

Proyecto social de intervención de trabajo social: Acompañamiento Psicosocial a Pacientes del área de Hospitalización del Hospital Departamental Felipe Suarez de Salamina Caldas

Heidy Johanna Lascarro Mejía

Angela J Vargas Hernández

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Sociales Salud y Bienestar

Programa Trabajo Social

2024

Contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 6 |
| Justificación | 7 |
| Contexto Institucional | 8 |
| 1.1 Identificación general de la agencia de práctica | 8 |
| Organigrama | 9 |
| 1.2 Contextualización- ámbito de Intervención | 9 |
| 1.3 Reseña Histórica | 10 |
| 1.4. Direccionamiento estratégico del Hospital Departamental Felipe Suárez | 11 |
| Misión..... | 11 |
| Visión..... | 11 |
| Política Central..... | 12 |
| Política de Calidad | 12 |
| Política de Seguridad del Paciente..... | 12 |
| Política de deberes y derechos..... | 12 |
| Política de Transparencia..... | 12 |
| Programas- proyectos: | 14 |
| Servicios Médicos | 14 |
| Relación con Políticas Públicas | 15 |
| Caracterización de la población | 17 |
| Definición, análisis y priorización de la problemática | 21 |
| Matriz de Vester | 23 |
| Matriz de Vester-Grado de causalidad (plano cartesiano) | 24 |
| Descripción del problema o interés inicial | 26 |
| Diagnostico social | 26 |
| Estrategia Metodológica | 27 |
| OBJETIVOS | 28 |
| Objetivo General | 28 |
| Objetivos específicos: | 28 |
| Plan de Intervención: Operacionalización de la Intervención | 29 |
| Cronograma de Actividades | 34 |
| Informe de Ejecución | 36 |
| Evaluación | 41 |

| | |
|--|----|
| Introducción | 41 |
| Fase 1: Mejora de seguimiento a pacientes hospitalizados | 42 |
| Análisis cualitativo | 42 |
| Análisis cuantitativo | 42 |
| Fase 2: Optimizar la atención al Usuario SIAU | 43 |
| Análisis Cualitativo | 43 |
| Análisis cuantitativo | 44 |
| Fase 3: Transformándonos para fortalecer servicios de Salud | 44 |
| Análisis cualitativo | 44 |
| Análisis cuantitativo | 45 |
| Realimentación | 45 |
| Bibliografía | 47 |
| Anexos | 49 |
| Anexo 1. Censo de Pacientes | 49 |
| Anexo 2. Encuesta de Satisfacción | 49 |
| Anexo 3. Registro fotográfico de actividades | 49 |
| Anexo 4. Aplicación de encuestas de satisfacción | 49 |
| Anexo 5. Informe de PQRS | 49 |
| Anexo 6. Actas de socialización y Comunicaciones | 49 |
| Anexo 7. Asistencia y participación de comités | 49 |
| Anexo 8. Listas de asistencia de taller y socialización | 49 |

Lista de Figuras.

| | |
|----------------------------------|----|
| Figura 1 Organigrama | 9 |
| Figura 2 Estructura de Servicios | 15 |

Lista de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Descripción Institución. | 8 |
| Tabla 2 Marco de relación con políticas públicas | 18 |
| Tabla 3 Matriz de Problemas. | 23 |
| Tabla 4 Operacionalización de la Intervención | 31 |
| Tabla 5 Cronograma de Actividades. | 32 |
| Tabla 6 Cumplimiento del Cronograma de actividades | 33 |

Introducción

El Hospital Departamental Felipe Suarez de II Nivel del Municipio de Salamina se encarga de prestar los servicios de atención a la salud de habitantes de la subregión norte del departamento de Caldas. En la actualidad se da una relevancia importante a la opinión de los usuarios de los diferentes servicios que reciben, más aún en servicios de primera necesidad como el servicio de salud.

Es por ello que para el Hospital Felipe Suarez la calidad del servicio de salud y el trabajo social tiene amplio margen de mejora, por lo cual es preciso implementar procesos que permitan incluir las opiniones y peticiones de los usuarios del sistema de salud, para ofrecerles un servicio de mejor calidad; una forma de lograrlo es a través del Sistema Único de Información y Atención al Usuario “SIAU”.

Teniendo en cuenta la importancia de prestar atención a las peticiones de los usuarios para brindarles un mejor servicio. El desarrollo del proyecto social “Acompañamiento psicosocial a pacientes del área psicosocial del Hospital Departamental Felipe Suarez” busca aplicar estrategias para el seguimiento y acompañamiento psicosocial a pacientes del área de hospitalización.

Lo expresado anteriormente, motiva el objetivo del Sistema de Información y Atención al Usuario “SIAU” el cual se basa en proporcionar un canal de comunicación y acompañamiento efectivo

entre el usuario y la IPS en aras de conocer cómo se percibe la atención en salud brindada y así mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud en el Hospital Felipe Suarez.

Justificación

Este proyecto de intervención es oportuno y factible ya que en el Hospital Departamental Felipe Suarez del Municipio de Salamina el área del SIAU tiene el compromiso de seguir fortaleciendo las relaciones con sus usuarios, y dar mejoramiento a las necesidades que se presentan respecto a la atención y seguimiento de los pacientes. El trabajo social en Colombia, ante todo en materia de revisión teórica, posibilita la revisión de puntos críticos y reflexivos. Según Aquí (citada por Martínez y Torrecilla) el Trabajo Social como profesión que orienta su intervención a realidades sociales, “promueve la vinculación de instituciones públicas y privadas que disponen o pueden crear satisfactores” (2015, p.235) para estas. En la misma línea de lo planteado, se puede ubicar el accionar del seguimiento de pacientes, pues desde la experiencia como profesional en formación se espera que, con este proyecto de intervención, se contribuya al mejoramiento en la promoción y prevención del programa de atención al usuario enfocado en seguimiento a pacientes del área de hospitalización. El Trabajo Social entra a ser parte de los servicios en salud y se da paso a la creación de un área más sólida para enfrentar las situaciones que se llevan a cabo por los diferentes problemas psicosociales a raíz de las enfermedades. Además de esto que se pueda como profesional compartir con la comunidad, saberes y adquirir nuevas experiencias que permitan poner en discusión lo aprendido en la Universidad.

DIAGNÓSTICO SOCIAL

Contexto Institucional

1.1 Identificación general de la agencia de práctica

| | |
|---------------------|--|
| Razón Social | Hospital Departamental Felipe Suarez |
| Representante Legal | Wilson Didier Carmona |
| Nit | 890801026 |
| Dirección | Calle 3 N.º 9ª- 21 |
| Teléfono | 68595196 |
| Actividad Económica | Prestación de servicios en Salud |
| Página web | www.esfelipesuarez.gov.co |
| e-mail | correspondencia@esfelipesuarez.gov.co |

Tabla 1 Descripción Institución.

. Fuente: Elaboración propia, 2023, información tomada de www.esfelipesuarez.gov.co

Organigrama



Fuente: Hospital Departamental Felipe Suarez, s.f, ([Imagen1.png \(1229×686\)](#)) (esfelipesuarez.gov.co). Estructura Orgánica y Funcional [organigrama]

Figura 1 Organigrama

1.2 Contextualización- ámbito de Intervención.

Implementar en el Hospital Felipe Suarez el seguimiento a pacientes, responde a una línea estratégica de compromiso social y legitimidad para el servicio de atención e información al usuario y una nueva visión de acompañamiento de trabajo social, el mejoramiento en la calidad de los servicios busca consolidar la misión, la visión y las políticas institucionales a través de acciones concertadas que favorezcan la participación, la gestión y la toma de decisiones. El apoyo en la orientación de políticas institucionales garantiza la protección y la defensa de los derechos del paciente, esta intervención busca su alineación en acciones que parten desde el proceso de intervención que se realiza a determinados pacientes, hasta la evaluación del seguimiento realizado a los mismos

Se toma como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como medición de la satisfacción del usuario” (fundación ideal,2014) .Siendo este

un Hospital de II nivel el servicio de información y atención al usuario del Hospital Departamental Felipe Suarez es el modelo diseñado para fortalecer la calidad de los servicios hospitalarios, partiendo desde la información que proporcionan los usuarios a través de los PQRS, así mismo con este servicio se busca fortalecer los procesos en la toma de decisiones.

