

Rol de trabajo social

Sistematización de la Experiencias de Práctica Profesional de Trabajo Social en el área de
atención al usuario en la Clínica Regional IPS- Montelíbano

Ana Cristina Padilla Urzola

Estudiante

Angela Vargas Hernández

Asesora trabajo de grado

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias sociales y salud bienestar

Trabajo social

2024

Tabla de contenido

RESUMEN	2
INTRODUCCIÓN	2
JUSTIFICACIÓN	2
CAPÍTULO 1	4
Preguntas orientadoras y objetivos	4
Pregunta orientadora	4
Objetivo general	4
Objetivo específicos	4
CAPÍTULO 2	5
MARCO CONTEXTUAL	5
Descripción de la práctica	5
MARCO CONCEPTUAL	6
MARCO TEÓRICO	10
Modelos	10
Teorías	12
MARCO NORMATIVO	15
CAPÍTULO 3	20
MARCO METODOLÓGICO	20
CAPÍTULO 4	23
Recuperación histórica de la práctica	23
Actividades de Diagnóstico y Análisis	25
Análisis y reflexión con los actores del proceso	30
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30

Rol del trabajo social	2
ANEXOS	30
REFERENCIAS	30

Sistematización de la experiencia de práctica profesional de Trabajo Social en el área de servicio al usuario Clínica Regional San Jorge

RESUMEN

El trabajo aborda la sistematización de la experiencia de práctica en el área de atención al usuario en la Clínica San Jorge, con el fin de mejorar la calidad del servicio. Se emplea un enfoque metodológico estructurado basado en la propuesta de Oscar Jara Holliday, que incluye cinco etapas: punto de partida, preguntas iniciales, recuperación del proceso vivido, reflexión de fondo y puntos de llegada. Durante la práctica, se llevaron a cabo actividades de diagnóstico y análisis, como sesiones de grupo, talleres temáticos, entrevistas y encuestas, y observación directa. Los resultados destacan mejoras en la comunicación, el fortalecimiento de la red de apoyo social y emocional, y un aumento en la participación activa de los usuarios en su propio cuidado. Sin embargo, también se identificaron desafíos persistentes, como la falta de recursos humanos y materiales, y barreras estructurales en el acceso a los servicios. Como resultado, se formularon recomendaciones y planes de acción para asignar recursos adicionales, implementar programas de capacitación y mejorar la coordinación interna. En conclusión, la sistematización de la experiencia en la Clínica San Jorge ha permitido identificar áreas de mejora y fortaleza en la atención al usuario, así como formular estrategias concretas para continuar mejorando la calidad del servicio.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo aborda el tema de la sistematización de la experiencia de práctica profesional en el área de atención al usuario en la Clínica San Jorge. Este proceso se lleva a cabo con el objetivo de comprender de manera integral y detallada el proceso de mejora del servicio al usuario, específicamente en el ámbito del Trabajo Social.

El trabajo se realiza con la finalidad de documentar y analizar críticamente las experiencias vividas durante la práctica en la clínica, con el propósito de extraer aprendizajes significativos que contribuyan a mejorar la calidad de atención al usuario. La sistematización de la experiencia permite no solo recopilar información relevante, sino también interpretar críticamente los eventos vividos, identificar los factores que influyeron en el proceso y formular recomendaciones concretas para futuras intervenciones.

El trabajo está pensado como un proceso estructurado que sigue un diseño metodológico específico, basado en la propuesta de Oscar Jara Holliday para la sistematización de experiencias. Este diseño metodológico se divide en cinco tiempos: el punto de partida, las preguntas iniciales, la recuperación del proceso vivido, la reflexión de fondo, y los puntos de llegada. Cada etapa del proceso se enfoca en aspectos clave del análisis y reflexión sobre la experiencia de práctica en la Clínica San Jorge, con el fin de generar conclusiones teóricas y prácticas que orienten la mejora continua de la atención al usuario.

En cuanto al método empleado en el trabajo, se utiliza un enfoque de sistematización de experiencias, que va más allá de simplemente clasificar datos e información. Este enfoque implica una interpretación crítica de las experiencias vividas, descubriendo la lógica del proceso en ellas, y produciendo conocimientos y aprendizajes significativos que orienten hacia el futuro con una perspectiva transformadora. El diseño metodológico estructurado se apoya en herramientas y

técnicas específicas para recopilar, organizar, analizar y reflexionar sobre la información recabada durante la práctica en la Clínica San Jorge.

JUSTIFICACIÓN

La sistematización del proyecto de práctica en la Clínica San Jorge es esencial para documentar de manera exhaustiva el proceso de mejora de atención al usuario, desde la planificación inicial hasta la evaluación de resultados. Esta práctica permite recopilar de manera ordenada toda la información relevante, asegurando un registro integral y preciso que sirve como base sólida para comprender la evolución del proyecto y su impacto en la calidad del servicio. Además, la sistematización facilita una evaluación crítica y profunda de los resultados obtenidos, identificando los logros alcanzados, los desafíos enfrentados y las lecciones aprendidas a lo largo del proceso. Esta información crítica es fundamental para tomar decisiones informadas y formular recomendaciones concretas para futuras intervenciones, evitando la repetición de errores y capitalizando las experiencias exitosas.

