PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Administracion de inmunobiologicos en el marco del programa ampliado de inmunizacion
- Código del Programa de Formación: 31510054 V2
- Competencia: 230101210 Administrar inmunobiológicos según delegación y normativa
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  1. Reconocer implicaciones legales de la administración de inmunobiológicos según delegación y normatividad vigente.
  2. Alistar los inmunobiológicos según delegación, protocolos establecidos y principios de asepsia.
  3. Aplicar inmunobiologicos según delegación, protocolos establecidos y normativa vigente.
  4. Vigilar eventos supuestamente atribuibles a la vacunación e inmunización de acuerdo con protocolos establecidos y normativa vigente.
- Duración de la Guía: 60 horas

2. PRESENTACIÓN



Estimado aprendiz, bienvenido al curso complementario de Administracion de inmunobiologicos en el marco del programa ampliado de inmunización, que se realizara teorico – practico, donde se abordara el tema de vacunación según el Manual técnico administrativo del programa ampliado de inmunización PAI, del Ministrerio de salud y protección social de Colombia, teniendo en cuenta, el cuidado del paciente y la familia con un enfoque humanizado, educando, apoyando y orientando, en todo lo referente a vacunación donde usted realizara actividades a partir del conocimiento cientifico- técnico y practico, donde se contara con el perfil de enfermería profesional, técnico auxiliar y técnico en salud publica, generando que las institución de salud tenga el talento humano altamente calificado.

Por tal razón es importante seguir el paso a paso que encontrara en la guía, que tiene una duración de 60 horas, donde se le invita a leer, revisar, investigar y usar el material de estudio y de apoyo que se le envía para realizar sus actividades autónomamente y colaborativamente, y enviarlas en las fechas indicadas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL:



Actividad realizada el 12 de octubre en encuentro sincronico:

Querido aprendiz lo invito a reflexionar sobre el siguiente video https://youtu.be/If7V4HwLvgw y responder las siguientes preguntas:

1. Cuales son las causas de la No vacunación
2. Que países manifiesta el video que están en contra de la vacunación
3. Usted cree que la vacunación debe ser obligatoria? Justifique su respuesta.
4. Usted se ha vacunado?. Si su respuesta es afirmativa manifiesta por que? Indique que vacunas tiene.
5. Que efectos secundarios generan las vacunas según de lo que usted a escuchado? Indique 4 de ellos.
6. Que problemas en el tema de la vacunación a tenido usted o algún familar o conocido?

Comparta sus opiniones en la siguiente plataforma en PADLET https://padlet.com/claudialaguna7/lc39f3irpi6a8wta

Actividad que se deja como trabajo autónomo, queda pendiente subir a territorio cuando su instructor indique:

7. Según el siguiente articulo tomado del Manual técnico adminitrativo PAI capitulo 5 pagina 71 a 74 ..\TEORIA\1. Generalidades\Manuales\1. Manual PAI tomo 1.pdf manifieste su opinión a favor o en contra.

- De acuerdo al video y al texto, cual seria su aporte como profesional de la salud que esta a cargo del servicio de vacunación, con el conocimiento científico – tecnico de los inmunológicos, para el proceso de la vacunación en su municipio y lograra las metas que indica el ministerio de salud y protección social.
- Revisaremos los siguientes videos
    1. https://youtu.be/gSWcO9kdGW8 Ruleta

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE:

Actividad realizada en encuentro sincronico jueves 14 de octubre en grupos:



Como profesionales de la salud, en el servicio de vacunacion, se requiere talento humano capacitado, con actitud positiva, buen comunicador, proactivo, líder, emprendedor, amable, entre otras cualidades, donde el mercado laboral es muy amplio y de gran satisfacción personal en la ayuda a otras personas siempre con una visión holística, donde usted es un eslabon importante, para lograr las metas del plan ampliado de inmunización. En el siguiente enlace del Manual Tecnico Adminsitrativo PAI Tomo 2 Capitulo 9 Pagina 33 – 48. , realizar la lectura por grupos y luego socializaran lo leído, y se realizara un debate sobre el tema.

Actividad trabajo autónomo en grupos: 19 de Octubre 2021

Teniendo en cuenta su conocimiento previo al tema y en el desarrollo de la guía usted adquirira habilidades que complementen su perfil profesional; En el Manual técnico admnistartivo PAI, tomo 1 capitulo 1 paginas 15 a la 27, realice la lectura y en grupo asignado por el instructor, dará a conocer lo relevante del tema que se le asignara en el siguiente enlace del apliactivo PADLET https://padlet.com/claudialaguna7/lf0xv6fftzscvnts que se realiza comoo trabajo colaborativo.

Tomo 1 : Capitulo 1 "Antecedentes del programa ampliado de inmunizaciones"

- **Grupo 1** : Antecedentes del programa ampliado. Pag 17 y 18
- **Grupo 2** : En Colombia del año 1840 a 1945. Pag 19 y 20
- **Grupo 3** : Evoluciones acciones de inmunización siglo 19 hasta el año 1970- año 1946 hasta 1979. Pag 21 y 23
- **Grupo 4** : Avances del PAI, año 1980 hasta 2001. Pag 23 y 24.
- **Grupo 5** : Avances del PAI Colombia, año 1991 hasta 2015. Pag 25, 26 y 27.

Aprendiz recuerde que la temática tratada en este curso le permitira identificar y apoyar el proceso en el servicio de vacunación, para ello es importente que usted reconozca que esta guia es importante para guiarlo en el proceso donde identifique los protocolos, normatividad, la seguridad del paciente, la educación al paciente y su familia, el trato, conocimiento y manejo de los inmunobiologicos, esquema de vacunación, eventos adversos, registros, entre otros.

Comentenos: Esta actividad la realizara en el encuentro sincronico del dia martes 19 de octubre

En su experiencia propia o de otra persona como paciente, que piensa del servicio de vacunación y del personal.

En su experiencia propia o de otra persona como profesional de la salud, que piensa del servicio de vacunación y del personal.

En este momento es importante que se reconozca sus conocimientos previos con un análisis de caso que propondrá el instructor en el encuentro sincronico programado. (Casos clínicos)

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTOS, CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN

Querido aprendiz en esta etapa de la guía, realizara varias actividades en trabajo autónomo y colaborativo donde se iniciara con un proceso de apropiación de conocimientos, donde se le invita a revisar el material de apoyo,investigar y analizar cada tema para luego socializar en clase y asi aclarar dudas y tener certeza de los conocimientos adquiridos.

1 Actividades

1 er resultado de Aprendizaje: Reconocer implicaciones legales de la administración de inmunobiológicos según delegación y normatividad vigente.

Esta actividad es de trabajo autónomo. No es en grupo. Se realizara evidencia escrita.

a. Manual Tecnico Administrativo PAI – Modulo 1 - Capitulo 2-3-4. Realice un mapa conceptual por cada uno de los capítulos, sindo muy puntual en los conceptos.
b. Enlace video https://youtu.be/mkSgCUaY7UI
    i. Responda las siguientes preguntas según el video y le invito a ampliar su investigación.
        1. ¿ Que es la pesta antonina?
        2. ¿ Como se ha superado estas enfermedades?
        3. ¿Que enfermedades han cobrado vidas en la historia segun indica el video?
        4. Manifieste las diferentes clases de micoorganismos – según el material de apoyo enviado a su correo.
        5. Defina inmunidad y sus clases
        6. ¿Que son los linfositos?
        7. ¿Que son los anticuerpos?
        8. ¿Que son los antígenos?
        9. ¿Que es la memoria del sistema inmunológico?
        10. ¿Qué es la variolizacion?
        11. ¿ Que enfermedad se genero en las vacas?
        12. ¿ Que es inocular?
        13. ¿Cuál fue la primera vacuna inventada por el ser humano?
        14. ¿Que enfermedades manifiesta el video que se realizo vacunas infantiles?
        15. ¿Que es una Vacuna?
        16. ¿Que es la cartilla nacional de vacunación?
        17. ¿Cuando se desarrollo una vacuna en corto tiempo?
        18. ¿Que enfermedad genero ceguera, cicatrices y acabo pueblos enteros?
        19. Mencione el origen de los movimientos antivacunas
        20. Mencione razones de las peronas a NO vacunarse.
        21. ¿Quien descubrió la vacuna contra la Rabia?

22. ¿Federic Chopin de que murió?
23. Franklin D. Roosevelt que enfermedad genero de adulto
24. ¿Pancho Villa que temor tenia?
25. ¿Qué es la Malaria?

2 Actividad

2do resultado de Aprendizaje: Alistar los inmunobiológicos según delegación, protocolos establecidos y principios de asepsia.

a. Realizar la lectura del Manual Tecnico Administrativo PAI de los tomos – Tomo 4, Tomo 5, Tomo 6 y realizar la siguientes actividades.

