



14°

SIMPOSIO INTERNACIONAL DE
**CALIDAD Y SEGURIDAD
DEL PACIENTE**

Con vocación cuidamos mejor a nuestros pacientes

El amor es la
mejor
medicina.
Liderando con
el corazón.

Maritza Arrechea Zúñiga

Jefe Oficina Asesora de Gestión de calidad

Hospital Universitario del Valle “Evaristo
García” ESE

Liderazgo Participativo



MISIÓN

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE “EVARISTO GARCÍA” E.S.E

Brindar servicios de salud de mediana y alta complejidad a la población que lo requiera, a través de **un talento humano comprometido y competente**, cumpliendo los estándares de **calidad, humanización y seguridad del paciente**; en un escenario de formación académica e investigación.





POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

POL- HUV- HUV - 029

El Hospital Universitario del Valle Evaristo García E.S.E. promueve **una atención humanizada con calidez, respeto, privacidad y amabilidad hacia su Talento Humano, el paciente, su familia y demás grupos de interés; fundamentada en la ética, el trato digno, la información, los derechos y deberes del paciente, las relaciones humanas y la calidad en la atención en salud.**



Humanizar el Talento Humano



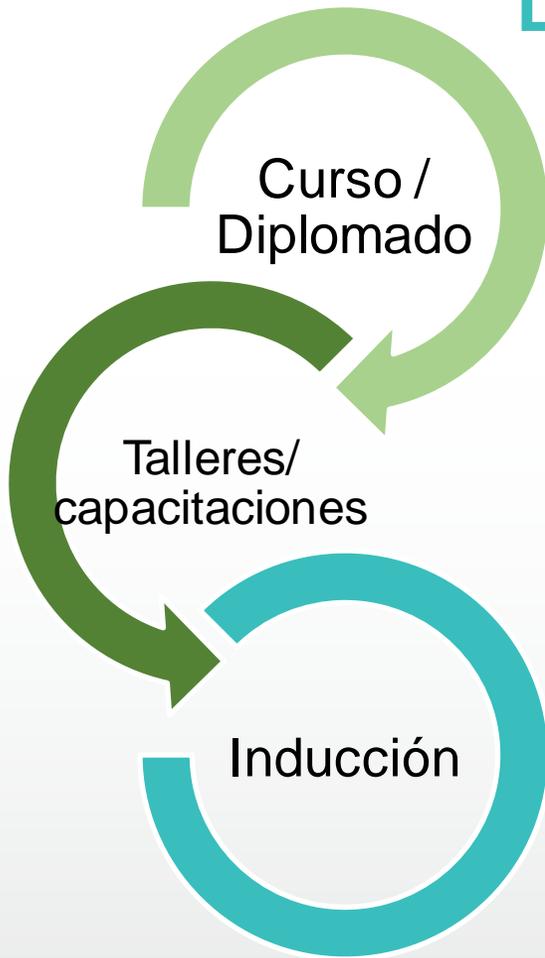
Humanizar la Infraestructura y el ambiente de trabajo



Humanizar la Atención centrada en el usuario y su familia

Humanizar el Talento Humano

Línea1. Humanizar el Talento Humano



DESARROLLO DESDE EL HACER



DESARROLLO DEL SER

Línea 1. EL EVARISTA ES AMOR

A mable, da trato digno

M aneja el dolor

O portuno

R espetuoso



Línea 1. EL EVARISTA ES AMOR



Línea 1. EL EVARISTA ES ARMÓNICO



Línea 1. EL EVARISTA ES ARMONICO



Línea 1. EL EVARISTA ES ARMÓNICO



20 DE SEPTIEMBRE DE 2023

LEELO Y COMPARTELO VE

Centro de Escucha
Apoyo Psicológico
y Espiritual

ES LA MEJOR MEDICINA

DIANA LICET TRUJILLO JIMÉNEZ - PSICÓLOGA
JAVIER LOAIZA - PADRE

¡Un espacio pensado
para nuestros colaboradores!

