

Humanización y Gestión del Riesgo en Salud



Noviembre de 2013



En medio de un sistema en profunda crisis donde el derecho fundamental a la salud es vulnerado por la prevalencia de intereses financieros, la salud es vista como un negocio, con intervenciones desde la enfermedad y no como el resultado de una serie de factores biopsicosociales que interactúan de manera permanente, entre otros asuntos de alta complejidad; el gran reto al que diariamente nos enfrentamos los trabajadores de la salud, es cómo realizamos un abordaje integral del ser humano, con una mirada holística que nos permita ver la persona en todas sus dimensiones, sin la sensación de inadecuación al trabajo y a las tareas propias del mismo.



- Comfandi, desde el año 1957, viene trabajando por el mejoramiento de la calidad de vida de los vallecaucanos, con un comportamiento socialmente responsable.
- Cuenta con una amplia red de IPS, 20 IPS entre ambulatorias y hospitalarias, ubicadas en zonas estratégicas, cubriendo la necesidades de su población usuaria.



Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:



- Establece desde el 2005 para la prestación de servicios en salud el Modelo Moderador de Riesgo el cual permite dar respuesta a los innumerables interrogantes frente a la urgente necesidad de una prestación con enfoque de riesgo, mas humanizada.
- La gestión del riesgo se alinea a la seguridad del paciente como un elemento esencial del proceso de prestación de servicios, y a la política de Humanización como eje transversal a todos los procesos de atención.



Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:



EJES DE LA ACREDITACIÓN EN SALUD 2010-2014

**GESTIÓN
DE RIESGO**

**SEGURIDAD
DEL PACIENTE**

**GESTIÓN DE
TECNOLOGÍA**

HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD

CULTURA ORGANIZACIONAL

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Salud

MODELO MODERADOR DE RIESGO

En ésta búsqueda permanente de modelos de prestación humanizados, se implementa un modelo integral de atención con un enfoque moderador de riesgo, anticipándose a sus complicaciones, con una estrategia de promoción y prevención integral, que ofrece a nuestros usuarios elementos para disminuir la ocurrencia de eventos que afectan su salud con una atención oportuna, técnica y humanizada, trabajando de manera conjunta con nuestra EPS para determinar una ruta segura para cada riesgo.



Organizan:



Patrocina:



Apoyan:



MODELO MODERADOR DE RIESGO

RED DE IPS PROPIAS

SERVICIO
FOMENTO
DE LA SALUD

SERVICIO
GRUPO
EXTRAMURAL

SERVICIOS
DIAGNÓSTICOS
AMBULATORIOS
Y HOSPITALARIOS

SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRATRAREFERENCIA

GARANTIA DE LA CALIDAD

IMPACTO
DEL MODELO
MODERADOR
DE RIESGO

CALIDAD DE
LA ATENCIÓN

SOSTENIBILIDAD
FINANCIERA

R
E
D

E
X
T
E
R
N
A



Salud

Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:



COMFANDI SUBDIRECCIÓN DE SALUD INTEGRALIDAD DE LA RED



IDENTIFICACIÓN

AFILIACIÓN AL SISTEMA
DECLARATORIA DE SALUD

GRUPOS DE RIESGO

INDICADORES DE
SEGUIMIENTO

LABORATORIO CLÍNICO
E IMAGENOLÓGIA

AUDITORES DE
GARANTIA DE LA CALIDAD

GRUPO EXTRAMURAL

INTERVENCIÓN

RED INTERNA
PROGRAMAS
SERVICIOS IPS

RED INTERNA
PROGRAMAS
SERVICIOS IPS

RED EXTERNA
PROFESIONALES
ADSCRITOS
HOSPITALARIA

RED EXTERNA
PROFESIONALES
ADSCRITOS
HOSPITALARIA

SEGUIMIENTO

PROGRAMAS AUXILIARES
DE SEGUIMIENTO
ENFERMERAS MÉDICOS

EQUIPO EXTRAMURAL

RESULTADOS
LABORATORIO CLÍNICO
E IMAGENOLÓGIA

PATOLOGÍA

GRUPO EXTRAMURAL

Política de humanización



Salud

Organizan:



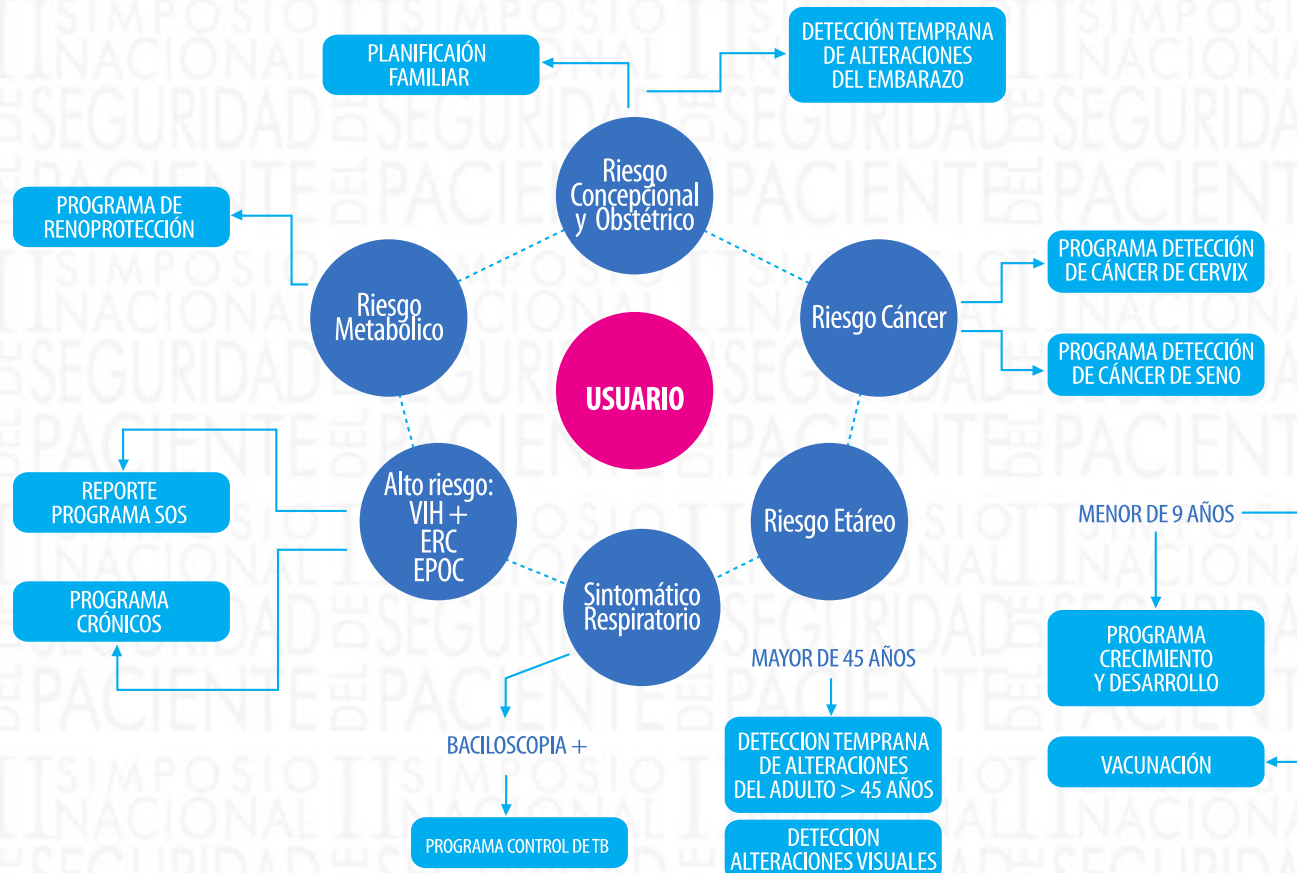
Patrocinan:



Apoyan:



DETECCIÓN E INTERVENCIÓN DE RIESGOS



Salud

Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:





En este esquema es importante resaltar la implementación por parte de la Subdirección de Salud, de una política de Humanización de la Salud, que busca generar una cultura de humanización en los colaboradores de la organización y ser un referente a nivel local y nacional de servicios de salud humanizados.



Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:



Despersonalización y burocratización



Salud

Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:



Desde el año 2010 se viene realizando simposios de humanización con el fin de reflexionar y sensibilizar para dar respuesta a los grandes interrogantes en la relación usuario-equipo de salud y caminar hacia el logro de una intervención holística de la salud que nos permita una mirada integral del ser humano en los momentos más vulnerables de la vida.