Los ámbitos de intervención de un practicante en el Hospital departamental Felipe Suarez, deben estar basados en garantizar un buen rol, en este sentido y de acuerdo con lo ya mencionado, se pretende la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos del usuario con la perspectiva de realizar un plan de mejoramiento en la calidad de la prestación de los servicios a través de un enfoque llamado “**seguimiento a pacientes**” del Hospital Departamental Felipe Suarez.

1.3 Reseña Histórica

El Hospital local del municipio de Salamina, fue fundado como Hospital de Caridad en el año 1884 por el Presbítero Felipe Suárez Z, don Antonio Botero R y don Lucio Bernal LL.; llevó dicho nombre hasta el año 1940 cuando fue modificado por el de Hospital San Juan de Dios hasta el año 1965, fecha en la cual fue nuevamente cambiado por Hospital Felipe Suárez, nombre que aún conserva.

En abril 22 de 1999, mediante ordenanza 313 fue transformado en Empresa Social del Estado de nivel departamental cuyo objeto será la prestación de servicios de salud, del segundo nivel de atención en aplicación del principio de la complementariedad, y subsidiariamente el primer nivel mediante el sistema de contratación con el Municipio de Salamina Caldas, cuya responsabilidad le compete como servicio público a cargo del estado o como parte del servicio público de seguridad social. La E.S.E. Hospital Departamental Felipe Suárez de II Nivel de atención tiene como área de influencia la Subregión Norte del Departamento de Caldas que comprende Aguadas, Pacora, Aránzazu, y Salamina; además recibe usuarios de Filadelfia, La Merced y Marulanda para un total de población del área de influencia de 76.071 habitantes (proyección población 2019 fuente DANE). La Institución cuenta con 20 camas habilitadas, cuatro puestos de salud ubicados estratégicamente en la zona rural (La Divisa, Cuatro Esquinas, La Chocola, El Perro) con excelentes vías de acceso y un puesto de salud en el área urbana ubicado en el barrio la Cuchilla, además con el Centro de

Salud San Félix ubicado en el Corregimiento de San Félix, el cual se fusionó mediante Ordenanza 621 del 22 de abril del 2009 de la Asamblea Departamental de Caldas.

Actualmente el Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E., de II Nivel es una Institución Líder que tiene como área de influencia la subregión Norte del departamento de Caldas , presta servicios de salud de baja y mediana complejidad, ofrece servicios en las especialidades básicas: Cirugía General, Medicina Interna, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Ortopedia y Anestesiología, con un Recurso Humano cualificado y comprometido y con recursos técnicos y tecnológicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones y competencias determinadas por la ley. Se encuentra inscrita ante la Dirección Territorial Salud de Caldas, como Institución Prestadora de Servicios de Salud de primer y segundo nivel. Su sede principal está localizada en la calle 3 No. 9A-21 en el municipio de Salamina- Caldas. (Felipe Suarez;2023)

1.4. Direccionamiento estratégico del Hospital Departamental Felipe Suárez

Misión

El Hospital Departamental Felipe Suarez de Salamina Caldas E.S.E es un hospital Público, que garantiza la prestación de servicios de salud de baja y mediana Complejidad para el Departamento de Caldas, en especial en su regional norte, el Cual cuenta con personal idóneo, orientado hacia el desarrollo del talento humano, Teniendo como base las políticas de seguridad del paciente, calidad y humanismo, Con compromiso social y sostenibilidad financiera.

Visión

En el año 2023 seremos una E.S.E. con desarrollo tecnológico, científico y con renovada infraestructura, que genere rentabilidad social, fundamentada en la innovación de servicios y el mejoramiento de la gestión financiera.

Política Central

El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E de Salamina-Caldas, trabaja en forma permanente por la satisfacción de los Usuarios, que son su razón de ser, prestando servicios de salud, cumpliendo los tres ejes estratégicos de la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud: Eficiencia, Calidad y Accesibilidad, mediante un sistema de gestión empresarial moderno, que contribuya al incremento en las coberturas y la calidad de la prestación de los servicios, con un recurso humano competente que garantice además, rentabilidad financiera y el mejoramiento continuo de sus procesos.

Política de Calidad

El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E de Salamina-Caldas, está comprometido en identificar y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios internos y externos, prestando servicios de salud de manera oportuna, eficiente y eficaz, promoviendo el mejoramiento continuo empresarial y el desarrollo de nuestro talento humano.

Política de Seguridad del Paciente

El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E de Salamina-Caldas, se encuentra comprometido con la Política Nacional de Seguridad del Paciente, vigilando permanentemente el cumplimiento de los protocolos y gestión de los eventos adversos para garantizar integralidad en la prestación de los servicios, creando una cultura institucional basada en procesos de atención segura.

Política de deberes y derechos

El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E de Salamina-Caldas, trabaja para garantizar el respeto por los derechos y promueve el cumplimiento de los deberes y derechos de sus usuarios, como eje central del modelo de la atención en salud.

Política de Transparencia

La gerencia y el talento humano del Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E, están comprometidos en el adecuado manejo de la información y de los recursos físicos y financieros, cumpliendo con las políticas de eficiencia y transparencia a través del autocontrol.

Política Ambiental

El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E, comprometido con la responsabilidad social, garantizará el manejo integral de residuos hospitalarios, para contribuir en la conservación del medio ambiente.

Política de participación

El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E, está comprometido con la comunidad en brindar espacios en donde el cliente interno y externo participe activamente en los procesos de mejoramiento, generando información clara y oportuna para cumplir con las necesidades de los usuarios y las exigencias de los entes de control.

La Empresa fortalecerá las relaciones con los Usuarios a través de los mecanismos de participación ciudadana, para hacerlos parte integral de los procesos de mejoramiento continuo

Política de Talento Humano

La Empresa trabajará para el bienestar y desarrollo integral del cliente interno, identificando sus necesidades y habilidades, brindando capacitación, motivación e incentivos, logrando mayor productividad, sentido de pertenencia y un excelente servicio a la comunidad.

La gestión del talento humano se basa en el mérito de las personas, en el interés y compromiso que cada uno de ellos tenga en alcanzar y superar las metas que se han establecido

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E de Salamina-Caldas, tendrá dentro de sus prioridades la implementación y desarrollo de un Sistema de Gestión Integral Salud y Seguridad en el Trabajo el cual estará encaminado a velar por el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores, ofreciendo sitios de trabajo seguro y adecuado, minimizando la ocurrencia de accidentes laborales y de enfermedades profesionales.

Política de Control Interno

El control interno como instrumento fundamental para el desarrollo efectivo de la gestión, debe estar inmerso en cada uno de los servidores del Hospital, teniendo como máximas expresiones el autocontrol y la autogestión.

Política de Humanización

El Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E se compromete a prestar los servicios de salud con humanización, mediante la calidez y el afecto al paciente y la familia, que permitan la satisfacción durante la atención.

Programas- proyectos:

Servicios Médicos

El Hospital Departamental Felipe Suarez, de II Nivel de atención tiene como influencia la subregión norte del departamento de Caldas y tiene la capacidad de afrontar altos niveles de complejidad, cuenta con diversos servicios para la atención de patologías o situaciones que afectan la salud de las personas de la subregión Norte. .

Según la página web del Hospital departamental Felipe Suarez sus servicios están a disponibilidad de la siguiente manera:

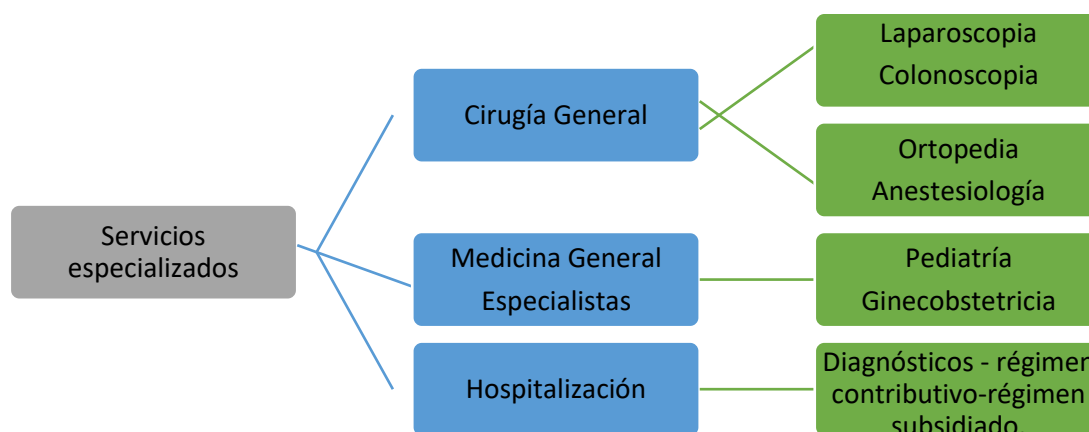


Figura 2 Estructura de Servicios

Fuente: Elaboración propia ,2023, información tomada de [Portafolio de Servicios | Hospital Departamental Felipe Suarez \(esfelipesuarez.gov.co\)](https://portafolio.servicios.hospitaldepartamentalfelipesuarez.gov.co)

Relación con Políticas Públicas.