Cuidar de tu salud mental
es una muestra de amor propio

ES LA MEJOR MEDICINA

Agenda tu cita:

314 8734117

Lunes - viernes
7:00 a.m. - 5:00 p.m.

EVARISTO EL + VISTO

www.huv.gov.co
@huvoficial

Línea 1. EL EVARISTA SE RECONFORTA



Línea 1. EL EVARISTA SE RECONFORTA



4 DE DICIEMBRE DE 2023

LEELO Y COMPARTILO VE

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL SURESTE

EVARISTO EL + VISTO

10

Línea 1. EL EVARISTA SE RECONFORTA



Línea 1. EL EVARISTA SE RECONFORTA

18 DE ENERO DE 2023

LEELO Y COMPARTILO VE

Buzón de Sugerencias para Colaboradores

¡Ya se encuentra instalado el buzón de PQRS para todos los colaboradores de la institución!

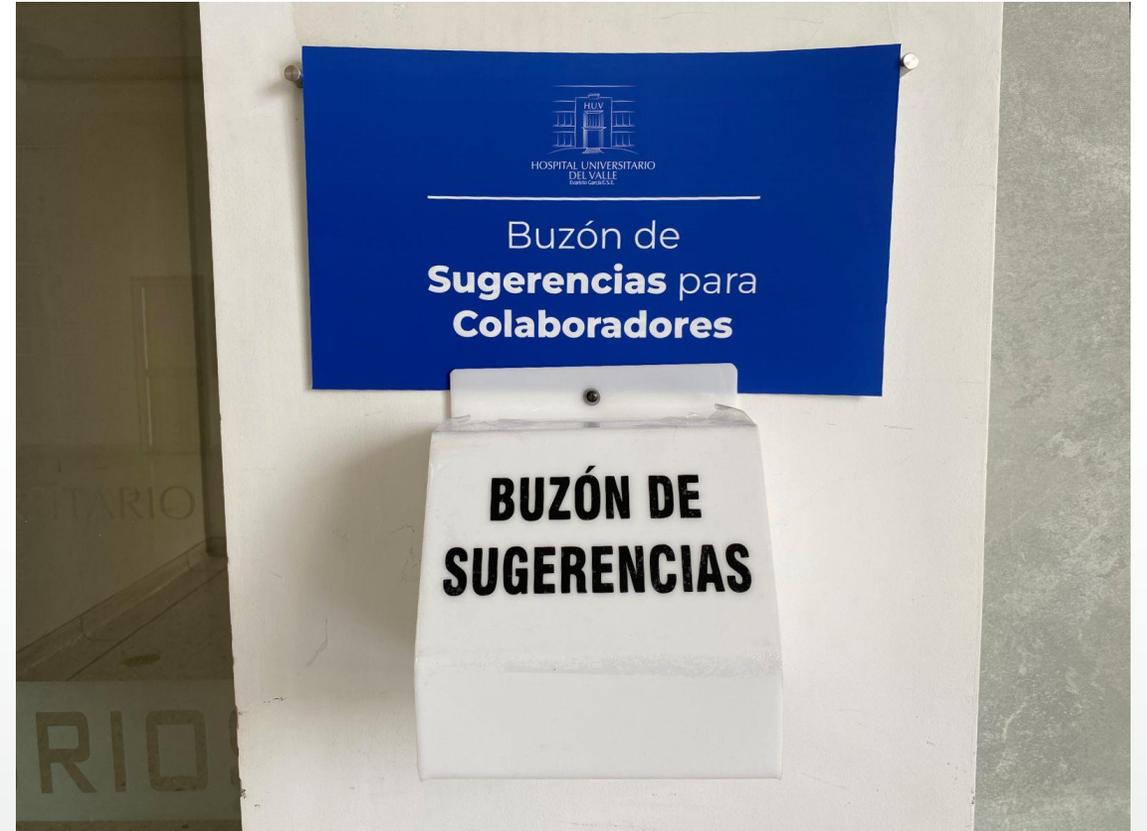


- Puedes encontrarlo en el segundo piso, en la entrada de los auditorios.
- Recuerda que, este buzón es para todos los colaboradores de la institución, independientemente de su vinculación.