En el contexto del trabajo social, este análisis es especialmente importante ya que los trabajadores sociales desempeñan un papel crucial en la promoción de la participación activa de los usuarios en su propia atención. La sistematización permite analizar cómo los trabajadores sociales han contribuido a este objetivo, identificando áreas de mejora y proporcionando recomendaciones para fortalecer su labor, lo que a su vez impacta positivamente en la calidad del servicio y el bienestar de los usuarios. Este proyecto de práctica, que se centra en la promoción de la participación activa de los usuarios en su propia atención, la sistematización cobra una importancia aún mayor. Los trabajadores sociales desempeñan un papel crucial en esta labor, brindando apoyo social y emocional, identificando necesidades individuales y familiares, y ofreciendo orientación en asuntos relacionados con la salud y el bienestar social. La participación

activa de los usuarios se convierte en un componente esencial para mejorar la calidad de la atención en la Clínica San Jorge. La sistematización permite analizar de manera profunda cómo los trabajadores sociales han desempeñado este rol crítico y cómo ha impactado positivamente en la calidad del servicio (Aguar, 2013).

Dicho lo anterior, la sistematización se erige como una herramienta esencial para el registro, la evaluación crítica y la difusión de los resultados de nuestro proyecto de práctica. Contribuye de manera significativa al fortalecimiento de la calidad de los servicios brindados en la Clínica San Jorge y en contextos similares, al tiempo que promueve la sistematización de conocimiento y buenas prácticas en el ámbito de la atención al cliente en la salud. Este proceso asegura que la experiencia y los aprendizajes obtenidos se capitalicen adecuadamente, y que la atención a los usuarios siga mejorando de manera continua y basada en evidencia.

CAPÍTULO 1

Preguntas orientadoras y objetivos

Pregunta orientadora

¿Cómo ha contribuido el rol de los trabajadores sociales en la promoción de la participación activa de los usuarios respecto a la mejora de la calidad del servicio al usuario?

Objetivo general

Sistematizar la contribución del rol de los trabajadores sociales en la promoción de la participación activa de los usuarios respecto a la mejora de la calidad del servicio al usuario

Objetivos específicos

- Identificar las deficiencias en las estrategias empleadas por los trabajadores sociales para involucrar a los usuarios en la mejora del servicio al usuario.
- Documentar las estrategias, métodos y acciones llevadas a cabo por los trabajadores sociales para promover la participación activa de los usuarios en la mejora del servicio al usuario.
- Ejecutar las acciones para mejorar la contribución de los trabajadores sociales en la participación de los usuarios para la mejora continua del servicio al usuario.

CAPÍTULO 2

MARCO CONTEXTUAL

Descripción de la práctica

Mi experiencia de práctica en la Clínica San Jorge, ubicada en Montelíbano Córdoba, Colombia, se ha centrado en mejorar la calidad de atención al usuario, especialmente en la atención proporcionada por los trabajadores sociales. Desde que comencé en enero, he comprendido que los usuarios son clave para esta mejora. He interactuado constantemente con los pacientes y sus familias, ofreciendo apoyo social y emocional, identificando necesidades y brindando orientación en temas de salud y bienestar social.

Para recopilar información, realicé encuestas y entrevistas a los usuarios, buscando identificar sus necesidades y expectativas. Estas herramientas proporcionaron tanto datos cuantitativos como cualitativos sobre temas como comunicación, tiempo de espera y calidad de atención social. Además, he llevado a cabo análisis de procesos internos, identificando áreas problemáticas y diseñando programas de capacitación personalizados para el personal de la clínica, incluidos los trabajadores sociales, y el personal de salud.

También he creado una guía de atención al usuario que incluye aspectos sociales, proporcionando al personal de la clínica pautas claras sobre cómo brindar un servicio de calidad, promoviendo un ambiente acogedor y ofreciendo apoyo emocional. Mi enfoque incluye un seguimiento continuo para garantizar que se cumplan las expectativas y necesidades de los pacientes, asegurando una atención de calidad en todo momento.

MARCO CONCEPTUAL

Trabajo social en el ámbito de la salud

El trabajo social en el ámbito de la salud se erige como un pilar esencial en mi práctica, dado su enfoque en la labor de los trabajadores sociales dentro de un entorno de atención médica. Este referente conceptual es crucial para comprender y contextualizar el papel fundamental desempeñado por los trabajadores sociales en la mejora de la calidad de la atención al cliente en la Clínica San Jorge. Los trabajadores sociales no solo brindan apoyo social y emocional a los pacientes y sus familias, sino que también desempeñan un rol clave en la promoción del bienestar social de los usuarios. Su labor incluye la identificación de necesidades individuales y familiares, la orientación en asuntos relacionados con la salud y el bienestar social, y la facilitación de la participación activa de los usuarios en la toma de decisiones sobre su atención y tratamiento. En esta sistematización, se explorará cómo la labor de los trabajadores sociales se alinea con este referente conceptual y cómo ha contribuido de manera significativa a la mejora de la calidad de atención al usuario, especialmente en lo que respecta a la participación activa de los usuarios en su propia atención (Katlin, 2022).