En Colombia las políticas sociales son determinantes para el desarrollo de las instituciones. Para el proyecto social en cuestión el marco jurídico que apoya y permite el adecuado desarrollo son las siguientes.

| NORMA | DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| <p>Decreto Ley 1298 de 1994 Sistema de Información y atención al Usuario-SIAU</p> <p>Resolución 0784 de 2021: Por el cual se adopta el modelo integral de servicio al ciudadano y otros grupos de valor del sector Administrativo de Salud y protección social. (Decreto 4107 del 2 de noviembre de 2011) Sector Administrativo en Salud</p> | <p>Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud</p> <p>Artículo 1°. Objeto. La presente resolución tiene por objeto adoptar el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Salud - MISC y la guía de implementación. El modelo y la guía facilitarán una gestión institucional horizontal y sectorial humanizada, eficiente, transparente y eficaz para la orientación y atención a los grupos de valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social (Minsalud.2021)</p> <p>El Ministerio de Salud y Protección Social dirige, orienta, coordina y evalúa el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema General de Riesgos Laborales, en lo de su competencia. Adicionalmente fórmula, establece y define los lineamientos relacionados con los sistemas de información de la Protección Social</p> |

| | |
|---|---|
| <p>(Cartilla ABC del Plan Decenal en Salud 2012 – 2021) Enfoque de derechos - Enfoques del protocolo de atención al ciudadano en el sector salud</p> | <p>El derecho a la salud es inherente a la persona, es irrevocable, inalienable e irrenunciable, es igualitario y universal para todos los seres humanos, es atemporal e independiente de los contextos sociales e históricos, por lo cual es un tema de la ética de la función pública, la ética del autocuidado y de la equidad”.</p> |
| <p>Organización Mundial de la Salud, - OMS- Guía técnica “Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en Salud”.</p> <p>Decreto 780 de 2016 Salud Territorial.</p> | <p>La incluye la identificación de pacientes dentro de las «Nueve soluciones para la seguridad del paciente» a fin de ayudar a reducir el tributo de daños relacionados con la atención sanitaria que pagan millones de pacientes en todo el mundo. Estandarizar los procesos de atención, tales como bandas de identificación del paciente, es una forma importante de reducir los riesgos de seguridad del paciente (Min salud, S.F)</p> <p>El Ministerio de Salud y Protección Social invita a las Direcciones Departamentales de Salud a efectuar la evaluación de la capacidad de gestión de los municipios para la vigencia 2022, en cumplimiento del <u>Decreto 780 de 2016</u> parte 5. Título 4. Capítulo 3. Evaluación de municipios certificados para la prestación de servicios de salud. (Min Salud, 2022)</p> |

| | |
|---|---|
| <p><u>Ley 1955 de 2019</u> “El artículo 242 de la <u>Ley 1955 de 2019</u></p> | <p>Régimen subsidiado: señaló que, son beneficiarios del régimen subsidiado en el sistema general de seguridad social en salud, las personas sin capacidad de pago para asumir el valor total de la cotización que les permita la afiliación al régimen contributivo, y que, en consecuencia, la población clasificada como pobre o vulnerable de acuerdo con el sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales -Sisbén, recibirá subsidio pleno y no deberá contribuir”. (Minsalud,2023).</p> |
|---|---|

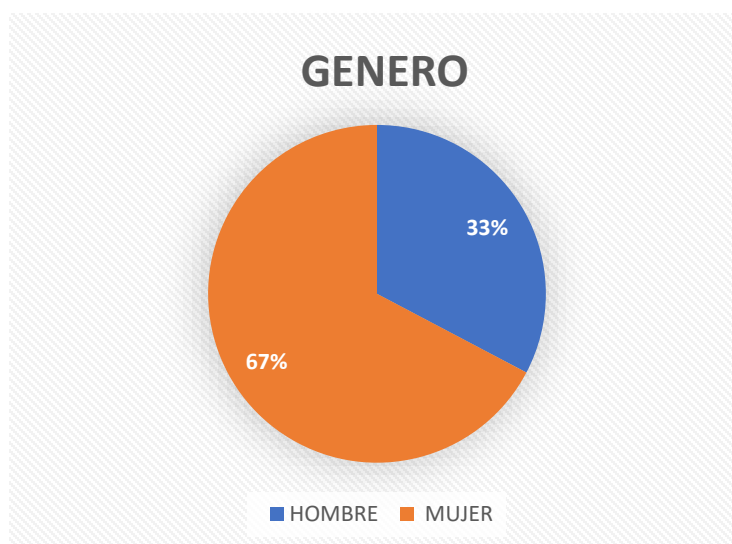
Tabla 2 Marco de relación con políticas públicas

Fuente: Elaboración propia: Información tomada del Ministerio de Salud; OMS.

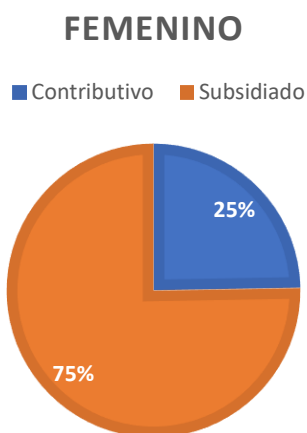
Caracterización de la población

El ejercicio diagnóstico, se focalizó específicamente a la población del área de hospitalización del Hospital Departamental Felipe Suarez. Pacientes hombres, mujeres afiliadas a las diferentes Eps de la subregión norte, personas residentes de los municipios de Salamina, Pácora, Aranzazu, San Félix, Aguadas, La Merced. Se evidencia en la base de datos de la E.S.E condiciones socioeconómicas deficientes y poco apoyo familiar.

La muestra que se tomó son los pacientes registrados durante los últimos 3 meses, estos pacientes con un rango de edad entre los 5 y 90 años.



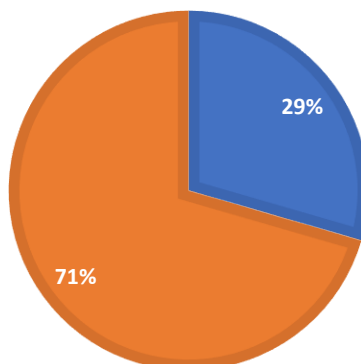
En la gráfica se puede evidenciar, mayor incidencia de mujeres en el servicio de hospitalización, el 33% de los hospitalizados corresponden al género masculino y el 67% pertenecen al género femenino.



Se evidencia que el 75% de mujeres hospitalizadas son del régimen contributivo y el 25% del régimen subsidiado.

MASCULINO

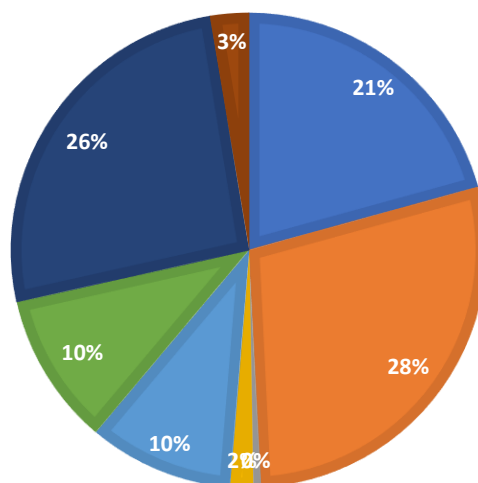
■ Contributivo ■ Subsidiado



En la gráfica se puede evidenciar que el 71% de Hombres pertenecen al régimen subsidiado y el 29% al régimen contributivo.

CAUSA DE HOSPITALIZACIÓN

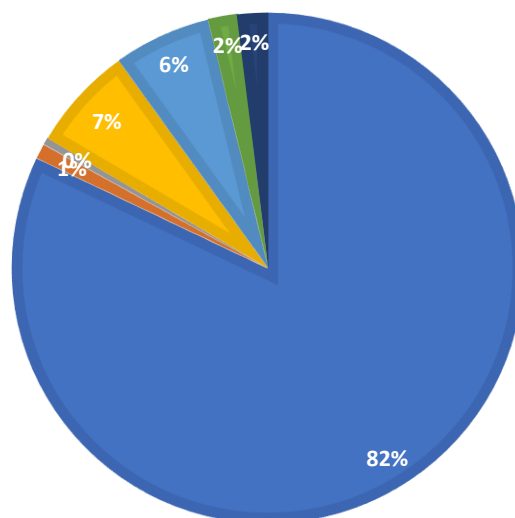
■ CIRUGIA GENERAL ■ INTERNISTA ■ MEDICINA GENERAL ■ PEDIATRIA
 ■ ORTOPEDIA ■ GINECOLOGIA ■ OBSTETRICIA ■ ODONTOLOGIA



La principal causa de hospitalización con el 28% es del servicio de medicina interna, y el 3 % por diagnóstico odontológico.

GRUPO POBLACIONAL.

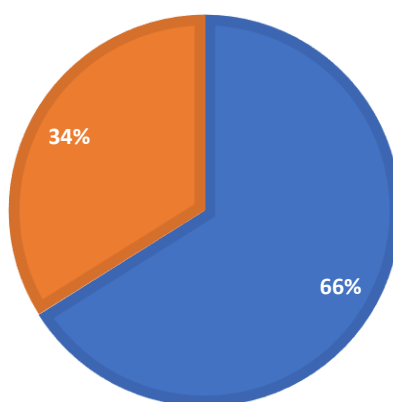
■ SALAMINA ■ LA MERCED ■ CARTAGO ■ PACORA ■ AGUADAS ■ ARANZAZU ■ SAN FELIX



El indicador gráfico clasifica las 7 poblaciones con mayor presencia en el servicio de hospitalización, siendo el 82% la población más alta representando al municipio de Salamina y el más bajo el 1% representando al municipio de la Merced.

EPS

■ NUEVA EPS ■ SALUD TOTAL



Se identifica un amplio porcentaje de la población atendida es afiliados activos a Nueva Eps con un porcentaje del 66% y Salud Total con el 34%.

Definición, análisis y priorización de la problemática

La identificación de las necesidades presentes en el Hospital Departamental Felipe Suarez permite diferenciar el área a priorizar para el seguimiento adecuado a los pacientes, en este caso se prioriza el área de hospitalización de la E.S.E. Felipe Suarez.

Si bien es cierto que el bienestar se puede medir mediante el conjunto de bienes o servicios que una persona pueda consumir, el Hospital Felipe Suarez, presenta la necesidad de acompañamiento y/o seguimiento a los pacientes del género femenino y masculino del área de hospitalización ya que se evidencian dificultades e inestabilidad psicológica de los usuarios.

Para solucionar la problemática en mención se requiere la experiencia, conocimiento previo y la visión de futuro al igual que la disposición para asumir retos que influye en los buenos resultados, los cuales se esperan de tener la aplicación de un programa de seguimiento a pacientes desde el área SIAU.

Matriz de Problemas.

| PROBLEMA | DESCRIPCIÓN | EVIDENCIA |
|--|---|--|
| Ruptura en el Seguimiento de los pacientes del área de Hospitalización | Acompañamiento a pacientes en el momento de egreso del servicio de hospitalización. | No se evidencia registro de acompañamiento. 25% |
| Insuficiencia en el proceso de educación en el paciente en las actividades | Talleres y/o socialización con enfoque en la atención del servicio de hospitalización | Deficiencia en los registros de socialización de actividades educativas. 30% |
| Insatisfacción del paciente al recibir pedagogía sobre los procesos en el momento de alta en pacientes | Aplicación de encuesta de satisfacción sobre la atención del área de hospitalización. | Resultados de las encuestas de satisfacción a pacientes. 25% |
| Ruptura en el fortalecimiento al seguimiento de quejas del usuario | Procedimiento para el seguimiento de PQRS. | Actas de comité y respuesta de PQRS.20% |

Tabla 3 Matriz de Problemas.

Matriz de Vester

| | 1 | 2 | 3 | 4 | TOTAL ACTIVOS |
|-----|---|---|---|---|------------------|
| 1 | 0 | 1 | 3 | 1 | 5 |
| 2 | 1 | 0 | 3 | 0 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 0 | 1 | 6 |
| 4 | 3 | 0 | 2 | 0 | 5 |
| T/P | 7 | 3 | 8 | 2 | 20 |

Tabla 3 Matriz

| | |
|---|--|
| 1 | Ruptura en el Seguimiento de los pacientes del área de Hospitalización |
| 2 | Desavenencia en las actividades educativas con familiares y pacientes. |
| 3 | Insatisfacción del paciente al recibir pedagogía sobre los procesos en el momento de alta en pacientes |
| 4 | Ruptura en el fortalecimiento al seguimiento de quejas del usuario |

Matriz de Vester-Grado de causalidad (plano cartesiano)

| | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---------|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|--|--|
| P A S I V O S | | | | | | 10 | | | | | | | |
| | | | | | | 9 | | | | | | | |
| | | | | | | 8 | 3 | | | | | | |
| | | | | | 1 | 7 | | | | | | | |
| | | | | | | 6 | | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| | | | | | | 4 | | | | | | | |
| | | | | | 2 | 3 | | | | | | | |
| | | | | | 4 | 2 | | | | | | | |
| | | | | | | 1 | | | | | | | |
| | ACTIVOS | | | | | | | | | | | | |

Tabla 4 Matriz de Vester - plano cartesiano.

Espina de pescado (Analizamos las causas del problema del cuadrante 2 del plano cartesiano)