1) Con la información obtenida en los tomos 4 y 5 diligenciar el cuadro en Excel en el cual encuentra un ejemplo de la vacuna BCG.

NOMBRE Y APELLIDO _____ Documento																
INMUNOBIOLOGICOS																
	VACUNA	Descripción de la enfermedad que se previene	Indicación	Tipo de vacuna	Composición	Presentación	Vía y sitio de administración	Dosis, jeringa y aguja	Esquema	Eficacia y efectividad	Contraindicaciones	Reacciones adversas			Precauciones
												LEVE	MODERADA	GRAVE	
	BCG	Bacteria Bacilo Mycobacterium tuberculosis, que genera la enfermedad de la Tuberculosis pulmonar y extrapulmonar. Se transmite directamente de por vía respiratoria	Se utiliza para prevenir las formas graves extrapulmonares de la enfermedad (tuberculosis meníngea o diseminada) en la población infantil.	Viva atenuada	El liofilizado viene para reconstitución con solución salina normal al 0.9% o agua destilada	Liofilizado, en viales multidosis, que contienen entre cinco y cincuenta dosis. • Una vez reconstituido debe aplicarse en las primeras 6 a 8 horas (periodo que varía según la casa productora). • La vacuna debe refrigerarse entre + 2	Intradérmica, en el cuadrante superior externo de la zona escapular izquierda. • Casi todos los vacunados presentan reacción en el lugar de la inyección que se caracteriza por una pápula, que puede ser roja, sensible e indurada.	Dosis para población infantil de 0 a 1 año: 0,05 cc y para mayores de 1 año: 0,1 cc, según la casa productora. • Jeringa de 1 cc – Calibre de aguja: 26 G x 3/8" – 27 G x 3/4 1	Idealmente al momento del nacimiento (en dosis única) o hasta los 11 meses y 29 días de nacido. • En población indígena, en condición de desplazamiento y víctimas del conflicto armado, y en personas que viven en área	Si la vacunación se realiza al nacimiento, la protección podría llegar al 65% para muerte, 64% para meningitis y 78% para miliar	Lactantes con VIH confirmada. Niños y niñas menores de un año en tratamiento inmunosupresor	Ulceras locales y linfadenitis supurativa regional	Osteítis, lupus vulgaris, eritema nodoso, iritis u osteomielitis	La diseminación del BCG que pueda llevar a la muerte es un evento poco frecuente y se produce cuando se vacuna accidentalmente a personas con inmunidad celular gravemente deprimida. gravemente deprimida	Lactantes con peso menor a 2.000 g. En los hijos de madres con VIH debe retrasarse la aplicación de la dosis hasta que se descarte totalmente la infección en el menor
	Vacuna														

2) Con los grupos que ya están conformados realizar la lectura del Tomo 6 y realizar la presentación con cualquier programa que elija de los siguientes temas por grupo.

Tomo 6 : Capitulo 17 "Vacunacion segura"

- **Grupo 1** : Vacunacion segura. Pag 17 a la 24
- **Grupo 2** : Practicas de inyección segura.Pag 28 a la 38.
- **Grupo 3** : Aspectos técnicos.Pag 44 a la 48.
- **Grupo 4** : Conceptos de causalidad. Pag 58 a la 64.
- **Grupo 5** : Sistema de Monitoreo de los ESAVI. Pag 65 a la 68

3 Actividad

3cer resultado de Aprendizaje: Aplicar inmunobiologicos según delegación, protocolos establecidos y normativa vigente.

a. En esta actividad lo invitamos a leer el Manual Tecnico Administrativo PAI . Los tomos – Tomo 3 y Tomo 7, posteriormente ver los videos tutoriales. Y con esta información realizar en trabajo autónomo:
   i. Mapa conceptual del tomo 3 capitulo 12
   ii. Cuadro en Excel donde indique la vacuna, via de administración, lugar anatómico, angulo y agujas del tomo 3 capitulo 13.
   iii. Flujograma del tomo 3 capitulo 14
   iv. Flujograma de tomo 7 capitulo 18

INMUNIDAD

- https://youtu.be/cIlg10B4GNE
  ¿Comó funcionan las vacunas? Sistema Inmune e Inmunización

- https://youtu.be/NHOiq_wZQOQ
  Así funciona tu SISTEMA INMUNITARIO: ¿cómo actúan las defensas?

- https://youtu.be/Fjy0z50bOeg
  INMUNIDAD INNATA Y ADQUIRIDA INMUNOLOGÍA | GuiaMed

VACUNACION

- https://youtu.be/WalYJGlOCrA
  Tipos de Inyectables

- https://youtu.be/N9MSWnDSpT4
  ¿Cómo aplicar vacunas en niños? - Dr. Jesús Velásquez - Tutorial

- https://youtu.be/0-5tyRokI-c
  Las Vacunas -Todo sobre SALUD

- https://youtu.be/ZqKRRSE7pEw
  Programa Ampliado de Inmunizaciones | PAI - BOLIVIA

- https://youtu.be/0sMDWwDQJF8
  INMUNIZACIONES EN NIÑOS

- https://youtu.be/iZN52AlW844
  Vacunas (Indicaciones, dosis, contraindicaciones) #ENARM

- https://youtu.be/hEWFkQTvIB0
  Pediatría – Inmunizaciones

- https://youtu.be/5323D3RrZiQ
  Vacunas, Tuberculosis y Hepatitis B. BCG y HB. Enfermedades que previenen.

- https://youtu.be/IB5SHC7jTts
  Vacunación contra la hepatitis B en las primeras 24 horas de vida

- https://youtu.be/VfLBXkXlrr8
  Vacunas, Rotavirus (diarrea) y Poliomielitis. Rotavirus, fIPV y bOPV. Enfermedades que previene.

- https://youtu.be/tLqxtW9ghZI
  Técnica de Armado del Cubo Perfecto en el Termo para vacunación

- https://youtu.be/lrPQPtXuVr8
  Cadena de Frío - Fácil

- https://youtu.be/pQNmCmuiVwY
  VDAD 2014 - Recepción, Almacenamiento y Transporte de Vacunas.

- https://youtu.be/PqiOovTKltU
  Cadena de Frío Patricia1205

- https://youtu.be/PgDvaOQlls0
  Cadena de frío

4 Actividad

4to resultado de Aprendizaje: Vigilar eventos supuestamente atribuibles a la vacunación e inmunización de acuerdo con protocolos establecidos y normativa vigente.

a. En esta actividad realizar la lectura del Manual Tecnico Administrativo PAI - Tomo 8 ver el siguiente video y de la pagina SIVIGILA bajar el formato de notificación ESAVI, este lo diligenciara con un caso clínico que usted desee, y lo presentara enn el encuentro sincronico.
b. Video.
    - https://youtu.be/ok6B-t9LXOQ

      ESAVI Generalidades

En el taller propuesto, realice la lectura del material de apoyo y visualice los videos, que le ayudaran a responder las preguntas. Se socializara en clase siempre con una visión humanística y artística de nuestra profesión.

Glosario: Busque la deficicion de las palabras no conocidas en esta actividad y agréguelas a su glosario.

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento:

En este proceso de la guía, con la apropiación del conocimiento adquirido, se reforzara y evaluara por medio de los talleres que se realizaran en encuentros sincronicos donde se tendrá en cuenta las normas de bioseguridad y uso de EPP, se realizara el taller de lavado de manos, postura y retiro de guantes, administración de inmunobiologicos por las diferentes vías y registros y simulación de jornada de vacunación con casos clínicos específicos y diligenciamiento de carnet de vacunación y registro diario.
Para ello se le recomienda hacer las lecturas pertinentes y ver los videos que encuentra en el material de apoyo y en los talleres, para que en usted realice las actividades en trabajo autónomo o colaborativo.