1^{er} SIMPOSIO COMFANDI
Humanización en servicios de salud
Más corazones en sus manos

Abril 14 de 2011
7:00 a.m. a 6:00 p.m.
Centro Cultural Comfandi
Calle 8 No. 6 - 23
Informes: 334 0000 ext. 2747

Objetivos
Sensibilizar al personal de salud respecto a las necesidades y expectativas de los usuarios que demandan los servicios de salud, buscando mejorar la calidad de atención, entendiéndolos como seres sociales y sensibles.

A quién va dirigido

- Profesionales del área de la salud
- Personal administrativo de atención en el sector salud
- Estudiantes de Ciencias de la Salud

2^{do} SIMPOSIO
Humanización en servicios de salud
COMFANDI
Innovación y experiencias

Abril 26 y 27 de 2012
Lugar: Auditorio Pontifica
Universidad Javeriana

Una atención humana es la mejor medicina

3^{er} Simposio Comfandi
Humanización en servicios de salud
Humanizando en ciclo vital

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 1100000000



AMAMOS
LO QUE HACEMOS
HACEMOS
LO QUE AMAMOS

**Escuela
de Servicio
al Cliente**



Comfandi
Tu mano amiga



Contar con un programa estructurado y organizado de capacitación y entrenamiento, orientado a mejorar como organización, la interacción con los grupos de interés en cuanto a la satisfacción en la presentación de los servicios.



Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:



Escuela de Servicio al Cliente

UNIDAD DE APRENDIZAJE V: Servicio al cliente de calidad

Norma de competencia laboral: 260101042-03

CONTENIDOS:

- ✓ El éxito organizacional mediante el servicio al cliente.
- ✓ Humanización en el servicio.



Salud

Organizan:



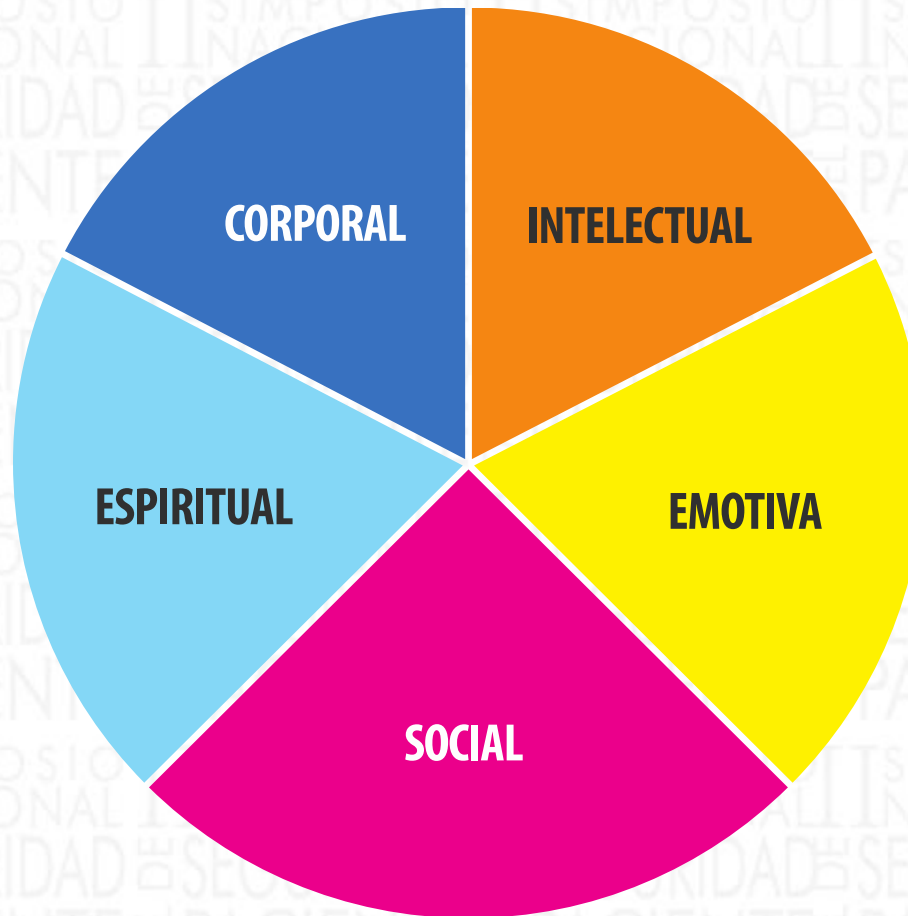
Patrocinan:



Apoyan:



Intervenciones integrales



Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:



EQUIPO EXTRAMURAL DE COMFANDI

Con una mirada biopsicosocial y con el fin de fortalecer y dar continuidad al modelo de prestación de servicios de salud, contamos con un equipo extramural con profesionales de diferentes ramas de la salud:

- Auxiliares de enfermería
- Trabajadores sociales
- Psicólogos

El trabajo realizado por el equipo es:

Intervenciones realizadas

- Pacientes no adherentes
- Identificación de población vulnerable
- Visitas domiciliarias con intervenciones con enfoque de riesgo al paciente y su grupo familiar
- Ofrecen atención integral a las familias más vulnerables
- Identifican factores de riesgo biopsicosociales asociados a la enfermedad
- Sensibilizan al paciente y a su grupo familiar, acerca del auto cuidado de la salud
- Intervienen de manera articulada con redes de apoyo (familiares, comunitarias e institucionales), en los factores determinantes del proceso salud – enfermedad.



Foto del equipo de trabajo y pacientes del programa renacer.



Organizan:



Patrocinan:

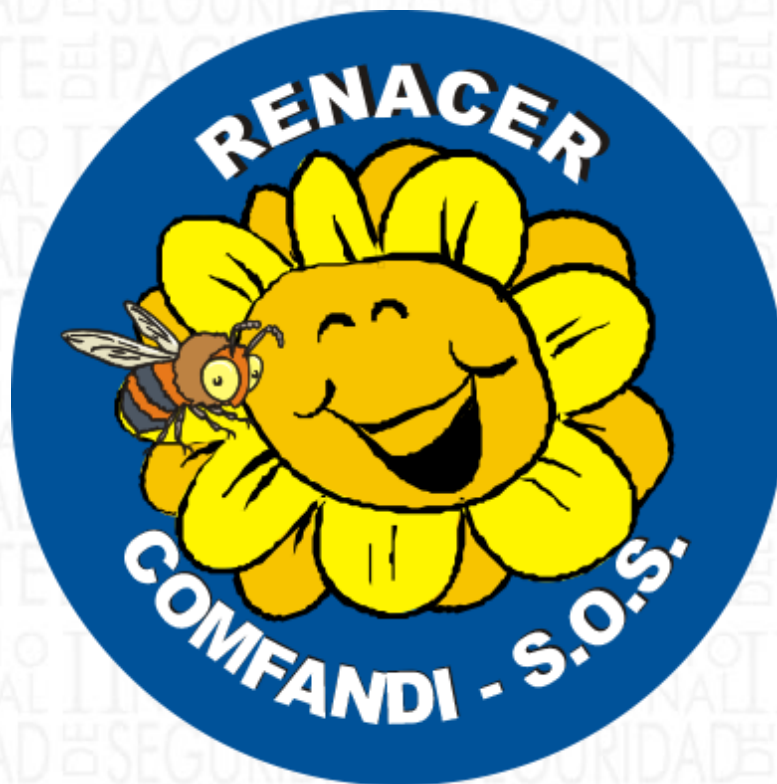


Apoyan:



PROGRAMA RENACER DE COMFANDI

Nace en el año 2004 como respuesta a una serie de necesidades de pacientes con cáncer.



Salud

Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:



A photograph of a woman with dark hair, wearing a purple tank top, holding her newborn baby. The baby is wrapped in a white blanket and is looking towards the camera. The background shows a hospital room with medical equipment and a wooden cabinet.

CLÍNICAS CALI



- Revista humanización en hospitalización grupo interdisciplinario
- Acompañamiento a familiares de pacientes de UCI en forma personalizada.
- Acompañamiento espiritual.
- Estrategia clown.
- Biblioteca viajera.



Salud

Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:



TRABAJO POR EL TRABAJADOR DE LA SALUD



- Escuela de servicio
- Talleres de humanización.
- Acompañamiento al personal.



Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:



RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN CON UN ENFOQUE DEL MODELO MODERADOR DE RIESGO:



CAMBIO EN ESTADÍO KDOQUI 2004 2008(n=320)

Regresión + Estabilización = 79.1%

CAMBIO ESTADIO KDOQUI 2009- 2011

ESTADIO KDQI 2009	ESTADIO KDQI 2011					
	1	2	3	4	5	
1	4683	1771	73	3	6	6536
2	1703	14292	1357	10	31	17393
3	106	1583	4179	93	15	5976
4	2	24	54	184	33	297
5	6	37	12	2	93	150
Total	6500	17707	5675	292	178	30352

Regresión y Estabilización del 88%



Organizan:



Patrocinan:



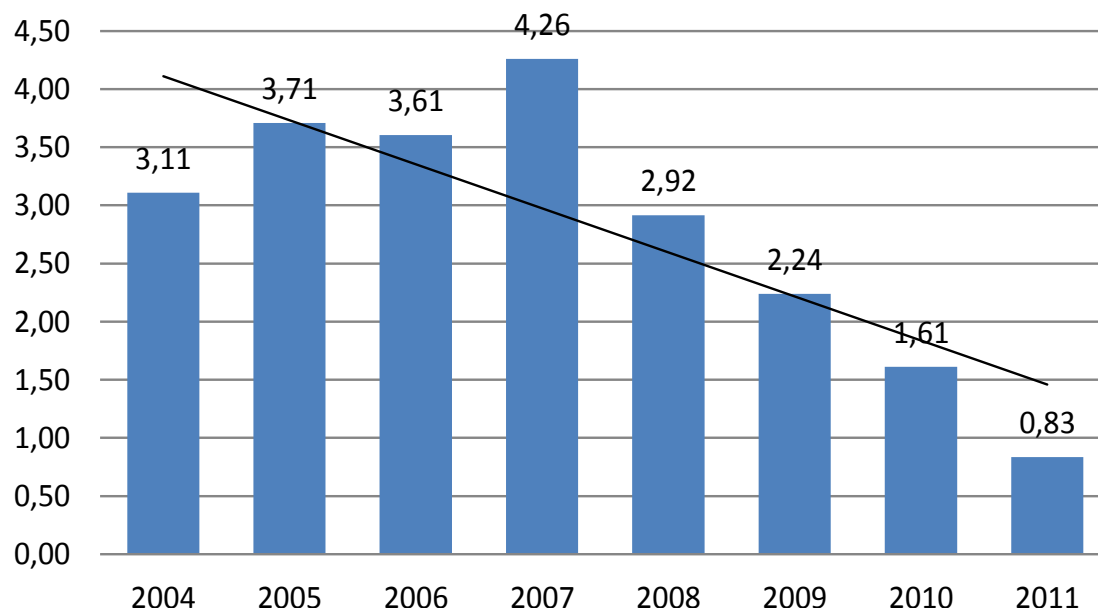
Apoyan:



Comportamiento de los egresos hospitalarios por Hipertensión Arterial. (2004-2011)



Tasa de Egresos de Pacientes con Hipertensión Arterial (Capitado)



Salud

Organizan:



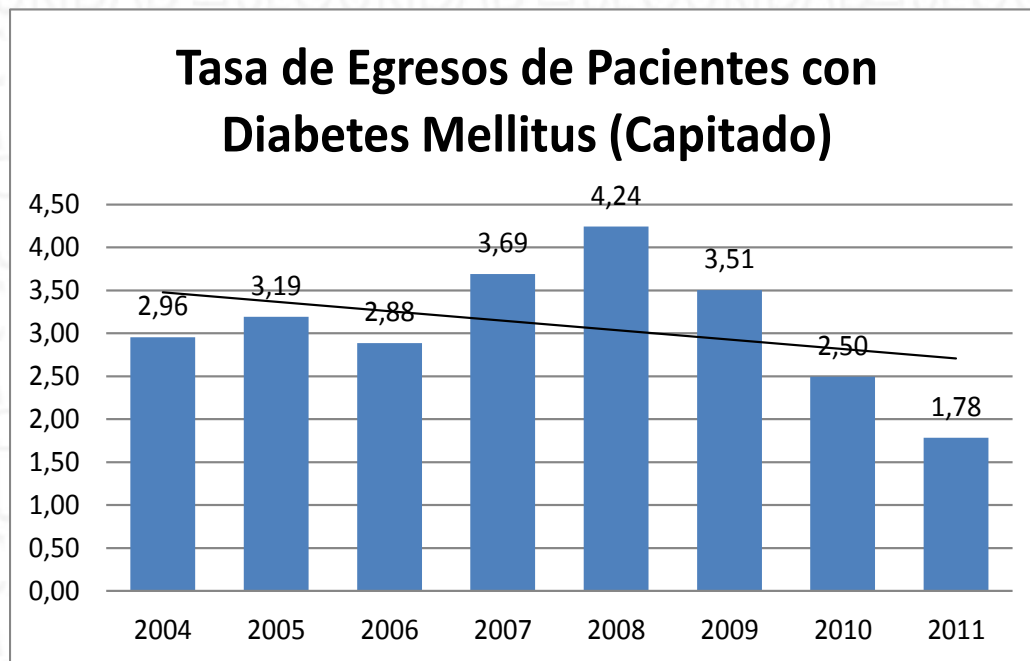
Patrocinan:



Apoyan:



Comportamiento de los egresos hospitalarios por Diabetes Mellitus. (2004-2011)



Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:



Distribución de los estadios KDOQI en 2008-2012: cada vez menos enfermedad renal terminal.



ESTADIO	COMFANDI		COLOMBIA
	2008	2012 (n= 43979)	
Kdoqui 1 - 3	96%	98.79%	91.7%
Kdoqui 4	0.93%	0.91%	3%
Kdoqui 5	0.51%	0.30%	5.3%



Organizan:



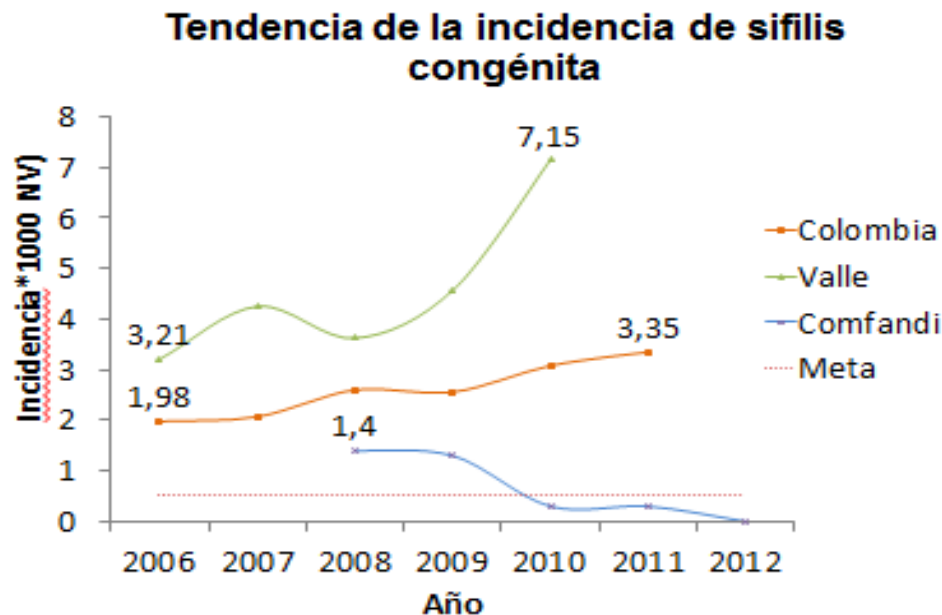
Patrocinan:



Apoyan:



IMPACTO EN LA REDUCCIÓN DE LA SIFILIS CONGENITA 2008-2011



Datos de referencia: Así vamos en salud:
<http://www.asivamosensalud.org/indicadores/estado-de-salud/grafica.ver/62>



Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:



CONCLUSIONES

Atención centrada en el paciente y su familia.
Desmedicalización de la atención.
Generación de cultura.
Definición de grupos de alto riesgo.
La familia como soporte para la adherencia
Trabajo con redes de apoyo.
Estrategias institucionalizadas de educación al paciente.
Transdisciplinariedad.



Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:





Comfandi | Salud
Tu mano amiga

Organizan:



Patrocinan:



Apoyan:

