, esto a través del desarrollo de sus diferentes acciones, las cuales han estado ligadas a mejorar aquellos puntos relacionados con procedimientos clínicos que involucran el bienestar del paciente, como por ejemplo la seguridad de su egreso y los planes de atención domiciliaria; el correcto enlace con las aseguradoras, el acompañamiento y la integración interdisciplinaria en los equipos de trabajo y la comunicación asertiva.