Ambiente Requerido: Plataforma

Materiales: Elementos de protección personal, jeringas, agujas, simuladores, carnet, registro diario

4.Actividad de Evaluacion

Evidencias de Aprendizaje	criterios de evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Da cuenta sobre: normatividad legal vigente relacionada con el programa ampliado de inmunizaciones, interpretación de esquema de vacunación con las ultimas actualizaciones	Reconoce implicaciones legales relacionadas con la administración de inmunobiológicos según normatividad y lineamientos institucionales. Reconoce generalidades sobre inmunidad, inmunización , vacunación e inmunobiológicos y conceptos de erradicación,	Técnica: Observación directa - Cuestionario . Instrumento: Listado de chequeo

Evidencias de Desempeño: Lista de chequeo **Evidencias de Producto:** Instrumento de evaluación Revisión y análisis de carné de vacunación	eliminación y control según aspectos técnicos científicos Reconoce las enfermedades inmunoprevenibles según aspectos técnicos científicos Diferencia las vacunas pos de las no pos según normatividad vigente aplica el procedimiento completo para la administración de inmunobiologicos según lineamientos vigentes. Establece comunicación de doble vía según biológico a aplicar y características del usuario Verifica la información suministrada al usuario y acompañante referente a enfermedades prevenibles y eventos esperados Desecha el material y los residuos resultantes del procedimiento de administración del inmunobiológico según normativa y protocolo institucional Valora al usuario con respecto a las reacciones posteriores a la vacunación según protocolo institucional Aplica los aspectos fundamentales de vigilancia epidemiológica relacionadas con las inmunoprevenibles; y el programa de administración de inmunobiológicos Implementa medidas correctivas frente a un error programático según protocolo establecido	

5 GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Querido aprendiz lo invito a realizar su propio glosario de las palabras desconocidas por usted sobre los temas vistos. Este lo enviara como evidencia en la plataforma Territorio.

6 REFERENTES BILBIOGRÁFICOS - CIBERGRAFIA

- ✓ http://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/PAI/lineamientos-pai-2015.pdf

- ✓ https://www.lifeder.com/matriz-dofa-personal/
- ✓ Ruiz, Cuauhtémoc; Tambini, Gina. 30 años del Boletín de Inmunización, la historia del PAI en las Américas. El Programa de Inmunización en las Américas: su historia contada a través del Boletín de Inmunización. Consultado el 14 de octubre de 2013. Disponible en: http://www.paho.org/inb/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=47&lang=es
- ✓ Organización Mundial de la Salud. El Programa de Erradicación de la Viruela (1966-1980).Mayo de 2010. Consultado el 15 de octubre de 2013. Disponible en: http://www.who.int/features/2010/smallpox/es/
- ✓ Roses, Mirta. Directora OPS/OMS. Discurso en la celebración del 30 Aniversario de la Erradicación de la Viruela en las Américas. Washington, DC. 28 de septiembre de 2010. Consultado el 15 octubre de 2013. Disponible en: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3526&catid=650%3Adc-news-and-releases&Itemid=287&lang=en
- ✓ Resolución WHA 27.57. Programa Ampliado de Inmunización. Vigésima Séptima Asamblea Mundial de la Salud, Ginebra,1974. Organización Mundial de la Salud, 1974 (WHA27/1974/REC/1).

7 CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Claudia Johanna Laguna Lesmes	Instructora	Centro de Comercio y Turismo Regional Quindio	Mayo 25 de 2021	

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Aplicacion de la estrategia aiepi comunitaria
- Código del Programa de Formación: 31510044 V2
- Competencia 230101016 Asistir integralmente a persona y familia con relación a etapa del proceso vital y contexto social, político, cultural y ético.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  1. Realizar seguimiento a casos identificados en el manejo de secuelas y /o complicaciones, teniendo en cuenta protocolos y guías de atención.
  2. Planear acciones de promoción y prevención de las enfermedades prevalentes de la infancia según protocolos establecidos.
  3. Cuidar de manera integral al niño con enfermedades prevalentes de la infancia según protocolos vigentes y guías de manejo.
  4. Evaluar acciones implementadas en la atención en las enfermedades prevalentes de la infancia según protocolos establecidos.

- Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN



Estimado aprendiz, bienvenido al curso complementario de Aplicacion de la estrategia AIEPI comunitaria, que se realizara teorico – practico, donde se abordara el tema de atención integralmente a los niños y niñas de 10 años de acuerdo con patologías prevalentes de la infancia y guías de manejo vigentes del Ministrerio de salud y protección social de Colombia, teniendo en cuenta, el cuidado del paciente y la familia con un enfoque humanizado, educando, apoyando y orientando, en todo lo referente a una atención integral donde usted realizara actividades a partir del conocimiento cientifico- técnico y practico, generando que las institución de salud tenga el talento humano altamente calificado.

Por tal razón es importante seguir el paso a paso que encontrara en la guía, que tiene una duración de 40 horas, donde se le invita a leer, revisar, investigar y usar el material de estudio y de apoyo que se le envía para realizar sus actividades autónomamente y colaborativamente, y enviarlas en las fechas indicadas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL:



1. Querido aprendiz lo invito a reflexionar sobre los siguientes videos https://youtu.be/QdMAoe6J_fk - https://youtu.be/rxmgK0Zv7UM - https://youtu.be/-lh8NaIhDz4 - https://youtu.be/ogTrPPQ1USU y responder las siguientes preguntas:
    a. Manifieste que sentimientos le genero al ver los anteriores videos.
    b. Se identifica con algún video?
2. Querido aprendiz ahora veremos estos videos https://youtu.be/Ny13xFVXdao - https://youtu.be/lhOxm9pF9CA y responda las siguientes preguntas:
    a. Manifieste que sentimientos le genero al ver los anteriores videos.
    b. Se identifica con algún video?

Querido aprendiz vea estos videos y responda las preguntas, en su libreta de apuntes, la cual debe ir marcada con su nombres y apellidos, nombre del curso y ficha, toma una foto y la envía al correo de su instructor clagunal@misena.edu.co , en Asunto indicar su nombre, nombre de actividad,y el nombre del curso.

Estos temas vistos nos ayuda a iniciar el proceso que se tratara en la estrategia de AIEPI, la cual apunta a el bienestar de los niños y niñas, donde la violencia en Colombia y demás problemas los mas afectados son ellos, sin importar su cultura, política, religión, familia, entre otras cosas.

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE:



En el manejo de la estrategia AIEPI Comunitaria, se requiere talento humano capacitado, con actitud positiva, buen comunicador, proactivo, líder, emprendedor, amable, donde usted como gestor brindara un cuidado integral a la familia cumpliendo las metas del sistema general de salud.

Le invito a realizar la siguiente actividad, de ver los siguientes videos y responder las siguientes perguntas.

Esta actividad la realizara en su libreta de apuntes o en una hoja en Word, marcándola con sus nombres y apellidos, nombre del curso y el numero de ficha, y la enviara al correo del instructor clagunal@misena.edu.co

1. Video https://youtu.be/aypeOfLTrz0 Cumbre mundial por la infancia 1990 Pregunta:

    a. Para usted que fue lo mas importante que se trato en esta cumbre y si se ha cumplido en Colombia después de 31 años.

    b. Este año 2021 el 7 Noviembre usted esta invitado a la Cumbre Mundial, ¿ Que tema propondría según las necesidades de su comunidad?.

2. Video https://youtu.be/FUt6WtGIZ0o deberes y derechos niños y niñas

    a. Con la siguientes graficas dibujelas y coloree en una hoja a parte o imprima y coloree y recorte y luego realice parejas, un derecho y al frente un deber.

	Derecho a la vida		Derecho al amor y bienestar
	Derecho a protección médica		Derecho a tener un nombre y nacionalidad
	Derecho a tener un hogar y seguridad familiar		Deber de guardar las cosas en su lugar
	Deber de ayudar en casa		Deber de respetar a los que te rodean
	Deber de cuidar y mantener tu escuela		Deber de evitar golpear a tus compañeros

3. Video https://youtu.be/Uxd7-HXFHj0 Deberes y derechos familia
    a. Realice un dibujo o recorte sobre dos derechos y dos deberes de la familia, que sean importantes para usted,

DERECHO	DEBER

4. Video https://youtu.be/eE0iNh0bwys Ley de infancia y adolescencia

    a. Realice un collage con los 5 aspectos a recordar.

    En este video indica como realizar un collage. https://youtu.be/E60qhffLZS4

5. https://youtu.be/-hMJ55ivP6g Ley 2114 de 2021 Licencia de Maternidad Compartida -Licencia Flexible - Licencia de Paternidad.

    a. Con esta ley tanto para la mujer como para el hombre, cree usted que si es adecuada o al contario debe haber un cambio, justifique su respuesta.

6. https://youtu.be/2Ht8Z7xGbuc Violencia intrafamiliar

    a. Mencione lo siguiente:

- Tipos de violencia
- Numero de denuncias

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTOS, CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN

Querido aprendiz en esta etapa de la guía, realizara varias actividades en trabajo autónomo y colaborativo donde se iniciara con un proceso de apropiación de conocimientos, donde se le invita a revisar el material de apoyo,investigar y analizar cada tema para luego socializar en clase y asi aclarar dudas y tener certeza de los conocimientos adquiridos.

AIEPI - Atención integrada a las enfermedades prevalentes de la infancia - es una estrategia que tiene como finalidad disminuir la mortalidad y la morbilidad en los niños menores de cinco años y mejorar la calidad de la atención que reciben en los servicios de salud y en el hogar.
Basados en esta definición vera los siguientes temas y actividades de los 4 resultados de aprendizaje el curso.