Participación activa del usuario en salud

La participación activa del usuario en su propia atención emerge como un concepto esencial que subyace en todo el desarrollo de mi práctica. Este referente conceptual se sustenta en la premisa fundamental de que los pacientes y sus familias no solo son beneficiarios pasivos de la atención médica, sino que también deben ser actores activos y empoderados en su proceso de cuidado. Implica reconocer plenamente el derecho y la capacidad de los usuarios para tomar decisiones informadas acerca de su atención y ser escuchados en cuanto a sus necesidades y preferencias. La sistematización que estoy llevando a cabo tiene como objetivo primordial evaluar

cómo se ha fomentado y promovido concretamente esta participación activa durante el transcurso del proyecto de práctica. Se analizará en detalle cómo se han establecido canales de comunicación efectivos con los usuarios, cómo se han brindado las herramientas necesarias para la toma de decisiones informadas y cómo se ha asegurado que las voces y opiniones de los usuarios sean fundamentales en la configuración de su atención y tratamiento. Este referente se convierte en un pilar fundamental para comprender cómo el proyecto ha impactado positivamente en la calidad de atención al usuario, al empoderar a los usuarios en su proceso de atención médica y al reconocerlos como socios activos en su propio cuidado (Mateo, 2013).

Atención al usuario

La atención al usuario es fundamental para cualquier empresa, ya que se trata de todas las interacciones que tienen lugar entre la organización y sus clientes. Implica no solo satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, sino también superarlas. Esto se logra a través de una atención al cliente excepcional, que implica brindar asistencia y apoyo en cada etapa de la experiencia del cliente, desde la investigación de productos hasta la postventa. La comunicación efectiva es clave en este proceso, ya que permite una comprensión clara de las necesidades del cliente y facilita la resolución de problemas de manera eficiente. Además, la empatía desempeña un papel crucial, ya que los clientes desean sentirse comprendidos y valorados. Cuando las empresas demuestran empatía hacia las preocupaciones de sus clientes, están construyendo relaciones sólidas y duraderas. En última instancia, una excelente atención al usuario no solo conduce a clientes satisfechos, sino también a clientes leales que están dispuestos a recomendar la empresa a otros (Murillo, 2018).

Calidad de atención al usuario en salud

La calidad de atención al usuario en el sector de la salud es un aspecto fundamental que influye directamente en la experiencia y el bienestar de los pacientes. Se basa en una serie de

componentes interrelacionados que abarcan desde la primera interacción hasta el seguimiento posterior al tratamiento. En primer lugar, la comunicación efectiva juega un papel crucial, ya que los profesionales de la salud deben ser capaces de transmitir información médica de manera clara y comprensible, adaptándose al nivel de conocimiento y comprensión del paciente. La empatía y el respeto son igualmente importantes, ya que los pacientes necesitan sentirse comprendidos, valorados y tratados con dignidad en todo momento. Esto implica no solo escuchar activamente las preocupaciones del paciente, sino también mostrar una actitud compasiva y sensible hacia su situación individual.

La competencia y la capacitación del personal médico y administrativo son pilares fundamentales para garantizar un servicio de calidad. Los profesionales de la salud deben estar bien entrenados en sus respectivas áreas, mantenerse actualizados sobre los avances médicos y tecnológicos, y demostrar habilidades clínicas sólidas para brindar un cuidado óptimo. Además, es crucial mantener tiempos de espera mínimos para citas médicas, pruebas diagnósticas y procedimientos, lo que contribuye a la satisfacción del paciente y a una experiencia más eficiente (Mora- Contreras, 2011).

La seguridad del paciente es otro aspecto vital de la atención al usuario en salud. Los pacientes deben sentirse seguros y protegidos durante su atención médica, lo que implica mantener altos estándares de higiene, prevenir infecciones nosocomiales, administrar medicamentos de manera precisa y realizar procedimientos médicos de forma segura (Mora- Contreras, 2011).

Por último, pero no menos importante, la atención al usuario en salud implica una mentalidad de mejora continua. Los proveedores de servicios de salud deben buscar activamente la retroalimentación de los pacientes y utilizarla para identificar áreas de mejora y hacer ajustes en los procesos y políticas existentes (Mora- Contreras, 2011). Esto puede implicar la implementación

de encuestas de satisfacción del paciente, la realización de grupos focales o la revisión de quejas y sugerencias para garantizar una atención cada vez mejor y más centrada en el paciente. En conjunto, estos elementos contribuyen a una experiencia de atención médica integral y de alta calidad para los pacientes.

Enfoque de calidad en la atención al cliente

El enfoque de calidad en la atención al cliente en el ámbito de la salud representa un referente conceptual fundamental que establece estándares rigurosos para la prestación de servicios médicos. Este enfoque se basa en la premisa de que los servicios de salud deben ser eficaces, seguros, centrados en el paciente, oportunos, eficientes y equitativos. La sistematización de mi práctica busca evaluar cómo las acciones llevadas a cabo durante el proyecto han contribuido a mejorar la calidad de la atención al cliente, especialmente en lo que respecta a la participación activa de los usuarios en su propia atención (Treviño et al., 2021).