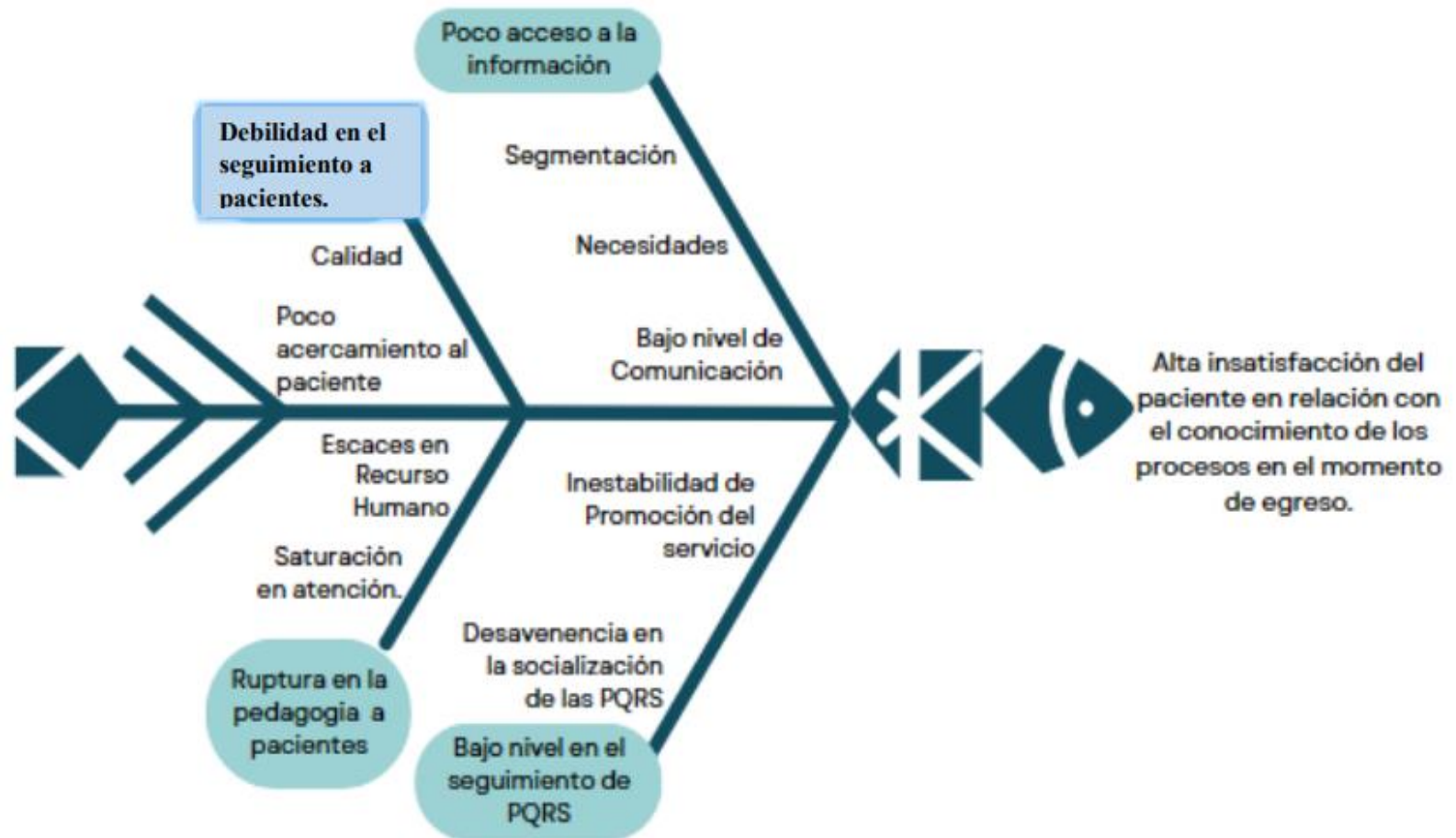


Figura 3 Espina de Pescado

Descripción del problema o interés inicial

El Hospital Felipe Suarez no cuenta con proceso de acompañamiento y seguimiento a los pacientes en las diferentes áreas, sin embargo, se presenta mayor demanda de la atención psicosocial en el servicio de hospitalización, en el que se presentan situaciones de alta vulnerabilidad.

En este sentido, existe la necesidad de implementar un proceso de trabajo social que apoye la atención integral de las y los pacientes, de forma inicial se priorizará el área de hospitalización por la cantidad de pacientes con condiciones críticas de salud y de vulnerabilidad que hacen uso del servicio, además de la demanda explícita de los profesionales de la salud para abordar situaciones sociales, familiares e individuales que inciden en el tratamiento de los pacientes.

Por ello es importante en el diagnóstico reconocer las necesidades que presenta el paciente durante la hospitalización y que deben ser abordadas desde el trabajo social.

Diagnostico social

En el ámbito de la hospitalización, es fundamental contar con un diagnóstico social que permita ofrecer un acompañamiento adecuado a los pacientes. Se implementa una herramienta como estrategia metodológica que nos ayuda a identificar las necesidades y recursos de cada persona, permitiéndonos brindar una atención personalizada y de calidad.

En primer lugar, es importante destacar la importancia de realizar un diagnóstico social en el momento de ingreso del paciente en el hospital. Esto nos permitirá conocer la situación socioeconómica, familiar y emocional del paciente, así como sus necesidades específicas. De esta manera, podremos diseñar un plan de acompañamiento que se adapte a sus circunstancias particulares.

El acompañamiento a los pacientes en el área de hospitalización es fundamental para garantizar su bienestar y confort durante su estancia en el hospital.

A través de la revisión de diversas fuentes bibliográficas y aplicando herramientas como la matriz de Vester, la espina de pescado, la aplicación de encuestas y la estructuración de la matriz de problemas, se permite evidenciar el grado e identificación de las causas del problema, lo que permite reconocer los elementos claves en el trabajo social para fortalecer el proceso de seguimiento a pacientes en la práctica empresarial que se ejecuta en el Hospital departamental Felipe Suarez.

Con la aplicación de cada herramienta se analizó la importancia de la encuesta en el área de intervención y del mismo modo las diversas actividades que permiten el mejoramiento de la calidad al realizar el seguimiento adecuado a los pacientes del servicio de hospitalización.

Conectar desde el trabajo social, con lo teórico y lo práctico ha sido un reto con grandes resultados para el desarrollo del proyecto dado que el cumplimiento del objetivo principal se logra a través de una formulación diagnóstica que permitió enlazar cada actividad con acciones claves y sistemáticas que facilitaron la aplicación de lo propuesto tanto con los pacientes del servicio de hospitalización como con sus familiares

Estrategia Metodológica.

Es fundamental desarrollar las actividades que guíen la ejecución del proyecto. Esta estrategia contempla un enfoque que permite identificar las necesidades de la comunidad y establecer objetivos claros y alcanzables. El desarrollo de estas acciones asegura una intervención efectiva y sostenible con la que al definir los pasos a seguir y los recursos necesarios, se facilita la evaluación de resultados y el ajuste de acciones en función de los cambios en el área de hospitalización.

Es por ello que se da desarrollo del proyecto a partir de las características de la población, los resultados de las técnicas cualitativas, cuantitativas y se plantea la siguiente propuesta: Proyecto social de intervención de trabajo social: Acompañamiento Psicosocial a Pacientes del área de

Hospitalización del Hospital Departamental Felipe Suarez de Salamina Caldas, cuyos objetivos son:

OBJETIVOS

Objetivo General

Fortalecer desde el SIAU de HDFS el servicio de atención al paciente del área de hospitalización.

Objetivos específicos:

- Implementar un programa de seguimiento a pacientes del servicio de hospitalización por Trabajo Social.
- Consolidar el procedimiento de atención al usuario que brinda el área de SIAU
- Diseñar o Crear programas desde el trabajo social que permitan fortalecer los servicios de salud del HDFS

Plan de Intervención: Operacionalización de la Intervención.

| Fases | Objetivo específico | Actividades | Recursos | Responsable | Población | Indicador cualitativo | Indicador cuantitativo |
|--|--|---|--|--------------------|--|---|--|
| 1. Mejora de seguimiento a pacientes hospitalizados. | Implementar un programa de seguimiento a Pacientes del servicio de Hospitalización | Se realiza revisión del protocolo para seguimiento a pacientes del área de hospitalización. Acompañamiento psicosocial orientando al paciente desde el trabajo social en relación con el SIAU. | Comité de Talento Humano Equipos tecnológicos (computador) Folletos de derechos y deberes de los pacientes Estudio Socioeconómico | SIAU | Pacientes del área de Hospitalización. | Resultados de nuevos cambios implementados. | Realizado = 75% No realizado= 25% |

Seguimiento y
asesoramiento de
egreso

hospitalario a
través de medio
telefónico.

Apoyo en la
identificación de
obstáculos y
objetivos del Plan
de Alta (Copago)

Orientar a
pacientes y
Familiares sobre
las rutas de
atención del
sistema de Salud,
al momento de
autorizaciones

| | | | | | | | |
|--|--|---|---|-------------------------|-------------------------------------|---|--|
| <p>2.Optimizar la atención al Usuario SIAU</p> | <p>Consolidar el procedimiento de atención al usuario que brinda el área de SIAU</p> | <p>Divulgación de las normas legales que fundamentan el SIAU en todas las instancias del hospital con un enfoque en el servicio de hospitalización.</p> <p>Desarrollo de procesos socio preventivos de acuerdo con las diversas etapas del ciclo vital en el medio familiar, capacitaciones taller ABC y charla (Usuario-familiar).</p> | <p>Talento humano (trabajo social)</p> <p>Bases de datos.</p> | <p>Estadística SIAU</p> | <p>Pacientes de hospitalización</p> | <p>Nivel porcentual de los pacientes del servicio de hospitalización encuestados.</p> | <p>Encuestas realizadas= 90%</p> <p>Encuestas no realizadas= 10%</p> |
|--|--|---|---|-------------------------|-------------------------------------|---|--|

| | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|-----------------|---|--|
| <p>3.Transformandos para fortalecer servicios de salud.</p> | <p>Diseño del programa “Transformandos” desde el trabajo social que permitan fortalecer los servicios de salud del HDFS</p> | <p>Talleres de transformación en atención con personal de Salud y pacientes relacionados Campañas con pacientes y Familiares sobre hábitos y estilos de vida saludable. Divulgación de Tips en el momento de egreso del paciente. Infografías sobre el trabajo social con relación al</p> | <p>Talento humano (profesionales de la salud-trabajador social) Equipos tecnológicos (video beam, folletos)</p> | <p>SIAU Trabajo Social</p> | <p>Usuarios</p> | <p>Programa de Fortalecimiento elaborado y ejecutado.</p> | <p>Talleres realizados =30% Implementados = 30% Campañas realizadas =40%</p> |
|---|---|--|--|---|-----------------|---|--|

| | | | | | | | |
|--|--|------------------------------|--|--|--|--|--|
| | | servicio de hospitalización. | | | | | |
|--|--|------------------------------|--|--|--|--|--|

Tabla 4 Operacionalización de la Intervención

Cronograma de Actividades

El presente cronograma de actividades representa un periodo comprendido desde el mes de febrero hasta el mes de abril 2024

| OBJETIVO | ACTIVIDAD | MES | SEMANA | | | |
|---|---|---------|--------|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Implementar un programa de seguimiento a Pacientes del servicio de Hospitalización | Capacitar a personal de Salud para la entrega de alta de pacientes. | Febrero | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Bienvenida y enrutamiento a pacientes de hospitalización. | Febrero | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Participación Social en Salud | Marzo | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Charla a pacientes del arte de hospitalización, sobre derechos y deberes. | Marzo | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Apertura de Buzones | Marzo | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Encuestas de satisfacción del paciente. | Marzo | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Asistencia al Comité de calidad Hospitalario. | Marzo | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | | | |
|--|---|-------|---|---|---|---|
| Consolidar el procedimiento de atención al usuario que brinda el área de SIAU | Socialización con pacientes y personal de Salud sobre el manejo del buzón de sugerencias | Marzo | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Sistematizar la información proveniente del usuario PQRS | Marzo | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Difusión de la información general en relación con el área SIAU a través de folletos. | Marzo | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Socialización de los resultados de medición de satisfacción de los usuarios que ingresan al servicio de hospitalización | Abril | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Diseñar o Crear programas desde el trabajo social que permitan fortalecer los servicios de salud del HDFS | Taller de Comunicación Inclusiva | Abril | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Conversatorio con usuarios sobre la satisfacción del paciente. | Abril | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Socialización de actividades con asociación de usuarios. | Abril | 1 | 2 | 3 | 4 |

Tabla 5 Cronograma de Actividades.

Informe de Ejecución.

De acuerdo con el desarrollo de lo anterior y partiendo del análisis de la situación problema presente en el Hospital Departamental Felipe Suarez este proyecto se enfocó en Fortalecer desde el SIAU de HDFS el servicio de atención al paciente del área de hospitalización. El diagnóstico social permitió una visión más clara de los problemas, las causas y así mismo la detección de necesidades que permitieron la creación de soluciones, en este caso el desarrollo de actividades que garantizan una intervención individual y colectiva para el seguimiento de pacientes.

Con el objetivo de cumplir las metas propuestas se realizan una serie de actividades en relación con el trabajo social, interviniendo el servicio de hospitalización del Hospital Departamental Felipe Suarez. Se da la aplicación de los diversos objetivos con la aplicación de las siguientes actividades. A continuación, se detalla el porcentaje de cumplimiento de las Actividades propuestas en relación con cada objetivo, evidenciando con un marcado desarrollo en actividades direccionadas hacia la participación social y los procesos de satisfacción mediante encuestas.

| OBJETIVO | ACTIVIDAD | % | DESCRIPCIÓN. |
|---|---|-----|--|
| Implementar un programa de seguimiento a Pacientes del servicio de Hospitalización | Capacitar a personal de Salud para la entrega de alta de pacientes. | 10% | Se demostró un alcance del 10 % en las capacitaciones realizadas al personal de la salud, estas capacitaciones están enfocadas a sensibilizar el momento del alta de los pacientes del servicio de hospitalización. En temas de participación social en Salud, la apertura de buzones, la bienvenida y la charla sobre los derechos y deberes de los pacientes permitió un alcance del 55% dado que se fortaleció el conocimiento. Con la aplicación de las encuestas para determinar la satisfacción de atención al paciente se logra el cumplimiento de un 25%, estas herramientas permitieron facilitar la medición de satisfacción de la atención al paciente. La suma del cumplimiento de estas actividades se resalta en un 100%, permitiendo establecer la importancia que tiene la implementación de un programa de seguimiento a pacientes en el servicio de hospitalización. |
| | Bienvenida y enrutamiento a pacientes de hospitalización. | 10% | |
| | Participación Social en Salud | 30% | |
| | Charla a pacientes del área de hospitalización, sobre derechos y deberes. | 10% | |
| | Apertura de Buzones | 5% | |
| | Encuestas de satisfacción del paciente. | 25% | |
| Consolidar el procedimiento de | Asistencia al Comité de calidad Hospitalario. | 20% | Se realizan actividades en función al seguimiento de pacientes, durante los meses comprendidos entre febrero y |

| | | | |
|--|---|-----|--|
| atención al usuario que brinda el área de SIAU | Socialización con pacientes y personal de Salud sobre el manejo del buzón de sugerencias | 15% | <p>mayo, se logra sistematizar la información proveniente de los PQRS, llevado esta información al comité de calidad Hospitalario para su socialización y análisis, logrando un alcance del 50% para la ejecución de actividades propuestas para un segundo objetivo específico.</p> <p>Así mismo se evidencia el alcance del 40 % mediante las diversas charlas y/o socializaciones con pacientes, personal de Salud, difusión de la información en general en relación con el área de SIAU; permitiendo así el cumplimiento del 100% para los procesos de satisfacción de los usuarios que ingresan al servicio de hospitalización, lo que garantiza la consolidación de un buen procedimiento de atención al usuario por el área de SIAU.</p> |
| | Sistematizar la información proveniente del usuario PQRS | 20% | |
| | Difusión de la información general en relación con el área SIAU a través de folletos. | 20% | |
| | Socialización de los resultados de medición de satisfacción de los usuarios que ingresan al servicio de hospitalización | 15% | |
| Diseñar o Crear programas desde el trabajo social que permitan fortalecer los servicios de salud del HDFS | Taller de Comunicación Inclusiva | 10% | <p>El interés por fortalecer el servicio de hospitalización del Hospital Departamental Felipe Suarez, se evidencio en la aplicación de talleres, socializaciones y conversatorios con el personal de salud y usuarios que permitieron la asociación e inclusión en un 80%, lo cual permitió que desde el trabajo social se fortalecieron los servicios de Salud en el HDFS.</p> |
| | Conversatorio con usuarios sobre la satisfacción del paciente. | 35% | |
| | Socialización de actividades con asociación de usuarios. | 35% | |

Tabla 6 Cumplimiento del Cronograma de actividades

El presente informe tiene como fin dar a conocer la ejecución de actividades propuestas en el cronograma establecido, logrando en su totalidad un alcance del 65% del desarrollo de actividades, se reflejó un alto alcance en la aplicación de las encuestas y el taller de participación social. Dado que es un proyecto de intervención el cumplimiento del 35 % se verá reflejado en un periodo de 3 meses, las actividades se continuarán ejecutando para cumplir al 100% la meta establecida en la implementación del programa de seguimiento a pacientes.

A continuación, se describen las actividades con las que se pretende alcanzar el 35% para cumplir la meta del cronograma establecido. Estas actividades se desarrollarán en el transcurso de los próximos meses, afianzando el cronograma ya dispuesto, para alcanzar la meta propuesta.

| OBJETIVO | ACTIVIDAD | % | DESCRIPCIÓN. |
|---|---|----|--|
| Implementar un programa de Seguimiento a pacientes | Participación Social en Salud | 5% | La participación social en Salud generaliza en el hospital departamental Felipe Suarez con el fin de reunir las principales necesidades e intereses que deben ser reflejados en el desarrollo del proyecto, por ello se pretende llegar al desarrollo de este en cumplimiento del 5% restante. Así mismo se continuará la aplicación de encuestas para medir la satisfacción del paciente y el grado de calidad alcanzado en el servicio de hospitalización. |
| | Encuestas de satisfacción del paciente. | 5% | |
| | Asistencia al Comité de calidad Hospitalario. | 5% | |

| | | | |
|---|--|------------|---|
| <p>Consolidar el procedimiento de atención al usuario que brinda el área de SIAU</p> | <p>Socialización de los resultados de medición de satisfacción de los usuarios que ingresan al servicio de hospitalización</p> | <p>15%</p> | <p>La asistencia a los comités y la socialización de los resultados de la satisfacción de los pacientes permite la mejora continua en el servicio, es por ellos que se pretende alcanzar el 20% en el desarrollo de estas dos actividades.</p> |
| <p>Diseñar o Crear programas desde el trabajo social que permitan fortalecer los servicios de salud del HDFS</p> | <p>Taller de Comunicación Inclusiva</p> | <p>5%</p> | <p>Los talleres de comunicación inclusiva son tan importantes como las capacitaciones y/o socializaciones, se pretende alcanzar el 5% de más en el desarrollo de talleres con los usuarios con el fin de dar cumplimiento a la meta inicial del 100% en el desarrollo de las actividades por objetivos.</p> |

Evaluación

Introducción

En la actualidad, la inclusión se ha convertido en un tema de gran importancia en todos los ámbitos de la sociedad, incluido el ámbito de la salud. Es fundamental que todos los individuos, independientemente de su condición, tengan acceso a servicios de calidad y que se sientan valorados y respetados. En el servicio de hospitalización, es crucial fortalecer la inclusión y transformar el seguimiento a los pacientes para asegurar que reciban una atención integral y adecuada a sus necesidades.