¡Acércate y haz uso de esta nueva estrategia!

 **EVARISTO EL + VISTO**

2



Humanizar la Infraestructura y el Ambiente de Trabajo

Mejoramiento
Infraestructura

Yo cuido
Mi #HUV

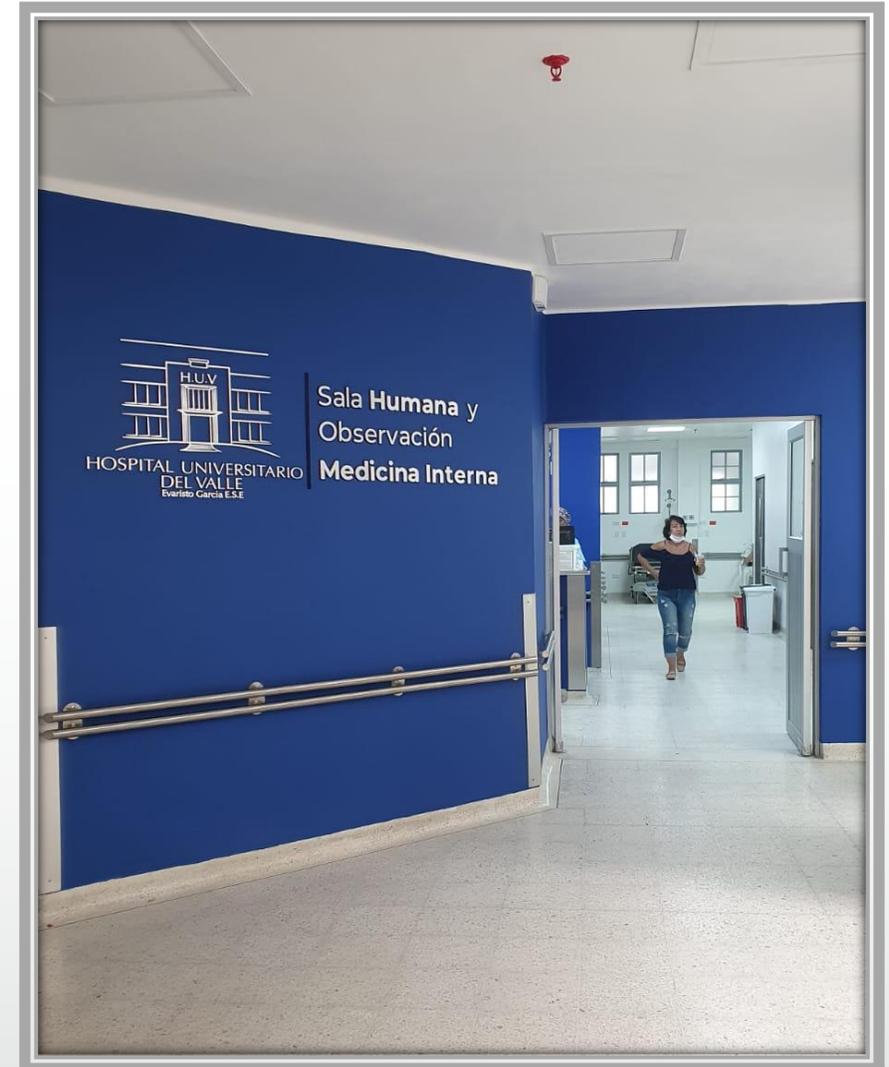
Adecuación
Espacios

Espacios para
colaboradores

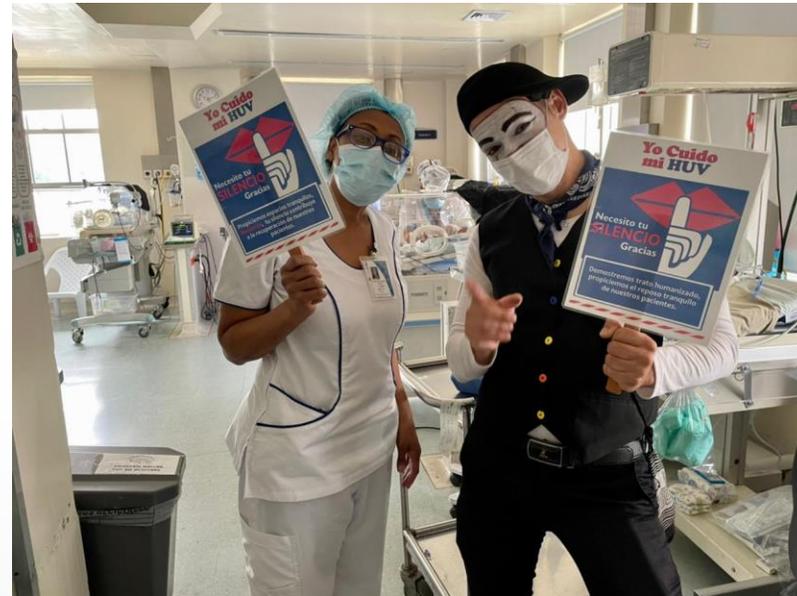
Condiciones
de Silencio

Condiciones
de Privacidad

Señalización



Línea2. Humanizar la Infraestructura y el ambiente de Trabajo



Humanizar la Atención Centrada en el Usuario y su Familia

Línea3. Humanizar la Atención centrada en el usuario y su familia



EVARISTA
INFORMA



EVARISTA
INCLUYENTE



EVARISTA
HUMANO

Línea3. El Evarista Informa

ENEERO DE 2023

LEELO Y COMPART

El Evarista Informa Línea 3 ORIENTADORES

Para mejorar la experiencia del paciente en el Hospital,
se cuenta con un equipo de Orientadores...

Douglas Tamayo
(Evariclown Dudu)

Johanna Sandoval
(Evariclown Mapi)

Narly García

María Avila

Jhon Maicol Castro

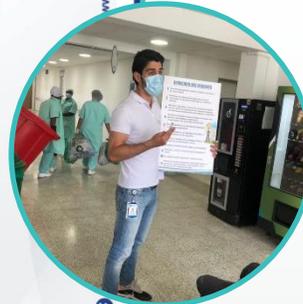
y tú...
Si te encuentras con un usuario
desorientado, lo puedes ayudar a
ubicar su lugar de destino.

El Evarista es Orientador
El AMOR es la Mejor Medicina

EVARISTO EL + VISTO



Estado de
Salud/Procedimientos



Derechos y Deberes/
Rutas de Evacuación



Horarios de