La eficacia se relaciona con la capacidad de los servicios de salud para lograr resultados clínicos positivos y la mejora del bienestar de los pacientes. La seguridad implica prevenir errores médicos y minimizar riesgos para los usuarios. Un enfoque centrado en el paciente significa reconocer y respetar sus necesidades y preferencias, involucrándolos activamente en la toma de decisiones sobre su atención. La oportunidad se refiere a la prestación de servicios médicos sin demoras innecesarias. La eficiencia busca el uso óptimo de los recursos disponibles en la atención médica, mientras que la equidad garantiza que todos los usuarios tengan igualdad de oportunidades para acceder a servicios de calidad. En mi sistematización, analizaré cómo se promovió cada uno de estos aspectos y cómo contribuyeron a fortalecer la calidad de la atención al cliente, con un énfasis especial en la participación activa de los usuarios en su propio cuidado, un elemento crucial para una atención centrada en las necesidades de los pacientes (Treviño et al., 2021).

MARCO NORMATIVO

Tabla 1.

Marco legal

Normativa	Descripción	Aspectos Clave
Resolución 2003 de 2014	Establece los lineamientos para la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SOGCS). Incluye aspectos como la acreditación de instituciones de salud, la auditoría para la mejora de la calidad y la participación de los usuarios en la evaluación de la calidad de los servicios.	- Acreditación de instituciones de salud. - Auditoría para la mejora de la calidad. - Participación de los usuarios en la evaluación de la calidad.
Resolución 3100 de 2019	Define los requisitos mínimos para la prestación de servicios de salud en Colombia, incluyendo aspectos relacionados con la infraestructura, el talento humano en salud, la gestión del riesgo, la calidad y seguridad del paciente, entre otros.	- Requisitos mínimos para la prestación de servicios de salud. - Infraestructura adecuada. - Talento humano capacitado. - Gestión del riesgo. - Calidad y seguridad del paciente.
Resolución 1441 de 2016	Establece los lineamientos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) en Colombia, con el fin de garantizar la prestación de servicios seguros, efectivos y oportunos para los pacientes.	- Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en IPS. - Prestación de servicios seguros, efectivos y oportunos.
Decreto 1011 de 2006	Reglamenta la prestación del servicio de salud y el funcionamiento de las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia, definiendo aspectos relacionados con la organización, operación, inspección, vigilancia y control del sistema de salud en el país.	- Reglamentación de la prestación del servicio de salud. - Funcionamiento de las instituciones prestadoras de servicios de salud. - Organización y operación del sistema de salud. - Inspección, vigilancia y control.

Componente	Descripción	Objetivo	Marco Legal	Requisitos	Entidades Responsables
Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS)	Conjunto de normas, requisitos y procesos para la calidad de los servicios de salud.	Garantizar la calidad de la atención en salud.	Ley 100 de 1993, Decreto 780 de 2016	- Habilitación - Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad - Acreditación - Información para la Calidad	Ministerio de Salud y Protección Social, Supersalud, entidades territoriales, prestadores de servicios de salud

Sistema Único de Habilitación (SUH)	Conjunto de requisitos mínimos que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para funcionar.	Asegurar que los prestadores de servicios de salud tengan las condiciones básicas para operar.	Decreto 780 de 2016	- Infraestructura - Dotación - Talento humano - Procesos	Prestadores de servicios de salud, entes territoriales
Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC)	Busca identificar y corregir las fallas en la prestación de servicios de salud.	Mejorar la calidad de la atención en salud a través de la auditoría interna y externa.	Decreto 780 de 2016	- Auditoría interna - Auditoría externa	Prestadores de servicios de salud, Supersalud
Sistema Único de Acreditación (SUA)	Es un reconocimiento a la calidad de los servicios de salud que prestan las instituciones.	Incentivar la mejora continua de la calidad de la atención en salud.	Decreto 1044 de 2016	- Cumplimiento de estándares de calidad - Evaluación por pares	Instituciones prestadoras de servicios de salud, ICONTEC
Sistema de Información para la Calidad en Salud	Brinda información a los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud.	Permitir a los usuarios tomar decisiones informadas sobre su salud.	Decreto 780 de 2016	- Indicadores de calidad - Encuestas de satisfacción - Información sobre eventos adversos	Ministerio de Salud y Protección Social, prestadores de servicios de salud

Nota. autoría propia

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

La sistematización de experiencias, según Oscar Jara Holliday, va más allá de simplemente clasificar datos e información. Se refiere a obtener aprendizajes críticos de nuestras vivencias, especialmente en el ámbito de la educación popular y el trabajo en procesos sociales. Las

experiencias son procesos dinámicos, complejos, vitales y únicos, que expresan una riqueza acumulada de elementos. Por tanto, la tarea de comprenderlas, extraer sus enseñanzas y comunicarlas es apasionante y exigente. La sistematización implica una interpretación crítica de una o varias experiencias, descubriendo la lógica del proceso vivido en ellas. Produce conocimientos y aprendizajes significativos que permiten comprender teóricamente las experiencias y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora. Este esfuerzo puede tomar múltiples formas, pero en cualquier sistematización de experiencias se deben ordenar y reconstruir el proceso vivido, realizar una interpretación crítica del mismo, extraer y compartir aprendizajes.