El seguimiento a pacientes es de suma importancia para garantizar la recuperación y bienestar durante su estancia en el hospital. Este seguimiento se realiza a través de la aplicación de diversos objetivos y estrategias desarrolladas en el presente proyecto de intervención, en el cual se da una clasificación de fases determinadas como: mejora de seguimiento a pacientes de hospitalización, optimizar la atención al usuario SIAU y transformándonos para fortalecer servicios de salud. Gracias al desarrollo de cada fase se permite identificar que el rol del trabajo social en el seguimiento a pacientes es esencial para garantizar una atención de calidad y centrada en la persona. A través de su enfoque holístico, su capacidad de promover la comunicación y la colaboración, y su compromiso con la defensa de los derechos de los pacientes, se contribuye de manera significativa al bienestar de las personas en situaciones de vulnerabilidad.

En conclusión, con el desarrollo de este proyecto de intervención “**Acompañamiento Psicosocial a Pacientes del área de Hospitalización del Hospital Departamental Felipe Suarez de Salamina Caldas**”, se dedujo que es un proceso integral que abarca la evaluación médica, el apoyo emocional y social, y la comunicación efectiva entre el equipo médico, el paciente y su familia. Garantizar un seguimiento adecuado contribuye no solo a la pronta recuperación del paciente, sino también a su bienestar general durante su estancia en el hospital. Es fundamental que este proceso se realice de manera cuidadosa, respetuosa y empática, para brindar una atención de calidad que mejore la experiencia del paciente y promueva su salud y recuperación.

Fase 1: Mejora de seguimiento a pacientes hospitalizados

Objetivo: Implementar un programa de seguimiento a Pacientes del servicio de Hospitalización

Análisis cualitativo.

A medida que la medicina avanza, se hace evidente que la atención médica debe ir más allá de simplemente tratar los síntomas físicos de los pacientes. La comprensión profunda de la experiencia del paciente y de su entorno es crucial para proporcionar un cuidado integral y efectivo. Esta fase de mejora de seguimiento a pacientes hospitalizados no solo beneficia al paciente en términos de la calidad de la atención, sino que también puede afectar positivamente los resultados médicos.

Análisis cuantitativo.

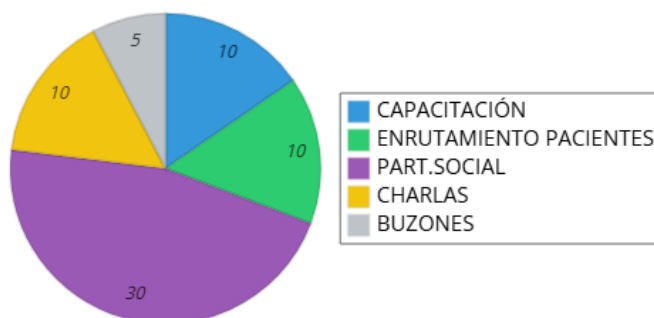
Se demostró un alcance del 10 % en las capacitaciones realizadas al personal de la salud, estas capacitaciones están enfocadas a sensibilizar el momento del alta de los pacientes del servicio de hospitalización. En temas de participación social en Salud, la apertura de buzones, la bienvenida y la charla sobre los derechos y deberes de los pacientes permitió un alcance del 55% dado que se fortaleció el conocimiento.

Con la aplicación de las encuestas para determinar la satisfacción de atención al paciente se logra el cumplimiento de un 25%, estas herramientas permitieron facilitar la medición de satisfacción de la atención al paciente.

La suma del cumplimiento de estas actividades se resalta en un 100%, permitiendo establecer la importancia que tiene la implementación de un programa de seguimiento a pacientes en el servicio de hospitalización.

DESARROLLO FASE 1

Mejora de seguimiento a pacientes hospitalizados.



Fase 2: Optimizar la atención al Usuario SIAU

Objetivo: Consolidar el procedimiento de atención al usuario que brinda el área de SIAU

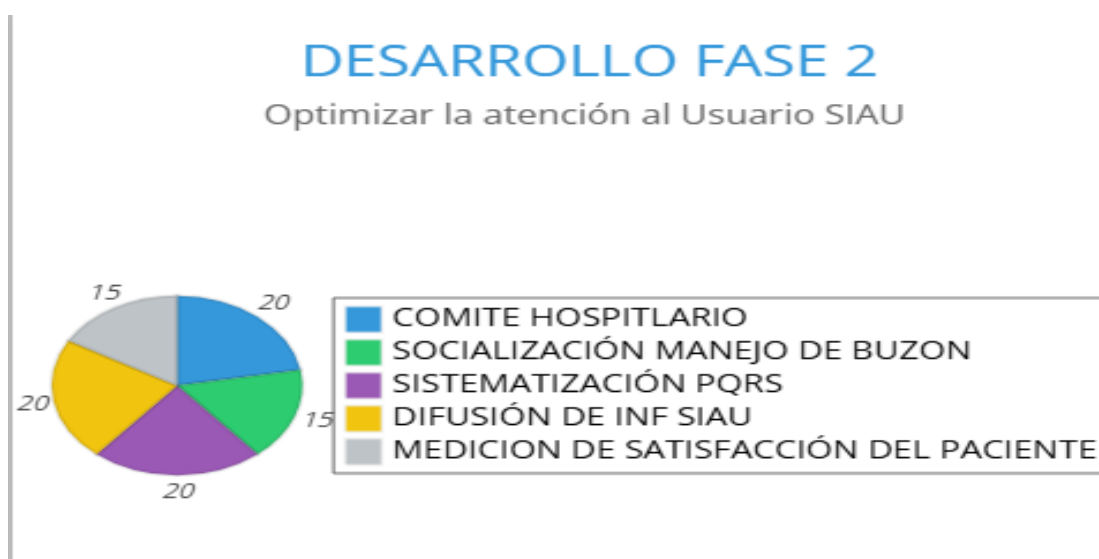
Análisis Cualitativo.

El Sistema de Atención al Usuario (SIAU) es un componente vital de cualquier organización o institución, ya que sirve como la vía principal para que los usuarios busquen ayuda, brinden comentarios o soliciten información. Este sistema en el Hospital Departamental Felipe Suarez desempeña un papel crucial para garantizar que los usuarios tengan una experiencia positiva y reciban el apoyo que necesitan. La optimización efectiva de la SIAU implica un análisis cualitativo de su funcionamiento, la identificación de áreas de mejora y la implementación de estrategias para mejorar su desempeño. Al realizar un análisis cualitativo del área SIAU, es posible obtener una comprensión integral de las necesidades, preferencias y puntos débiles de los usuarios, lo que a su vez puede informar el desarrollo de soluciones y mejoras específicas. El objetivo final es que esta fase este centrada en el usuario que priorice las necesidades y la satisfacción de ellos, lo que en última instancia conduce a un sistema más eficiente y eficaz de soporte y participación del usuario.

Análisis cuantitativo

Se realizan actividades en función al seguimiento de pacientes, durante los meses comprendidos entre febrero y mayo, se logra sistematizar la información proveniente de los PQRS, llevado esta información al comité de calidad Hospitalario para su socialización y análisis, logrando un alcance del 50% para la ejecución de actividades propuestas para un segundo objetivo específico.

Así mismo se evidencia el alcance del 40 % mediante las diversas charlas y/o socializaciones con pacientes, personal de Salud, difusión de la información en general en relación con el área de SIAU; permitiendo así el cumplimiento del 100% para los procesos de satisfacción de los usuarios que ingresan al servicio de hospitalización, lo que garantiza la consolidación de un buen procedimiento de atención al usuario por el área de SIAU.



Fase 3: Transformándonos para fortalecer servicios de Salud.

Objetivo: Diseñar o Crear programas desde el trabajo social que permitan fortalecer los servicios de salud del HDFS

Análisis cualitativo.