visita/Asignación de
citas

Línea3. El Evarista es Incluyente

Atención Integral con enfoque diferencial.

- Ruta de atención a Población LGTBIQ+
- Derechos y Deberes en Lengua Indígena, lenguaje de señas, Braille, inglés.
- Consultorio Rosa.
- Alianzas con entidades para la atención diferencial



Línea3. El Evarista es Humano

APOYO PSICOSOCIAL



Equipo
psicosocial
Apoyo
emocional
Manejo del
duelo

MANEJO DEL DOLOR



Abordaje
Integral
del
Paciente
con dolor

APOYO ESPIRITUAL



Apoyo
espiritual con
libertad de
credo
Código
Mariposa

Línea3. El Evarista es Humano Actividades Lúdicas



Línea3. El Evarista es Humano Actividades Lúdicas



EvariClown Dudu



EvariClown Mapi

Línea3. El Evarista es Humano Actividades Lúdicas



Hospital Universitario del Valle -
Evaristo García

Publicado por Stephany Caldas
1 día · 🌐

¡Inició nuestra celebración de Halloween! La Capitana Marvel y Batman visitaron a nuestros pequeños pacientes del servicio de Oncología para c... Ver más



ATENCIÓN HUMANIZADA
CENTRADA EN LA PERSONA:
Experiencia del Paciente

“La suma de todas las **Interacciones**, configuradas por la **cultura de una organización**, que influyen en las **percepciones** del paciente, a lo largo de la **continuidad del cuidado**”
Beryl Institute.