Diseño metodológico

El diseño metodológico para la sistematización de la experiencia de práctica profesional en el área de atención al usuario en la Clínica San Jorge se estructura en cinco tiempos según la propuesta de Jara Holliday:

Primer tiempo: El punto de partida

El proceso comienza desde la inmersión en la experiencia directa en el área de atención al usuario de la Clínica San Jorge. Se trata de una participación activa y constante en las actividades relacionadas con la atención a pacientes, familiares y personal de salud. Durante esta etapa inicial, se enfatiza la recopilación de registros exhaustivos que abarquen todos los aspectos relevantes de la interacción con los usuarios del servicio de salud. Estos registros pueden incluir observaciones detalladas, notas reflexivas, entrevistas con los involucrados, así como cualquier material multimedia que capture la dinámica de la atención al cliente en la clínica. Es esencial reflexionar sobre los objetivos de la sistematización, identificando las áreas de interés y los aspectos específicos que se pretenden analizar y comprender en profundidad.

Segundo tiempo: Las preguntas iniciales

En esta etapa, se plantean una serie de interrogantes cruciales que guiarán el proceso de sistematización. Se busca responder a cuestiones como: ¿Cuál es el propósito fundamental de sistematizar la experiencia en el área de atención al usuario de la Clínica San Jorge? ¿Qué aspectos particulares de la experiencia se consideran más relevantes y significativos para analizar en profundidad? ¿Qué objetivos se esperan alcanzar al finalizar el proceso de sistematización? Estas preguntas permiten delinear claramente los alcances y las metas del proyecto, proporcionando un marco conceptual sólido para guiar el trabajo de investigación y análisis.

Tercer tiempo: Recuperación del proceso vivido

Durante esta fase, se lleva a cabo una exhaustiva reconstrucción de la historia de la experiencia vivida en el área de atención al usuario de la Clínica San Jorge. Se recopilan y organizan todos los registros obtenidos en el primer tiempo, utilizando herramientas y técnicas metodológicas apropiadas para garantizar una comprensión profunda y detallada del proceso. Se elabora una narrativa cronológica que documenta los hitos clave, los desafíos enfrentados, los éxitos alcanzados y las lecciones aprendidas a lo largo del recorrido. Esta reconstrucción histórica proporciona una base sólida para el análisis y la reflexión crítica en etapas posteriores del proceso de sistematización.

Cuarto tiempo: La reflexión de fondo ¿Por qué pasó lo que pasó?

En esta etapa crucial, se lleva a cabo una profunda reflexión crítica sobre el proceso vivido en el área de atención al usuario de la Clínica San Jorge. Se analizan los factores que influyeron en la dinámica de la atención al cliente, identificando tanto los aspectos positivos como los desafíos y obstáculos encontrados en el camino. Se buscan las razones subyacentes de los acontecimientos y las decisiones tomadas, explorando las causas y los efectos de las acciones emprendidas durante

la práctica profesional. Este análisis reflexivo proporciona una comprensión más completa y matizada de la experiencia, permitiendo identificar lecciones clave y áreas de mejora para el futuro.

Quinto tiempo: Los puntos de llegada

En esta etapa final, se formulan conclusiones teóricas y prácticas basadas en los hallazgos y aprendizajes obtenidos a lo largo del proceso de sistematización. Se elaboran recomendaciones concretas y acciones sugeridas para mejorar la calidad y la eficacia de la atención al cliente en la Clínica San Jorge. Se produce un informe detallado que documenta todo el proceso de sistematización, incluyendo la metodología utilizada, los resultados obtenidos, las lecciones aprendidas y las recomendaciones propuestas. Este informe se comparte con todas las partes interesadas relevantes, incluyendo el personal de la clínica, los usuarios del servicio de salud y otros profesionales del campo, con el objetivo de fomentar el aprendizaje compartido y la mejora continua en el área de atención al usuario.

Formato de Registro Semanal

Este formato está destinado a ser completado en equipo semanalmente, utilizando los registros individuales de cada miembro del equipo. Se puede llevar a cabo durante una reunión breve en la que se compartan las actividades realizadas y se discutan las diferentes percepciones.

CAPÍTULO 4

Recuperación histórica de la práctica

La sistematización del proyecto de práctica en la Clínica San Jorge busca comprender de manera integral y detallada el proceso de mejora del servicio al usuario en el área de Trabajo Social. La recuperación histórica de esta práctica implica una revisión exhaustiva de su evolución, desde sus antecedentes hasta su estado actual, destacando los hitos clave, las decisiones

estratégicas y los aprendizajes obtenidos a lo largo del camino. La práctica profesional de Trabajo Social en la Clínica San Jorge surge como respuesta a la necesidad de mejorar la calidad del servicio al usuario en el área de atención social y emocional. Los antecedentes revelan posibles deficiencias en la atención, como la falta de participación activa de los usuarios en su propio cuidado y la necesidad de fortalecer el apoyo social y emocional brindado por los trabajadores sociales. El contexto institucional y sociocultural en el que se desarrolla la práctica también influye en su diseño y ejecución. Factores como la disponibilidad de recursos, las políticas de atención al usuario y las expectativas de la comunidad impactan en la forma en que se abordan los desafíos y se implementan las soluciones.