2 Actividades

1 er resultado de Aprendizaje: Realizar seguimiento a casos identificados en el manejo de secuelas y /o complicaciones, teniendo en cuenta protocolos y guías de atención.

Esta actividad la realizara en su libreta de apuntes o en una hoja en Word, marcándola con sus nombres y apellidos , nombre del curso y el numero de ficha, lo enviara al correo del instructor clagunal@misena.edu.co.

a. Indique que es un protocolo y que es una guias
b. Basado en esta definición y con el material de apoyo (Guia profesional), conforme una red de apoyo en el barrio en que usted vive, esta actividad la realizara con las personas que usted cree que pueden pertenecer a esta red indicando sus nombres y quienes son y porque usted cree que pueden ayudar en la red.
c. Según esta guía, que enfermedades usted ha visto en los niños y niñas de su barrio y familia
d. Según la guía como cree usted que puede ayudar a prevenir estas enfermedades.
e. Le invitamos a ver los siguientes videos y escribir que le importo de cada uno y en que le aportan a usted:
    1. Video https://youtu.be/IedY3w5rWfk AIEPI comunitario – introducción
    2. Video https://youtu.be/qIhY7mFNvpw AIEPI COMUNITARIO
    3. Videohttps://youtu.be/2dEQTpJgnfI AIEPI COMUNITARIO

8 Actividad

2do resultado de Aprendizaje: Planear acciones de promoción y prevención de las enfermedades prevalentes de la infancia según protocolos establecidos

Esta actividad la realizara en su libreta de apuntes o en una hoja en Word, marcándola con sus nombres y apellidos , nombre del curso y el numero de ficha, lo enviara al correo del instructor clagunal@misena.edu.co.

1.Querido aprendiz le invito a ver este video (Video Etapas de desarrollo humano https://youtu.be/9Q1GJr6hAWc)

a. E indicar que le llamo al atención en la etapa de la gestación y niñez.

b. Indique las edades de cada etapa: Nombre de etapa y edad

2. Querido aprendiz con la información de estos tres videos del tema de rutas de atención integral realice un mapaconceptual con los datos mas importantes para usted:

- ✓ Video Ruta de atención integral https://youtu.be/sl_LaYipKBM
- ✓ Video Rutas de atención integral primera infancia https://youtu.be/7vDBG3g7uXk
- ✓ Video RIA ruta de atención integral https://youtu.be/a174ogeGtTk

3. Con la información que lo invito a ver en estos videos del tema de la lactancia materna, indique: La composición de la leche materna humana - Como se debe recolectar la leche - cuanto tiempo dura la leche - en donde se guarda - que son las salas amigas - que son los bancos de leche - mencione tres de estos bancos en Colombia

- Video https://youtu.be/JH355aUf0OM Composicion de la leche materna
- Video https://youtu.be/b-GYavtMXEk Lactancia
- Video https://youtu.be/yZhHcdmZeqc Lactancia
- Video https://youtu.be/mttIAWvLzLk No uso de biberón ni chupo
- Video https://youtu.be/NxwIGnvKIEQ Extraccion y conservacion
- Video https://youtu.be/NIt95IQ6X4A Banco de leche
- Video Pagina del ministerio de salud y proteccion social – bancos de leche materna
- https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/Paginas/bancos-leche-humana.aspx

9 Actividad

3cer resultado de Aprendizaje: Cuidar de manera integral al niño con enfermedades prevalentes de la infancia según protocolos vigentes y guías de manejo.

Esta actividad la realizara en su libreta de apuntes o en una hoja en Word, marcándola con sus nombres y apellidos , nombre del curso y el numero de ficha, lo enviara al correo del instructor clagunal@misena.edu.co.

1. Las actividades a realizar son las siguientes, primero ver los videos y realizar el taller de signos vitales y medidas antopometricas que se anexa a su correo con esta guía, en el taller se indica todo lo referente a los signos vitales - medidas antopometricas y tablas de CYD según la normatividad actual, e indica que debe hacer en el taller y como enviarlo.
2. Por ultimo con estos tema de su opinión, en cuanto a este conocimento adquirido le genera herramientas para ayudar a su comunidad y como.

- PROMOCIONY PREVENCION DE ENFERMEDADES
- https://youtu.be/B-adpp_Pb0I
- https://youtu.be/VnryA_TwaZI CYD
- https://youtu.be/RrVMFEtnWvM C Y D
- https://youtu.be/0OHbKGJWM0Y AREAS DEL DESARROLLO
- https://youtu.be/R-Uu9VOr9ak MEDIDAS ANTOPOMETRICAS
- https://youtu.be/8rrHzIYqdbY MEDIDAS ANTOPOMETRICAS
- https://youtu.be/R73tLpmMnF4 MEDIDAS ANTOPOMETRICAS – DEFINICIONES NUTRICION
- Patrones de crecimiento TABLAS https://youtu.be/nxHTzXu9W-4 https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/resolucion_no._2465_del_14_de_junio_de_2016.pdf
- https://youtu.be/0OHbKGJWM0Y ESTIMULACION TEMPRANA
- Pauta de crianza https://youtu.be/DGB5HWvStM8
- Pautas de crianza padres https://youtu.be/DGB5HWvStM8
- Pautas de crianza que tipos de padres? https://youtu.be/DGB5HWvStM8
- Tecnicas lúdicas https://youtu.be/DGB5HWvStM8
- Tecnicas lúdicas https://youtu.be/OVX56A8kqPY

10 Actividad

5. **4to resultado de Aprendizaje:** Evaluar acciones implementadas en la atención en las enfermedades prevalentes de la infancia según protocolos establecidos.

6. 



Videos:

- https://youtu.be/eWMQWPQ8k1Y VACUNAS
- ENFERMEDADES PREVALENTES EN LA INFANCIA https://youtu.be/6lTSE825UO4 - https://youtu.be/HTLdYKguQ3g

- https://youtu.be/ok6B-t9LXOQ **ESAVI Generalidades**

En el taller propuesto, realice la lectura del material de apoyo y visualice los videos, que le ayudaran a responder las preguntas. Se socializara en clase siempre con una visión humanística.

Glosario: Busque la deficicion de las palabras no conocidas en esta actividad y agréguelas a su glosario.

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento:

En este proceso de la guía, con la apropiación del conocimiento adquirido, se reforzara y evaluara por medio de análisis de caso que propondrá el instructor en el encuentro sincronico programado. (Casos clínicos)

Ambiente Requerido: Plataforma

Materiales: Cuaderno de apuntes y material de apoyo

Evidencias de Aprendizaje	criterios de evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Da cuenta sobre: normatividad legal vigente relacionada la estartegia AIEPI Comunitaria **Evidencias de Desempeño:** Lista de chequeo **Evidencias de Producto:** Instrumento de evaluación Revisión y análisis de casos clínicos y carné de vacunación	ORIENTA SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS NIÑOS Y NIÑAS SEGÚN LEGISLACIÓN VIGENTE IDENTIFICA SIGNOS Y SÍNTOMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR SEGÚN PROTOCOLOS APOYA EL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO Y NIÑA SEGÚN GUÍA DE MANEJO Y ESTRATEGIA AIEPI. CONOCE LAS TABLAS DE PESO Y TALLA SEGÚN PARÁMETROS DE EDAD Y GUÍA DE MANEJO EDUCA SOBRE LA IMPORTANCIA DEL CUMPLIMIENTO TOTAL DEL	Técnica: Observación directa - Cuestionario . Instrumento: Listado de chequeo

	ESQUEMA DE VACUNACIÓN SEGÚN GUÍAS DILIGENCIA LOS REGISTROS INSTITUCIONALES DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS Y PROTOCOLOS VIGENTES INFORMA OPORTUNAMENTE AL PROFESIONAL SOBRE COMPLICACIONES SEGÚN PROTOCOLO INSTITUCIONAL EDUCA A LA FAMILIA SOBRE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN LAS PATOLOGÍAS DE LA INFANCIA SEGÚN GUÍA	

11 GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Querido aprendiz lo invito a realizar su propio glosario de las palabras desconocidas por usted sobre los temas vistos. Este lo enviara como evidencia en la plataforma Territorio.

12 REFERENTES BILBIOGRÁFICOS - CIBERGRAFIA

- ✓ https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/Paginas/bancos-leche-humana.aspx
- ✓ https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/resolucion_no._2465_del_14_de_junio_de_2016.pdf
- ✓ https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/GUIA-PARA-LA-ATENCION-DE-LA-NINEZ-EN-LA-FAMILIA.pdf
- ✓ https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/Guia_profesionales_salud.pdf
- ✓ Resolución WHA 27.57. Programa Ampliado de Inmunización. Vigésima Séptima Asamblea Mundial de la Salud, Ginebra,1974. Organización Mundial de la Salud, 1974 (WHA27/1974/REC/1).