Dignidad y Respeto

Escuchar y respetar las decisiones y elecciones del Paciente
Trato digno y Humanizado

Información, Educación.

Información oportuna, clara y completa que facilite la toma de decisiones

Participación

Garantizar la participación del paciente y su familia, respetando sus derechos, involucrándolo en su autocuidado

Atención Coordinada

Entregar un servicio de atención coordinado e integrado clínicamente



Comodidad,
Confortabilidad,
Condiciones de
Silencio



Privacidad y
confidencialidad
de la Atención



Espacios
de
atención
para la
Familia

Ambiente Humanizado



Fortalecimiento de las Competencias Relacionales

Colaborador primer
sujeto de cuidado

Procesos de
capacitación y
formación

Pausas
Humanizantes

Fortalecimiento clima
laboral

ATENCIÓN HUMANIZADA CENTRADA EN LA PERSONA: Experiencia
del Paciente ¿Cómo?



ATENCIÓN HUMANIZADA CENTRADA EN LA PERSONA: Experiencia del Paciente ¿Cómo?

UCI DE PUERTAS ABIERTAS

1. Horario de visita extendido (10:00 a.m. a 4:00 p.m.)
2. Fortalecimiento de la comunicación con la familia:
 - I. Horarios de atención para la familia
 - II. Educación en cuidados del paciente
 - III. Implementación de la visita virtual durante la pandemia



ATENCIÓN HUMANIZADA CENTRADA EN LA PERSONA: Experiencia del Paciente ¿En qué hemos Avanzado?

CONFORT Y BIENESTAR

1. Adecuación de espacios para ofrecer ambientes humanizados
2. Salas de atención a la familia
3. Mejoramiento de las condiciones de privacidad
4. Campañas para promover condiciones de silencio.



APOYO EMOCIONAL Y ESPIRITUAL

1. Fortalecimiento equipo psicosocial (psicóloga de UCI)
2. Acompañamiento emocional a las familias (manejo del duelo)
3. Acompañamiento espiritual con libertad de credos
 - I. Capellán del Hospital, jornadas de oración en las salas, unción de los enfermos
 - II. Voluntarios espirituales de otros credos
4. Implementación Código Mariposa: procedimiento de acompañamiento al final de vida.



ACTIVIDADES LÚDICO- TERAPÉUTICAS

1. Clown Hospitalarios
2. DoGtores: intervención asistida por animales
3. Musicoterapia
4. Lectura Cura
5. Actividades Lúdicas



ATENCIÓN HUMANIZADA CENTRADA EN LA PERSONA: Experiencia del Paciente ¿En qué hemos Avanzado?

6 DE FEBRERO DE 2023

EVARISTO EL+VISTO

Centro de Escucha
Apoyo Psicológico y Espiritual

CRISTINA VILLEGAS, PSICÓLOGA CLÍNICA
JAVIER LOAIZA - PADRE

¡Un espacio pensado para nuestros colaboradores!

Cuidar de tu salud mental es una muestra de amor propio

Agenda tu cita:

📞 322 6321604

🏠 Lunes - viernes
7:00 a.m. - 5:00 p.m.