El proyecto se desarrolla a través de una serie de etapas y actividades planificadas, que incluyen la identificación de necesidades, la formulación de objetivos, la implementación de intervenciones y la evaluación de resultados. Cada etapa está marcada por decisiones estratégicas tomadas por el equipo de Trabajo Social en colaboración con otros profesionales de la salud y la administración de la clínica. Durante el desarrollo del proyecto, se enfrentan diversos desafíos y obstáculos que requieren adaptación y revisión de estrategias. Estos desafíos pueden surgir tanto a nivel interno, como la falta de recursos o el cambio de personal, como a nivel externo, como las demandas cambiantes de los usuarios o la evolución de las políticas de salud.

A lo largo del proceso, se alcanzan diversos hitos y logros que marcan el progreso y el impacto del proyecto en la calidad del servicio. Estos logros pueden incluir mejoras tangibles en la participación de los usuarios en su propio cuidado, el fortalecimiento de la red de apoyo social y emocional, y el aumento de la satisfacción del usuario con el servicio recibido.

La práctica profesional en la Clínica San Jorge también está marcada por una serie de aprendizajes y reflexiones que surgen de la experiencia directa en el campo. Estos aprendizajes

pueden estar relacionados con la efectividad de ciertas estrategias de intervención, la importancia de la colaboración interdisciplinaria o las barreras estructurales que afectan la prestación de servicios. Es crucial reflexionar sobre estos aprendizajes y extraer lecciones significativas que puedan informar y mejorar la práctica futura. La reflexión crítica permite identificar áreas de mejora, así como fortalezas que pueden ser capitalizadas en proyectos posteriores.

Actividades de Diagnóstico y Análisis

Durante el desarrollo de la práctica profesional en la Clínica San Jorge, se llevaron a cabo una serie de actividades presenciales en colaboración con compañeros de trabajo. Estas actividades estaban diseñadas específicamente para realizar un diagnóstico exhaustivo de las posibles deficiencias en el atención al usuario y para identificar áreas de mejora.

Sesiones de Grupo: Se organizaron sesiones de grupo con colegas de diferentes áreas dentro de la clínica para discutir y analizar los desafíos percibidos en la prestación de servicios al cliente. Estas sesiones proporcionaron un espacio para compartir experiencias, identificar patrones comunes y explorar diferentes perspectivas sobre los problemas existentes.

Talleres Temáticos: Se realizaron talleres temáticos centrados en áreas específicas de atención al usuario, como la comunicación con los usuarios, la accesibilidad de los servicios, y la calidad de la atención emocional y social. Estos talleres incluyeron actividades prácticas, estudios de casos y dinámicas de grupo para profundizar en la comprensión de los desafíos y generar ideas innovadoras para su abordaje.

Entrevistas y Encuestas: Se llevaron a cabo entrevistas y encuestas con usuarios y familias para recopilar información directa sobre sus experiencias y percepciones del servicio recibido. Estas entrevistas y encuestas proporcionaron datos cualitativos y cuantitativos que complementaron el análisis interno realizado por el equipo de Trabajo Social.

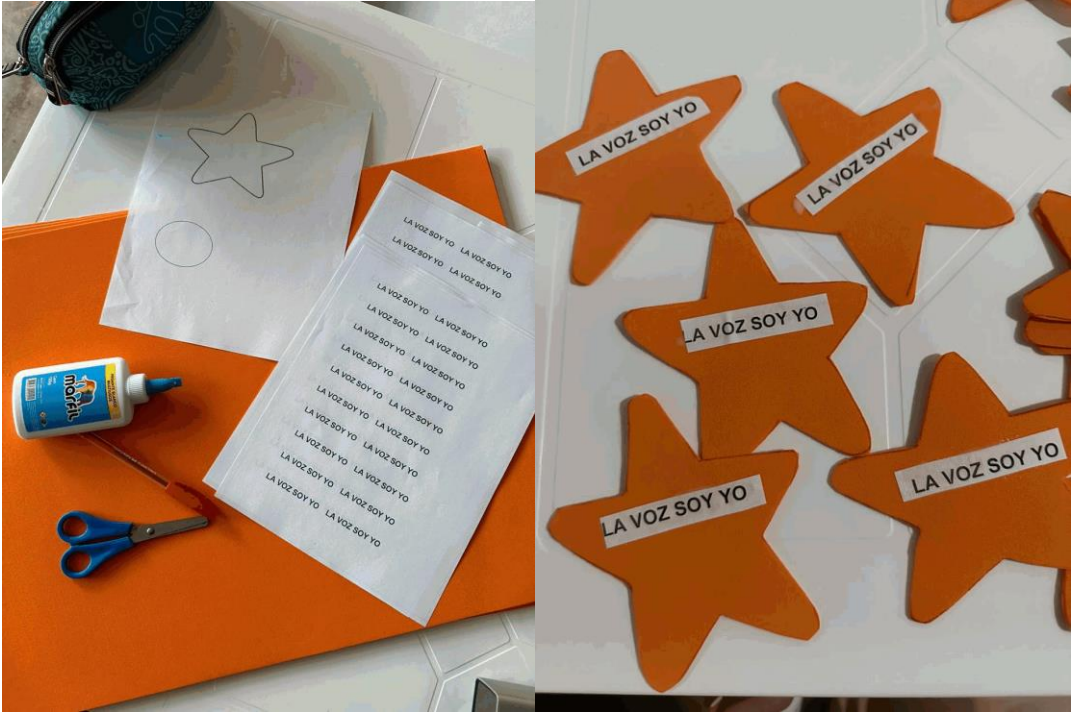
Observación Directa: Se realizaron observaciones directas de las interacciones entre el personal y los usuarios en diferentes puntos de contacto dentro de la clínica. Estas observaciones permitieron identificar aspectos específicos del servicio que podrían estar contribuyendo a las deficiencias percibidas y proporcionaron información valiosa sobre áreas de mejora.

