

 CARMEN EMILIA OSPINA <small>Salud, bienestar y dignidad</small>	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D4
	CAMPAÑA – PUERTAS ABIERTAS		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/10/2022
	PAGINA 1 DE 4			

TABLA DE CONTENIDO

1.	JUSTIFICACIÓN.....	1
2.	OBJETIVO GENERAL.....	2
	2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	METAS	2
5.	ESTRATEGIAS.....	2
	5.1 ESTRATEGIA No. 1 puertas Abiertas.....	2
6.	PRESUPUESTO.....	3
7.	EVALUACIÓN.....	3

1. JUSTIFICACIÓN

El área de Calidad a través del Programa de Humanización de la ESE Carmen Emilia Ospina, cuenta con 9 líneas de acción.

La séptima línea de acción del programa de humanización es “**Puertas Abiertas**”, hace referencia al establecimiento de horarios y visitas flexibles, basándose en una atención amorosa, cálida, con respeto del tiempo de los usuarios y su familia, que propende por el cuidado integral del paciente, en defensa del Don Maravilloso de la Vida.

Desde el programa de humanización se viene desarrollando diferentes actividades para el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud, de la ESE Carmen Emilia Ospina.

Por consiguiente, se presenta la campaña “**puertas abiertas**” que comprende un conjunto de acciones que ha emprendido la institución para hacer más agradable la estancia de los pacientes y más segura para sus acompañantes, tales como ampliar los horarios de visita, así permitiendo que las personas tengan acceso al acompañamiento de sus seres queridos.

Puertas abiertas contribuye a que el estado de ansiedad disminuya tanto del paciente como el de la familia, así como también los sentimientos de miedo, culpabilidad e incapacidad, se fortalezca el vínculo afectivo, les permite a los familiares asumir el rol de cuidadores principales, genera confianza en el proceso de hospitalización y da herramientas para los cuidados en el hogar, cuando el paciente egrese según el caso.

Finalmente, para nosotros como Institución es importante porque rescata la humanización de la atención médica, consolida los estándares de calidad y aumenta la satisfacción de los usuarios en relación a la atención recibida en los servicios, promoviendo una cultura de humanización por medio de la educación hacia los pacientes y sus familias, que abarca a todos los colaboradores de la institución, personal de la salud y profesionales en formación.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GC-S5-D4
	CAMPAÑA – PUERTAS ABIERTAS	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/10/2022
		PAGINA 2 DE 4	

2. OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar la campaña “**Puertas abiertas**” en establecer horarios de visitas y atención más flexibles, disponiendo de diferentes opciones que propendan por el respeto del tiempo de los usuarios y su familia, ofreciendo servicios de salud humanizados de la ESE Carmen Emilia Ospina, teniendo en cuenta la voz de los usuarios y en las PQRSF.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Ofrecer comodidad en la estancia en el servicio para que sea agradable y con carácter humano.
2. Fortalecer la cultura de humanización desde el cliente interno al cliente externo de la ESE Carmen Emilia Ospina.
3. Mejorar la calidad de los servicios prestados en la institución.
4. Favorecer el acompañamiento familiar de forma regulada, para la recuperación del paciente.

3. DEFINICIONES

Puertas abiertas es una iniciativa que promueve la vinculación de la familia en el proceso de recuperación del usuario, buscando un acompañamiento constante entre el paciente y sus seres queridos, ofreciendo comodidad en las instalaciones estableciendo horarios de visitas flexibles y atención propendiendo el respeto del tiempo de los usuarios y su familia

4. METAS

- Establecer horarios visitas flexibles.
- Aumentar la satisfacción de los usuarios en relación a la atención recibida en los servicios.
- Promovemos una cultura de humanización.

5. ESTRATEGIAS

Es un componente clave utilizada por la institución disminuyendo la brecha y creando lazos de confianza que nos permite relacionarnos e interactuar el personal de salud, el paciente y su familia.

5.1 ESTRATEGIA No. 1 puertas Abiertas

El proceso que la ESE Carmen Emilia Ospina se define como una institución que ofrece asistencia de Salud que cumple unos requisitos funcionales, estructurales y organizativos, Establecer horarios de visitas flexibles, disponiendo de diferentes opciones que propendan por el respeto del tiempo de los usuarios y su familia, de forma que garantiza las condiciones de seguridad, calidad y eficiencia, para la atención oportuna que requieran nuestros usuarios. Brindando servicios humanizados e identificando oportunidades de mejora que deban implementarse a nivel institucional.

Recomendaciones:

Se le debe indicar a los acompañantes el correcto lavado de manos al ingresar y salir de la habitación.

 CARMEN EMILIA OSPINA <small>Salud, bienestar y dignidad</small>	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D4
	CAMPAÑA – PUERTAS ABIERTAS		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/10/2022
	PAGINA 3 DE 4			

Los teléfonos celulares deben estar en modo silencio o vibrador y su uso en la institución debe ser estrictamente para lo necesario.

Medidas de Protección:

Los familiares deben usar tapabocas.

En pacientes aislados: las medidas de protección deben ser más estrictas, uso de gorro, tapabocas, bata; el número de personas en la habitación se limita debido a la presencia de gérmenes multirresistentes.

Información médica a los familiares: Se realiza de acuerdo a la evolución del paciente y en la medida que se considere pertinente por parte médico tratante.

Visita de niños:

Siendo una **INSTITUCION HUMANIZADA** comprendemos que el acompañamiento del entorno socio-familiar del enfermo es importante, La ESE CARMEN EMILIA OSPINA abre sus puertas para que familiares - menores de edad sean partícipes en el proceso de recuperación como apoyo emocional para el paciente durante su internación en hospitalización.

6. PRESUPUESTO

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
NO SE CUENTA CON PRESUPUESTO	0	0	0

7. EVALUACIÓN

NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD
Número de Actividades implementadas para la campaña de puertas abiertas por semestre.	Número absoluto	Semestral

 CARMEN EMILIA OSPINA <small>Salud, bienestar y dignidad</small>	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D4
	CAMPAÑA – PUERTAS ABIERTAS		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/10/2022
	PAGINA 4 DE 4			

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora documento con el fin de diseñar e implementar la estrategia “Puertas abiertas” que permita evaluar la atención en los diferentes servicios de salud prestados por la ESE Carmen Emilia Ospina, desde la voz de los usuarios y así mismo obtener una mejora continua en el subproceso de “Programa de humanización”.	18/10/2022
<p>Nombre: Ela Tatiana Perdomo Rivera. Contratista área Garantía de la Calidad.</p> <p>Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p>Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p>Nombre: Jose Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente.</p>
Elaboró	Revisó	Aprobó