13 CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Claudia Johanna Laguna Lesmes	Instructora	Centro de Comercio y Turismo Regional Quindio	Septiembre 2021	

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación *Humanización en los servicios de salud***
- **Código del Programa de Formación:** 31510055
- **Competencia:** 230101015 Orientar a la persona según el servicio solicitado de acuerdo con portafolio de servicios institucional y normativa en salud vigente

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  1. Interactuar en los contextos productivos del sector salud en función de los valores humanos y plataforma estratégica institucional.
  2. Desarrollar procesos comunicativos dentro de la orientación a la persona en los servicios de salud según necesidades y política institucional
  3. Diseñar estrategias que generen niveles altos de satisfacción del cliente en el contexto de la prestación del servicio de salud.
  4. Redimensionar su proyecto de vida de acuerdo con su condición de persona y su entorno

- **Duración de la Guía**: 50 horas

PRESENTACIÓN- Duración 1 hora

HUMANIZACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD, especialmente, está orientada a entender y a comprender que todo el personal asistencial y administrativo de una organización de salud debe ser consciente de la importancia y el impacto que tiene cada una de sus actuaciones con los pacientes o acompañantes, desde que ingresan a la institución hasta que salen de la misma. Es importante resaltar que dichos momentos presentan situaciones en las cuales el paciente o usuario requiere ayuda médica, la cual generalmente se brinda de manera científica. Esto significa que en ocasiones se olvida que el paciente es una persona que merece un trato integral, lo cual genera un nuevo concepto denominado la Humanización de Servicios de Salud.

Un hospital humanizado se caracteriza por tener una cultura abierta al cambio, abierta al diálogo, una cultura que acepta sugerencias y que le gusta escuchar. Debe tener un esquema operativo concreto en todos los niveles para que se desempeñe de una forma eficiente y eficaz en la atención al cliente y se debe vivir y desenvolver en ambiente familiar

que fomente el trabajo en equipo, donde se exige un mejoramiento continuo de la organización con mayor capacitación y formación permanente de sus colaboradores. Por esta razón es básico y necesario comprender y conocer las características de las personas que laboran en las instituciones de salud, las características de los clientes tanto pacientes como familiares y amigos para poder generar una cultura hacia una atención humanizada, que cada vez esta alejándose debido a la tecnificación y mecanización que se genera en los procesos, para aumentar el número de personas "atendidas" olvidando que el trato es con personas y no con objetos que se cuentan como un número más. Al atender mayor número de pacientes se comete un error, un pecado, ya que "es un pecado "atender" veinte personas en vez de cuatro con la calma necesaria" no se comprende a la persona integralmente. El concepto de hospital–empresa donde se habla de tarifas, porcentaje de ocupación y utilidades, hace que se olvide de que nuestro cliente es una persona y se trata como un medio para alcanzar los niveles económicos esperados. Es necesario recordar que una persona bien atendida garantiza su regreso a nuestra entidad o aquel que les ayude a superar el proceso que vive en su vida, su enfermedad y que los haga sentirse más dignos y bienvenidos.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad de reflexión- Duración 1 hora

Según un estudio publicado en Neuron, el humor activa unas áreas celébrales que son las mismas áreas cuando las personas ingieren anfetaminas, señala Dr. Allan L. Reiss. Jefe de la investigación "El humor cuando es practicado en las instituciones de salud trae consigo resultados sorprendentes", Moody dice que "las profesiones sanitarias tienden a considerarse a sí mismas con excesiva seriedad". Para involucrar el humor dentro de las facultades curativas, él dice: "No estoy proponiendo que los médicos se conviertan en humoristas. Tampoco recomiendo remplazar con risas las técnicas médicas que ya poseemos. Sólo propongo que se utilice como complemento…facilitar la risa de alguien equivale a incrementar directamente la calidad de su vida." ejemplo claro de la importancia del humor, y actualmente muy conocido en el campo de la medicina es el médico "Patch Adams", el médico que hace reír mientras ejerce su profesión y con esta práctica se dio cuenta que la humanidad, ricos, pobres, educados o no han dejado a un lado el amor a la vida, entonces la enfermedad se convierte en la oportunidad de entrar a una entidad de salud donde se encuentra una universidad de la cultura humana. Patch Adams hace más tangible el concepto de humanización, en su época de estudiante como lo demuestra la película de "Patch Adams", interpretada por Robin Williams, el médico se interesa por cada persona, genera confianza con todo el amor que brinda y hace fluir risas en medio de las enfermedades, sirviendo de risoterapia. Video referente al tema:

- https://youtu.be/aJGW4OxKHUg
- https://youtu.be/lKrmrOzPB_c
- https://youtu.be/8jdIHDDU19k

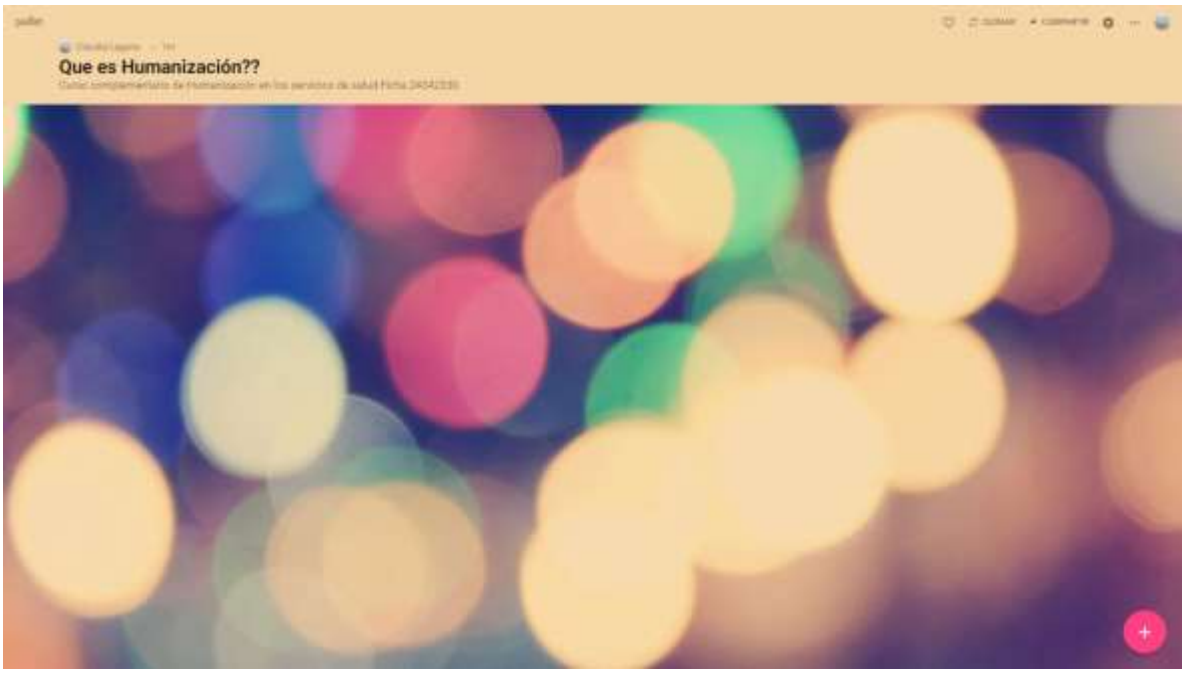
- https://youtu.be/w4_OpcbIgFY
- https://youtu.be/DXSqw2LEX8U

Actividad propuesta: (Estas actividades son calificables, le agradecemos ingresar a los link poner sus nombres y apellidos y dar su opinión).

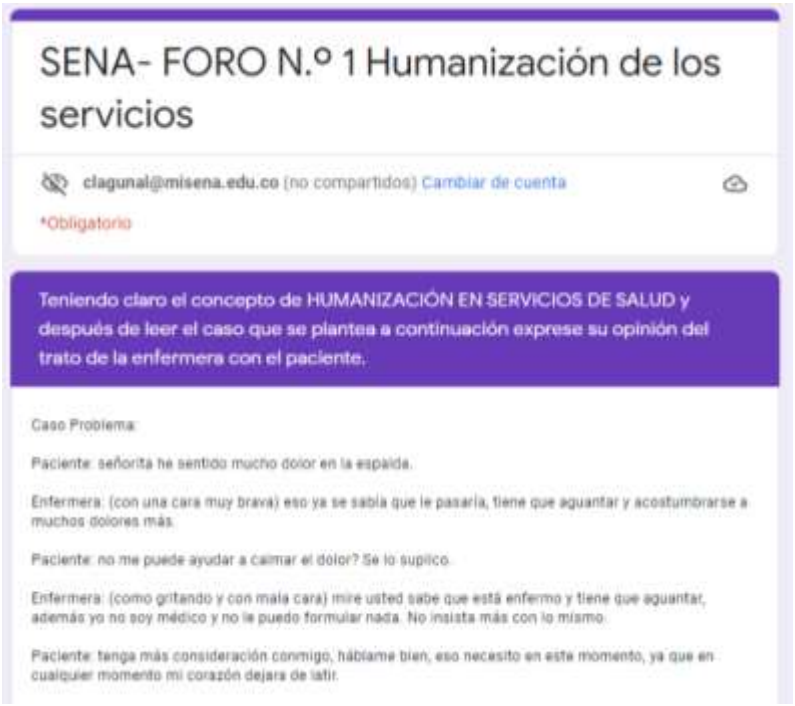
Evidencia: Participación en el foro con el caso y en el PADLET en su definición de humanización dar su opinión del tema en los espacio dispuesto

Actividad 1 PADLET – Definición de humanización

Ingrese al siguiente link



Actividad 2 Foro Humanización - Caso problema
Ingrese al siguiente link



Evidencia: Participación en el foro con el caso y en el PADLET en su definición de humanización dar su opinión del tema en los espacio dispuesto el día del encuentro sincrónico

Ambiente Requerido: plataforma tecnológica- Google meet

Materiales: computador, internet.

Actividad de Contextualización

Ética Ética médica – bioética

La ética es la conciencia moral, mientras la moral es la conciencia íntima. Son costumbres que hacen del bien y el mal factores diferenciadores de la conducta. El hombre es en esencia un sujeto moral que tiene voluntad. La moral es una característica de la persona por el hecho de ser libres. La felicidad hace parte del fin de la ética general. El hombre va hacia la felicidad, según Aristóteles el hombre actúa y tiende hacia la felicidad. La felicidad es el descanso en el bien, y solo se consigue ese bien dejando el egoísmo que a veces nubla la visión. Es necesario para llegar al tan anhelado fin de perfección dejar el egoísmo, pues si cada uno busca su felicidad personal olvidando la colectiva, nunca se alcanzará a menos que todos sean felices. Esto es el principio de la amistad y las relaciones

interpersonales de mutuo apoyo y confianza. Es necesario aclarar en este punto que como se había afirmado anteriormente, la felicidad es el descanso en el bien. Entonces, si tal bien es de tipo material, el resultado es un placer, mientras si el bien es de tipo espiritual, es felicidad. Ética médica, bioética La ética médica es la base del tema de humanización en la prestación de servicios de salud. Desde sus principios se denota el claro enfoque hacia el lado humano del paciente y su dignidad, por lo que es importante conocer un poco más de ello.

La ética médica se fundamenta en tres principios esenciales que rigen su direccionamiento que son:

• Principio de beneficencia

• Principio de autonomía

• Principio de Justicia

1. Principio de beneficencia. Este principio es la base mediante la cual el profesional de la salud debe esmerarse en atender al paciente de la mejor forma que el considere. Es el principio que se podría denominar como básico para la prestación de servicios de salud al beneficiar con la atención médica a algún paciente.

2. Principio de autonomía. Este principio habla de la autonomía que tienen los seres humanos para tomar sus propias decisiones. Habla también del respeto que debe darse a todo paciente médico teniendo en cuenta que es un ser humano, y que por tanto, debe ser bien informado acerca de los procedimientos médicos y demás que se le vayan a aplicar para su tratamiento. Todo esto implica que debe ser respetada la decisión del paciente competente.

3. Principio de justicia Este principio como su nombre claramente lo dice, habla de la equidad con que deben ser tratadas las personas y como se debe realizar el trabajo de prestación de servicios de salud.

Todas las personas deben ser tratadas y consideradas como iguales. Cada uno de estos tres principios antes mencionados muestra un lado de la cara humana que siempre ha tenido la medicina como enfoque. El primer principio (el de beneficencia), obvia un poco la parte humana del paciente y su relación, pero si se detalla un poco más a fondo, podría ser interpretado como el principio de beneficencia, pero mutua. Sin embargo, el segundo principio de autonomía ya hace un énfasis más explícito en la cara humana de la medicina mientras dice que cada individuo tiene autonomía. Acá se reconoce a la persona como tal y no como objeto, por lo que se supone que debe tratarse como tal, respetando la dignidad de cada uno. Por último, el principio de justicia es el que regula las relaciones justas entre médico – paciente. Si hay justicia en las relaciones humanas, es porque hay algún grado de humanización en los servicios (aunque no necesariamente sea un grado ideal). Otro punto indispensable a tratar es el tema de la confidencialidad en el diagnóstico médico. Este es un tema que debe ser manejado con mucho cuidado por los médicos ya que puede

causar problemas. Esto tiene base en el principio de autonomía, dado que cada paciente puede decidir si difundir la información o no a su familia y demás personas.

3. Actividades:

1. **Resultado de aprendizaje Nº1:** Interactuar en los contextos productivos del sector salud en función de los valores humanos y plataforma estratégica institucional.

NECESIDADES BASICAS DEL PACIENTE

Componente de la existencia que es necesario para vivir Estado del individuo en relación con lo que le es preciso (sueño, nutrición, eliminación. Etc.)
JERARQUIA: Se entiende como el orden o graduación de mayor a menor. Ciertas necesidades básicas son comunes a todos los individuos y se precisa su satisfacción. Esta se realiza de conformidad en el grado de prioridad que les corresponda, lo que significa que algunas son más apremiantes que otras. Sin embargo una vez satisfecha una necesidad básica, la persona o paciente pasa a cubrir necesidades de niveles más altos.
Este enfoque de necesidades por prioridades se refleja en la jerarquía de necesidades de MASLOW, donde se clasifican las necesidades humanas como sigue a continuación.
1) Necesidades Fisiológicas
2) Necesidades de seguridad física y psicológica
3) Necesidad de pertenencia y afecto
4) Necesidad de autoestima y respeto de sí mismo
5) Necesidad de realización personal

En esta actividad se socializara en el encuentro sincrónico programado por el instructor donde se abordará los aspectos principales de las temáticas.

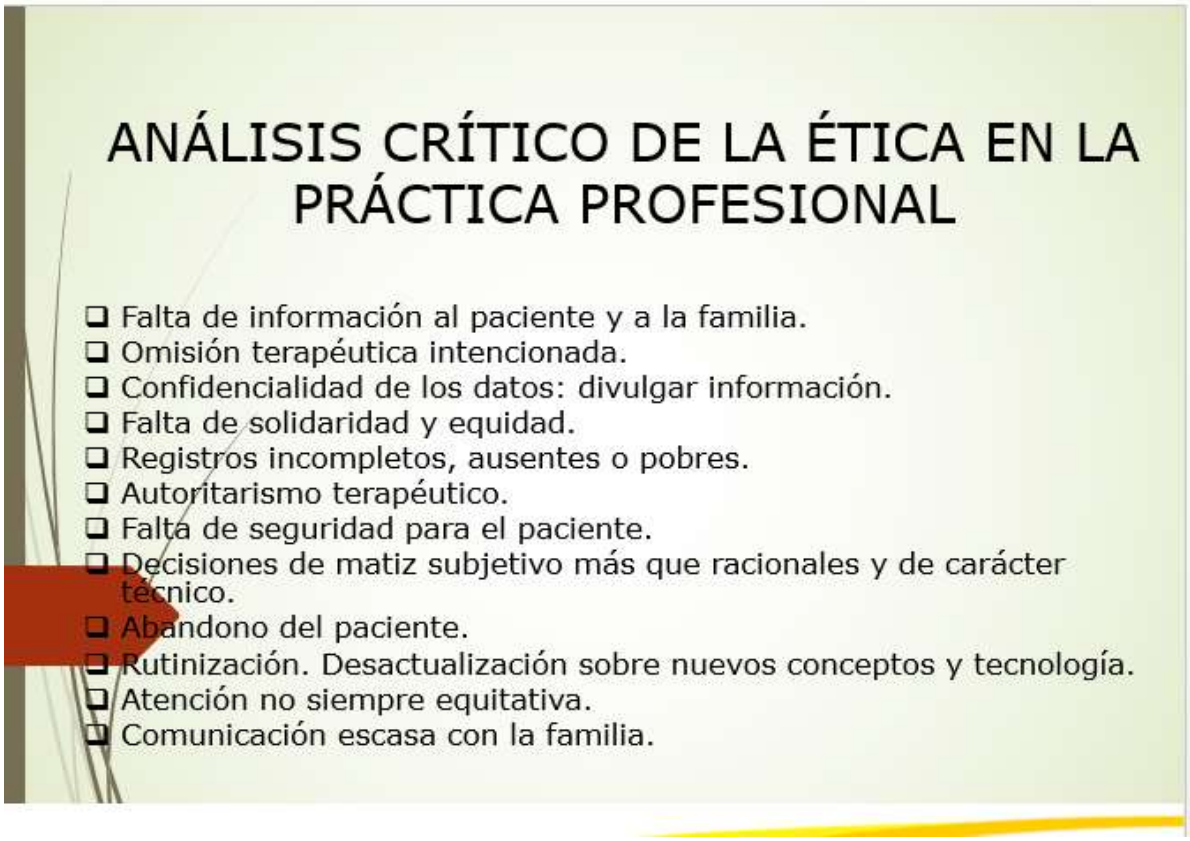
Querido aprendiz le agradecemos ver los siguientes videos y con ayuda de ellos responder las preguntas que encontrara en el cuestionario número 1