El análisis de los datos recopilados durante estas actividades de diagnóstico y análisis arrojó luz sobre una serie de áreas críticas que requerían atención dentro del atención al usuario en la Clínica San Jorge. Se identificaron desafíos relacionados con la comunicación efectiva, la accesibilidad de los servicios, la calidad de la atención emocional y social, entre otros aspectos. Estos hallazgos fueron fundamentales para orientar el desarrollo de estrategias de intervención y mejorar la calidad de atención al usuario en la clínica. Además, proporcionaron una base sólida para la toma de decisiones informadas y la implementación de acciones concretas para abordar las deficiencias identificadas.

13 de septiembre: la voz soy yo y alimentarse bien

Figura 2.

La voz soy yo y alimentarse bien





Fuente: Elaboración propia

11 de septiembre: Canales de atención y aprendizaje de separación de citas con su EPS

Figura 3.

Canales de atención y aprendizaje de separación de citas con su EPS



Nota. Autoría propia

Actividad 3. Cáncer de mama (19 de octubre)

Figura 4.

Cáncer de mama (19 de octubre)



Nota. Autoría propia

Análisis y reflexión con los actores del proceso

El análisis y reflexión con los actores del proceso se llevó a cabo mediante una serie de encuentros, reuniones y sesiones de trabajo colaborativo. Estas instancias proporcionaron un espacio seguro y abierto para que cada actor pudiera expresar sus opiniones, compartir sus experiencias y contribuir con ideas y sugerencias para la mejora de atención al usuario en la Clínica San Jorge.

Participación de los Trabajadores Sociales

Los trabajadores sociales desempeñaron un papel central en este proceso, aportando su experiencia y conocimientos en la atención social y emocional de los usuarios. Participaron activamente en las discusiones, compartiendo las observaciones y desafíos enfrentados en su trabajo diario, así como las estrategias exitosas implementadas para mejorar la calidad del servicio.

Involucramiento del Personal Médico y Administrativo

El personal médico y administrativo también tuvo la oportunidad de contribuir al análisis y reflexión, brindando una perspectiva complementaria desde sus respectivas áreas de expertise. Su participación permitió una comprensión más completa de los diferentes aspectos de la atención al usuario y fomentó la colaboración interdisciplinaria en la búsqueda de soluciones efectivas.

Voz de los Usuarios

Uno de los aspectos más destacados de este proceso fue la inclusión activa de los usuarios del servicio y sus familias. Se organizaron sesiones de retroalimentación y grupos focales donde los usuarios compartieron sus experiencias, preocupaciones y sugerencias para mejorar la atención recibida en la clínica. Escuchar directamente la voz de los usuarios fue fundamental para identificar áreas de mejora prioritarias y garantizar que las acciones propuestas respondieran verdaderamente a sus necesidades y expectativas.

Análisis de Resultados y Desafíos

A través del diálogo y la participación activa de los diversos actores, se realizó un análisis detallado de los resultados obtenidos durante la práctica profesional en la Clínica San Jorge. Se

identificaron tanto logros significativos como desafíos persistentes que requerían atención y acción inmediata.

Logros Destacados

Entre los logros más destacados se encontraban la mejora en la comunicación entre el personal y los usuarios, el fortalecimiento de la red de apoyo social y emocional, y el aumento en la participación activa de los usuarios en su propio cuidado. Estos logros fueron el resultado de la implementación de estrategias específicas, como la capacitación del personal en habilidades de comunicación, la creación de grupos de apoyo y la promoción de la autogestión del cuidado por parte de los usuarios.

Desafíos Identificados

Sin embargo, también se identificaron una serie de desafíos persistentes que requerían una atención continua. Estos desafíos incluían la falta de recursos humanos y materiales, las barreras estructurales que dificultaban el acceso equitativo a los servicios, y la necesidad de una mayor coordinación y colaboración entre los diferentes departamentos de la clínica. Estos desafíos representaban obstáculos importantes para la mejora de la atención al usuario y requerían estrategias específicas para su abordaje.

Formulación de Recomendaciones y Planes de Acción

Basándose en el análisis de resultados y desafíos, se formularon una serie de recomendaciones y planes de acción destinados a fortalecer aún más la atención al usuario en la Clínica San Jorge. Estas recomendaciones abarcaban una amplia gama de áreas, desde la

asignación de recursos adicionales hasta la implementación de programas de capacitación y la mejora de los procesos internos de comunicación y coordinación.

Asignación de Recursos

Una de las recomendaciones clave fue la asignación de recursos adicionales, tanto humanos como materiales, para satisfacer la creciente demanda de servicios y garantizar una atención de calidad y oportuna para todos los usuarios. Esto incluía la contratación de personal adicional, la adquisición de equipos y suministros necesarios, y la expansión de programas y servicios existentes para cubrir áreas de necesidad identificadas.