Crear programas desde el trabajo social permite un enfoque de la atención más centrado en el paciente, ya que permite a los proveedores de atención médica comprender mejor las necesidades y preferencias de sus pacientes. El desarrollo de esta fase “transformándonos para fortalecer los servicios de salud” puede conducir a intervenciones más efectivas y personalizadas, mejorando en

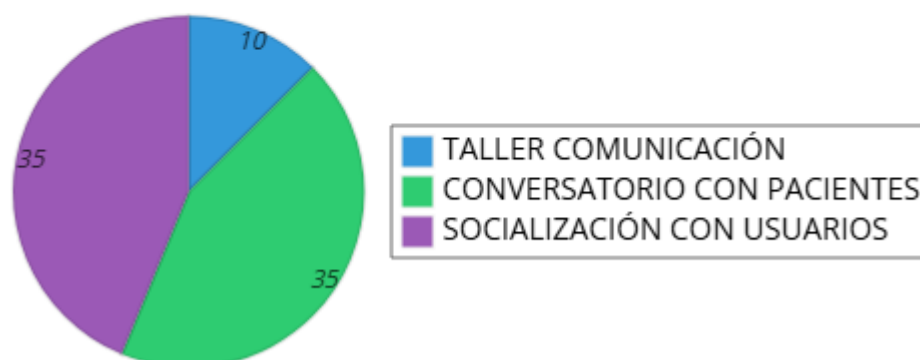
última instancia la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Además, el análisis cualitativo también puede informar el desarrollo de políticas y programas de salud al descubrir los factores subyacentes que contribuyen a las disparidades e inequidades en salud.

Análisis cuantitativo.

El interés por fortalecer el servicio de hospitalización del Hospital Departamental Felipe Suarez, se evidencio en la aplicación de talleres, socializaciones y conversatorios con el personal de salud y usuarios que permitieron la asociación e inclusión en un 80%, lo cual permitió que desde el trabajo social se fortalecieron los servicios de Salud en el H.D.F.S.

DESARROLLO FASE 3

Transformándonos para fortalecer servicios de Salud



Realimentación

Se realizó una práctica de utilizar enfoques psicológicos y sociales para abordar las necesidades individuales o comunitarias, con el objetivo de promover la salud mental, el bienestar y la inclusión social. Los objetivos de la intervención psicosocial incluyen la mejora de las habilidades de afrontamiento de las personas, la mejora de sus redes de apoyo social y el fomento de un sentido de empoderamiento. Además, se logró reducir el impacto de las desigualdades sociales insatisfacción del usuario y promover la resiliencia frente a la adversidad. Profundizando en las definiciones esenciales y los conceptos básicos que forman la base de la intervención psicosocial, ofreciendo una comprensión clara de lo que implica este enfoque. Al examinar los elementos

críticos de los procesos, la intervención preparo el escenario para una exploración más profunda de los métodos, teorías y prácticas que se presentaron en el desarrollo de actividades dentro del cronograma planteado.

Los conceptos clave son esenciales para comprender dentro del ámbito de la intervención psicosocial, el empoderamiento, el apoyo social y la satisfacción del usuario. Estos conceptos fueron como bloques de construcción para una intervención psicosocial eficaz, guiando a los profesionales en su enfoque para abordar las necesidades complejas y multifacéticas de sus pacientes.

Se logro la mejora de la salud mental y emocional de las personas, el fomento de la inclusión social y el fortalecimiento de la atención de calidad en el servicio de hospitalización. Se destaco la importancia de empoderar a las personas para que desarrollen estrategias de afrontamiento, mejoren sus relaciones interpersonales y accedan a servicios de apoyo esenciales. Además, las intervenciones facilitan una comprensión fundamental del propósito y la importancia de las intervenciones psicosociales para abordar diversas necesidades y promover el bienestar.

La resiliencia se refiere a la capacidad de un individuo para adaptarse y prosperar frente a la adversidad, mientras que el empoderamiento implica fomentar un sentido de control y autonomía en las personas y las comunidades. El apoyo social desempeña un papel crucial a la hora de proporcionar a las personas los recursos y la asistencia que necesitan para superar los desafíos, y la competencia cultural hace hincapié en la importancia de comprender y respetar los diversos orígenes culturales en el proceso de intervención

A través del contexto y la justificación de este proyecto, quedo faltando profundizar un poco más en campañas y talleres en las que se pretende proporcionar una comprensión integral de los factores que impulsan la necesidad de mejora en el servicio sanitario. La realización de estas da las bases que permiten destacar la importancia de abordar el impacto de la falta de talleres en el acompañamiento psicosocial a pacientes del servicio de hospitalización. Quedo faltando por la ausencia de recursos y tiempo para el desarrollo más profundo de estos.

Bibliografía

- Chavarriaga, C. (2018) Acompañamiento en pacientes desde el trabajo social. Tomado de www.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/2148/trabajo.com
- Corte Constitucional Colombiana (2010) sentencia T-45 tomado de www.corteconstitucional.gov.co
- Estructura de servicios (2023), Hospital Departamental Felipe Suarez www.potafolioservisiosesefelipesuarez.gov.co
- Fernández Sacasas J. Experiencia de la enseñanza en la integración de la educación médica superior y los servicios de salud. Rev Educ Med Sup. 1990 ene-Jun;4(1):19-28. Tomado de [La concepción integral de la salud: principio de la educación en ciencias de la salud \(sld.cu\)](http://www.sld.cu)
- Fundación ideal, 2014. Que es el SIAU. Ref. fundacionideal.org.co
- Helen Norte En (1982). Trabajo Social Clínico. Tomado de www.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/2148/trabajo.com
- Hospital Felipe Suarez ,2023. Reseña Histórica. Tomado de [Reseña histórica | Hospital Departamental Felipe Suarez \(esefelipesuarez.gov.co\)](http://www.esefelipesuarez.gov.co)
- Ministerio de Salud y Protección Social, 2023. Régimen Contributivo. Tomado de [Páginas - Régimen contributivo \(minsalud.gov.co\)](http://www.minsalud.gov.co)
- Ministerio de Salud y Protección Social, 2023. Régimen Subsidiado. Tomado de [Páginas - Régimen subsidiado \(minsalud.gov.co\)](http://www.minsalud.gov.co)
- Ministerio de Salud y Protección social. (08-06-2021) Resolución 784. Pdf tomado de www.minsalud.gov.co
- [Ministerio de Salud y Protección Social](http://www.minsalud.gov.co). (2021) Resolución 0784 tomado de www.minsalud.gov.co
- Mizrahi & Davis, 2008; NASW, 2016. Trabajo Social Médico. tomado de www.trabajosocial/ciencias humanas.gov.co

- Ortiz A, Beca J, Salas S, Browne F, Salas C. Acompañamiento del enfermo: Una experiencia de aprendizaje sobre el significado de la enfermedad. 2008. Rev. Méd. Chile. 2008. Mar; 1363: 304-309. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S003498872008000300004&script=sci_arttext
- R falla Uva. Bogotá:2014. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. 160 p.tomado de [La investigación en el trabajo social contemporáneo \(scielo.org.co\)](http://www.scielo.org.co)
- Rodríguez, Ruíz, y Restrepo (2004)Intervención Familiar. Tomado de [Intervención Familiar, Clínica Psicológica e Intervención Psicosocial. Trazos para la Comprensión de una Complementariedad \(scielo.org.co\)](http://www.scielo.org.co)
- Rosa Martínez, M. (29/04/2023) El Trabajo social, según sus diferentes autores. Tomado de www.mdelarosa.es/queeseltrabajosocial.com
- Suárez, R. 2001:1, Concepto de Salud. citado en Vergara, Q. MC. 2006
- Trabajo social no.18 Bogotá Dec. 2016. Tomado de [La investigación en el trabajo social contemporáneo \(scielo.org.co\)](http://www.scielo.org.co)
- Villa Gómez J, (2012) Ágora U.S.B. vol.12 no.2 Medellín. Tomado de [la acción y el enfoque psicosocial de la intervención en contextos sociales: podemos pasar de la moda a la precisión teórica, epistemológica y metodológica \(scielo.org.co\)](http://www.scielo.org.co)

Anexos.**Anexo 1. Censo de Pacientes.****Anexo 2. Encuesta de Satisfacción.****Anexo 3. Registro fotográfico de actividades.****Anexo 4. Aplicación de encuestas de satisfacción.****Anexo 5. Informe de PQRS****Anexo 6. Actas de socialización y Comunicaciones.****Anexo 7. Asistencia y participación de comités.****Anexo 8. Listas de asistencia de taller y socialización.**