- Derechos humamos: https://youtu.be/d82KR5sbZDU
- Deberes y derechos de los usuarios: https://youtu.be/riagkokBFFY
- Necesidades del ser humano (según Maslow y teoría del desarrollo a escala humana de Max Neef: https://youtu.be/isWqxxeA7K4 y https://youtu.be/CT6pwusTXow
- Documento
- Video: “Conceptos básicos de la Relaciones Humanas enfocadas al Área de la salud”, disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=crcsi8Qj4KY

CUESTIONARIO Nº 1

Querido aprendiz las actividades propuestas a realizar, el cual debe leerlo, contestarlo, puede ser en Word o en su libreta de apuntes, encabezando con sus datos nombre y apellidos y nombre del curso y enviarlo al correo del instructor clagunal@misena.edu.co.

1. Según el video de los derechos humanos, mencione su opinión sobre la evolución los derechos.
2. El tema de derechos y deberes de los usuarios en las EPS, ¿por qué es importante para usted este tema como usuario externo?
3. Realice la pirámide de Maslow, donde en cada piso pondrá sus necesidades que aún no ha satisfecho y justifique su respuesta.
4. ¿Qué opinión tiene ante la teoría de Max Neef?
5. En relación con la siguiente diapositiva, realice un análisis crítico de su ética profesional. Revisando cada uno de los ítems evalúese como profesional de salud.



1. **Actividad de aprendizaje Nº2:** Desarrollar procesos comunicativos dentro de la orientación a la persona en los servicios de salud según necesidades y política institucional

    a. Realice lectura de los documentos

- ## La calidad y la humanización

La calidad es un pilar dentro del modelo de gestión de servicio basado en la humanización, por esta razón se le da tanta importancia a este tema, siendo enfocado al sector salud. A continuación veremos los autores que han estudiado la calidad y que se consideran los más importantes en relación con el tópico de la humanización. En primera instancia se encuentra a la enfermera italiana Florence Nightingale quien fue pionera en la preocupación por “medir la efectividad de la asistencia y de los sistemas de cuidados de hospitales” fue reconocida durante la guerra Crimea del siglo XIX, debido a que realizó unos estudios estadísticos, que permitieron prevenir muertes de algunos militares. Posteriormente a principios del siglo XX se encuentra Flexner reconocido autor americano influenciado por Taylor, quién se preocupo por mejorar la calidad de los “programas académicos de las escuelas de medicina” ya que veía que los profesionales de la salud no estaban siendo adecuadamente preparados. Otro autor muy importante que se preocupa por la calidad hospitalaria es Avedis Donabedian, quien realizó estudios sobre la calidad en la atención médica y escribió diferentes libros sobre el tema. Se mencionan estos tres autores debido a que los estudios que ellos realizaron en esa época están íntimamente relacionados con la humanización, Nightingale quería buscar una forma de salvar a los soldados de guerra, en una sola palabra: proteger al ser humano, Flexner busco la forma de educar a los profesionales de la salud para que brindaran un servicio que permitiera mejorar la atención de salud al ser humano y Donabedian se centro en mejorar las relaciones interpersonales y la atención al individuo. Una frecuente crítica de los actuales sistemas de salud en algunos paises de latinoamérica es la pérdida del sentido humano en la prestación de los servicios de salud, donde se ha dado prioridad a los procesos administrativos, financieros y funcionales de las instituciones de salud y se ha desplazado la importancia del paciente como ser humano integral que siente, que necesita al profesional de la salud y que confia en la idoneidad del personal que lo atiende, pero además los pacientes esperan que en su condición de enfermedad las instituciones cuenten con personas que tengan vocación de servicio y que demuestren interés por la atención de sus pacientes. En la actualidad los sistemas de gestión de la calidad buscan brindar herramientas que permitan mejorar continuamente el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, pero priorizando la atención humanizada sobre otros factores o condiciones que presentan los sistemas de salud. No es una tarea fácil pero en cada uno de los colaboradores de las instituciones de salud recae

la responsabilidad de transformar el modelo de prestación de servicios de salud hacia un modelo humanizado.

- ## Variables de la humanización en salud

Inicialmente debemos analizar el concepto de persona, el cual se debe comprender desde el punto de vista del paciente y del personal interno de la organización, ya que ellos son quienes interactúan en la prestación del servicio. El comportamiento de las personas puede variar según la posición o condición que este desempeñe en la entidad de salud, ya sea enfermo, familiar, profesional, directivo o propietario. Es indispensable su estudio para determinar la personalidad y posibles comportamientos de tal forma que la relación sea más humana y comprensible. A continuación, se presenta una teoría valida y sencilla para determinar la personalidad general de cada persona, utilizando un cuadro donde el eje Y destaca hacia abajo la parte negativa (el negativismo) y hacia arriba el positivismo. En el eje X encontramos hacia el lado positivo la seguridad y hacia el lado negativo la inseguridad. Al interceptar los ejes da como resultado 4 características de la personalidad en general: prudencia, radicalismo, reaccionalismo y conservadurismo. Las posiciones que se determinan son cambiantes y dependen de la condición bajo la que se encuentre la persona, sea enfermos, familiar, profesional, directivo o propietario.

- Prudentes: Abiertas al dialogo, aceptan los acontecimientos como suceden, escuchan, aceptan responsabilidades. Se debe tener en cuenta la edad biológica, ilusiones y recuerdos 35- 55 años

- Conservadores: Viven de recuerdos e ilusiones, generalmente son los de mayor edad, tienden a dejar todo como esta, dice “ten cuidado no hagas... porque yo recuerdo que...”

- Radicales: No existen intermedios es blanco o negro, sí o no, normalmente son jóvenes.

- Reaccionario: Cualquier edad, todo es malo, buscan criticar y resaltar lo negativo.

- ## Perfil de los profesionales y colaboradores

Las personas que ejercen la prestación del servicio son las que hacen cada momento de verdad estelar o negativo. Sería ideal que los que están en permanente contacto con el paciente como los médicos o las enfermeras, cumplan ciertos requisitos que coadyudan a humanizar el servicio:

1. Vocación: actitud y aptitud. Actitud (ánimo, disposición y motivación). Aptitud (capacidad intelectual, física). La actitud influye sobre la percepción y el comportamiento.

2. Formación integral. Entendiendo el concepto de persona.
3. Ejercicio profesional: Espíritu de servicio, sentido profesional, ética y respeto por el enfermo.

Los profesionales que tienen contacto directo con el usuario deben desarrollar las siguientes habilidades:

• Excelente relación interpersonal • Paciencia. Tolerancia • Dominio personal • Capacidad para educar al cliente • Capacidad de observación • Capacidad de escucha • Apertura al cambio • Capacidad de aprender y desaprender • Agilidad- Velocidad • Humildad- sencillez • Certeza- seguridad y decisión • Iniciativa - recursividad • Manejo de la expresión corporal • Humor- capacidad de reír • Ganas- entusiasmo- pasión • Disciplina - perseverancia- constancia • Optimismo- alegría • Capacidad de trabajo en equipo – cooperación • Comunicación, • Ser sensible cuando interactúa con otras personas.

- ## Perfil del paciente

Una persona humana enferma es el alma del negocio del sector salud. Por ello se debe tratar lo mejor posible y para hacerlo es necesario plantear las reacciones, actitudes y sentimientos más frecuentes para que así podamos entenderlo y tratarlo mejor. A continuación, se describen los factores de mayor relevancia en los diferentes usuarios de los servicios de salud, desde el punto de vista de los perfiles de los pacientes:

• Miedo: A lo desconocido y a lo nuevo, por la falta de seguridad y confianza en los médicos. • Soledad: por alejarse de sus seres queridos y tareas de la vida cotidiana que lo motivan a vivir.

• Depresión: Cuando conocen las implicaciones y consecuencias de la enfermedad a nivel físico y mental.