Capacitación y Desarrollo del Personal

Otra recomendación importante fue la implementación de programas de capacitación y desarrollo del personal para mejorar las habilidades y competencias necesarias para brindar un atención al usuario de alta calidad. Esto incluía la formación en comunicación efectiva, empatía y sensibilidad cultural, así como el desarrollo de habilidades de trabajo en equipo y resolución de conflictos.

Mejora de Procesos y Coordinación

Además, se propuso la mejora de los procesos internos y la coordinación entre los diferentes departamentos de la clínica para garantizar una prestación de servicios más eficiente y coordinada. Esto incluía la implementación de sistemas de información integrados, la estandarización de protocolos de atención y la promoción de la colaboración interdisciplinaria en la planificación y ejecución de intervenciones.

Perspectivas Futuras

El análisis y reflexión con los actores del proceso en la Clínica San Jorge fue un componente esencial en la mejora de atención al usuario y en la sistematización de la experiencia de práctica profesional en el área de Trabajo Social. El diálogo abierto y la participación activa de los diversos actores permitieron identificar áreas de mejora, formular recomendaciones concretas y desarrollar planes de acción orientados a fortalecer la atención al usuario en la clínica. Mirando hacia el futuro, es fundamental mantener un enfoque centrado en el usuario y una cultura de mejora continua para garantizar que las acciones propuestas se implementen de manera efectiva y que se logren resultados tangibles en términos de calidad y satisfacción del servicio. El compromiso continuo de todos los actores involucrados, junto con una supervisión y evaluación periódica del progreso, será clave para garantizar el éxito a largo plazo de las iniciativas de mejora de la atención al usuario en la Clínica San Jorge.

REFERENCIAS

- Aguiar, J. (2013). Sistematización of experience as a method of qualitative research: a new use for known things. https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/119001/EYFD_63.pdf?sequen
- Ambrosio, L., & García-Vivar, C. (2020). Horizon 2025 for chronic care. *Anales Del Sistema Sanitario De Navarra*, 43(1), 5-7. <https://doi.org/10.23938/assn.0779>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello, M. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo ServQual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>

Cealata. (2022, 18 noviembre). *La importancia de la sistematización de experiencias pedagógicas.*

Innovación pedagógica. <https://ucontinental.edu.pe/innovacionpedagogica/la-importancia-de-la-sistematizacion-de-experiencias-pedagogicas/evaluacion-aprendizaje/>

Clínica Regional del San Jorge. (2021) Clínica Regional del San Jorge. Obtenido de

<https://www.clinicaregionaldelsanjorge.com/cirugia/>

GarcíaP, M., QuispeA., C., & RáezG., L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos.

Industrial Data, 6(1),89-94.[fecha de Consulta 20 de Septiembre de 2023]. ISSN: 1560-9146. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112>

Jara, O.(2021). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias.

<https://perio.unlp.edu.ar/tif/wp-content/uploads/2021/04/Sistematizacion-Jara.pdf>

Katlin, A. (2022a). 1.9: El trabajo social y el sistema de atención a la salud. *LibreTexts español.*

[https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Trabajo_Social_y_Servicios_Humanos/Introducci%C3%B3n_al_Trabajo_Social_\(Gladden_et_al.\)/01%3A_Cap%C3%ADtulos/1.09%3A_El_trabajo_social_y_el_sistema_de_atenci%C3%B3n_a_la_salud](https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Trabajo_Social_y_Servicios_Humanos/Introducci%C3%B3n_al_Trabajo_Social_(Gladden_et_al.)/01%3A_Cap%C3%ADtulos/1.09%3A_El_trabajo_social_y_el_sistema_de_atenci%C3%B3n_a_la_salud)

Mateo, A. (2013). La participación del usuario en el trabajo social. una mirada desde el presente

hacia el humanismo de Concepción Arenal. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 32, 245. https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.201232700

Moore, P., Gómez, G., Kurtz, S., & Vargas, A. (2010). La comunicación médico paciente: ¿Cuáles

son las habilidades efectivas? *Revista Médica De Chile*, 138(8). <https://doi.org/10.4067/s0034-98872010000800016>

Mora Contreras, CE, (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL

CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*, 10 (2),146-162. [fecha de Consulta 1 de

Marzo de 2024]. ISSN: . Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>

Murillo, L. (2018). FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE.

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3523/93%20FUNDAMENTO%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf?sequence=1>

Patiño, M. R. C. (2019). Sistematización de experiencias para construir saberes y conocimientos desde las prácticas: sustentos, orientaciones, desafíos. *Prospectiva*, 371-379.

<https://doi.org/10.25100/prts.v0i28.8079>

Treviño, J. G. S., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85-101.

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Valenzuela, L. M. (2021, 19 noviembre). Teorías de cambio de comportamiento» psicólogos en línea gratis. *Psicólogos en línea gratis*. [https://psicologosenlinea.net/10043-teorias-de-](https://psicologosenlinea.net/10043-teorias-de-cambio-de-comportamiento.html)

[cambio-de-comportamiento.html](https://psicologosenlinea.net/10043-teorias-de-cambio-de-comportamiento.html)