EL AMOR ES LA MEJOR MEDICINA

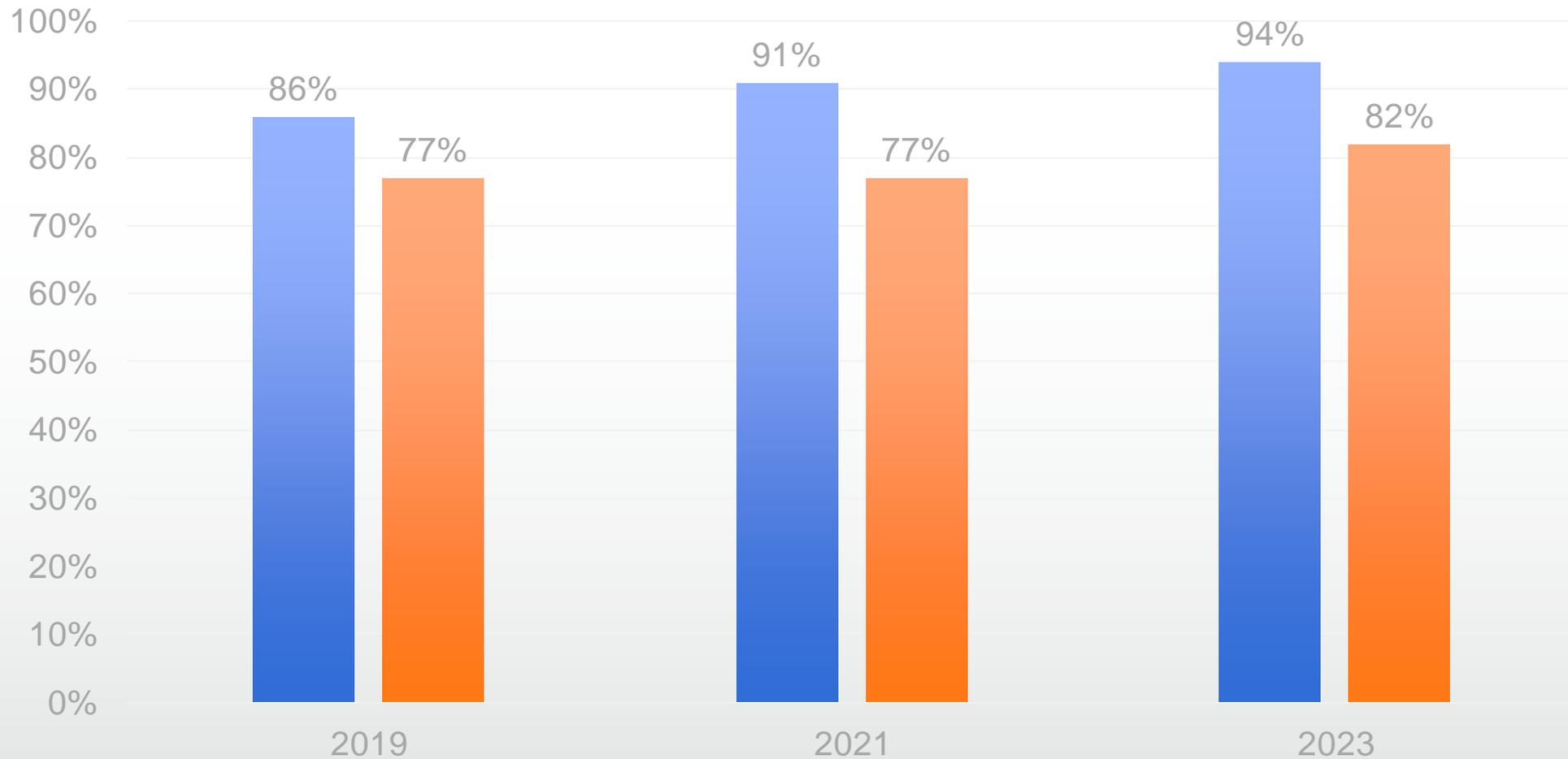
www.huv.gov.co

@huvoficial



ATENCIÓN HUMANIZADA CENTRADA EN LA PERSONA: Experiencia del Paciente ¿En qué hemos Avanzado?

CULTURA HUMANIZACIÓN



EL AMOR ES LA MEJOR MEDICINA

Clínica Imbanaco
Vocación de Servicio

14°
SIMPOSIO INTERNACIONAL DE
CALIDAD Y SEGURIDAD
DEL PACIENTE