• Frustración y agresividad: lo cual hace más difícil interpretar el trato y los cuidados que debe tener.

• Ansiedad: Preocupación excesiva debido a que no se sabe con certeza la enfermedad y los tratamientos a seguir.

• Actitud de negar las situaciones: Cuando optan por negar la realidad y se bloquea buscando vivir fantasías.

• Dolor: Aprender a lidiar el dolor, a entender cuál es bueno o simplemente el preaviso de algo grave.

• Tienen reacciones, actitudes de desconfianza que hacer difícil e intratable la situación, muchas veces hacen responsable al médico o a un familiar.

Querido aprendiz le invito a ver y analizar estos videos, con los cuales responderá las preguntas del siguiente cuestionario

Comunicación https://youtu.be/nvT7a3FwvnM
Video inteligencia emocional – Depresión https://youtu.be/pHJJq69KL20
video del virus de la actitud: https://youtu.be/SnOFalSWHdA

Video: “ Principios del servicio humanizado en salud” disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=hWlGlZGha4
Vídeos de apoyo: Sentimientos y cualidades, Autoestima, disponibles en: https://www.youtube.com/watch?v=cRMs8nzRRiw
http://www.youtube.com/watch?v=8h5q3G_d9Jc
Empatia https://youtu.be/E4ESA8sRX2Q

CUESTIONARIO Nº 2

Esta actividad la puede elaborar en Word o en su libreta de apuntes, marcándola con sus nombres y apellidos, nombre del curso. Enviarla al correo del instructor clagunal@misena.edu.co

1. Con respecto al video “**Virus de la actitud**” mencione los 7 virus que menciona y como los puedo corregir.

2. Con respecto a la pregunta anterior mencione cuales son ese virus de la actitud tiene usted o tuvo y como los puede combatir.

3. Comente una mala comunicación que tiene con una persona específica y mencione una comunicación positiva que tiene con una persona específica y analice por qué cree usted que pasa esto?

Evidencia:

- Respuesta a preguntas, instrumento- cuestionario dispuesto correo.

Actividad de aprendizaje Nº3: Diseñar estrategias que generen niveles altos de satisfacción del cliente en el contexto de la prestación del servicio de salud

En esta actividad se socializara en el encuentro sincrónico programado por el instructor donde se abordará los aspectos principales de las temáticas.

Temas

- Relaciones humanas
- Médico/paciente

Los actores de las relaciones interpersonales son **seres humanos que representan o actúan un rol o papel en los diversos escenarios y situaciones que la vida les coloca en su devenir**.

El medio ambiente crea la atmósfera, el escenario para que actúen una situación específica; cada individuo, tiene una posición específica en el grupo en que interactúa, que genera expectativas de comportamiento en los otros.

El ser humano juega diferentes roles dependiendo de los escenarios y personas con las que interactúa. En un mismo día, puede desempeñar el rol de esposo, padre, hijo, consumidor, telespectador, transeúnte, jefe, subordinado, ciudadano y muchos más.

Lo que implica una base de conocimientos, preparación para asumir con responsabilidad el rol que le corresponde, pero sobre todo, una actitud positiva para adaptarse y coexistir con su entorno.

El nivel de adaptabilidad y flexibilidad del individuo propicia que las interacciones sean más sanas y óptimas.

Ser "uno mismo" en el desempeño de cada rol, es el reto, tarea compleja que depende de un profundo autoconocimiento y autoestima.

Desarrollar un auto-concepto, significa contar con una serie de creencias de nosotros mismos (lo que soy), que se manifiestan en nuestra conducta.

Comprende lo que somos, lo que pensamos y lo que hacemos en la vida diaria, tanto individual, como familiar, laboral y social.

A nivel cognitivo – intelectual, constituye las ideas, opiniones, creencias, percepciones y el procesamiento de la información exterior.

A nivel emocional – afectivo, es un juicio de valor sobre nuestras cualidades personales. Implica un sentimiento de lo agradable o desagradable que vemos en nosotros.

A nivel conductual, significa la decisión de actuar, de llevar a la práctica un comportamiento consecuente.

De esta forma, se construye la autoestima, como la base para tomar decisiones, y guía nuestra actuación en la vida.

La autoestima se edifica en la infancia y es la responsable de muchos fracasos y éxitos.

Una autoestima alta, potencia la capacidad para desarrollar las habilidades y aumenta el nivel de seguridad personal, es la base de una salud mental y física adecuada.



MEDICO /PACIENTE COMUNICACIÓN EFICAZ

1. Observe al paciente: los movimientos corporales, los gestos, el movimiento de ojos, expresiones faciales, y el tono de la voz, serán el principio que marque la pauta para saber cómo se siente, cómo es su personalidad: carácter y temperamento.

2. Siempre tenga presente que el paciente es vulnerable por la condición que presenta, por lo que puede presentar ansiedad, angustia, depresión, temor a la soledad e invalidez, estados emocionales que se pueden manifestar en agresión y rechazo entre otras.
Por eso debe comunicarse con el de manera tolerante, paciente, positiva, mediante de una comunicación amable, nunca de lástima, sino firme, confiable, alentadora.

3. Cuando brinde atención médica: hágalo con la expectativa de aprender algo nuevo e identifique sus problemas de no adaptación, sea cordial y delicada(o) cuando se dirija a él, y tenga en cuenta su estado

físico, emocional y espiritual para que pueda enfrentarlo demostrándole sus capacidades.

4. Cumpla con la actitud de escucha: concéntrese en el paciente. Recuerde que las palabras estimulan respuestas emocionales, tenga en cuenta su actitud durante el espacio de comunicación, mantenga el contacto visual pues éste proporciona confianza y seguridad del mensaje transmitido; la posición corporal debe ser relajada entre el paciente que transmite, la aceptación e interés por la persona, los mensajes no verbales tienen que ser congruentes con los verbales, permita que el paciente termine de hablar, tome nota para retomar puntos importantes que le llamen la atención para poder trabajar sobre ellos. No suspenda o termine la conversación abruptamente, si lo tiene que hacer, indíqueselo al paciente de forma amable.

La pauta para llegar a ser un buen escuchador eficaz consiste en clarificar lo que el paciente quiere decir. Si no está seguro de lo que se le ha comunicado, pida una clarificación, nunca dé por asumido que ha entendido lo que otro piensa. Es imprescindible para interactuar con éxito con sus pacientes.

5. Identifique qué tipo de paciente atiende:



Si es un paciente "pasivo", obediente y disciplinado, que aceptan las indicaciones y no suele objetar ni preguntar, es conveniente llevarle a unas actitudes algo más activas y responsables.

Si se trata de un paciente "impaciente", disconforme, a veces agresivo, con actitudes que provocan enfrentamiento y rechazo, recurrente y consultante, lo conveniente es dialogar sobre las dificultades que está teniendo o razones en las que basa su disconformidad.

Si se trata de un paciente "activo", demandante, responsable y sobre informado, que inicialmente provoca un esfuerzo en la atención por parte del profesional, es importante canalizar sus actitudes hacia negociaciones adecuadas, valorarle su actitud proactiva y positiva, comprobar la información que posee. Cada vez es más usual atender a estos pacientes o familiares.

Ambiente requerido: ambiente tecnológico de aprendizaje

Materiales:
Documento para las lecturas
Videos propuestos

- Errores médicos/relación médico-paciente https://youtu.be/0CBxvPhz-9k https://youtu.be/4vk0F3tYlOM
- Documento: "Trato humanización de la atención" http://www.acreditacionensalud.org.co/ea/Paginas/HumAte.aspx
- Documento: "Humanizar la atención en el paciente, el reto para la salud en Colombia" https://agenciadenoticias.unal.edu.co/detalle/article/los-retos-de-la-humanizacion-en-salud-durante-la-pandemia.html
- Video: "Esto No es humanizar" https://youtu.be/8EZidjF6VWA
- Crisis de valores humanos https://youtu.be/Q_8FfrZju18
- Practica valores humanos https://youtu.be/LvDX4P0dxyw
- El puente https://youtu.be/tcHq4hAPxmA

- Documento: “El triángulo del servicio” http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_u3.pdf

Actividad de aprendizaje Nº 4 Redimensionar su proyecto de vida de acuerdo con su condición de persona y su entorno

En esta actividad se socializara en el encuentro sincrónico programado por el instructor donde se abordará los aspectos principales de las temáticas.

❖ Triángulo del servicio

El triángulo del servicio no es otra cosa que una ilustración que muestra y contiene los cuatro elementos que toda empresa debería adoptar como pilares para su filosofía como lo son: el cliente, la estrategia del servicio, la gente, y los sistemas.



Permite concebir el servicio como un todo, que se encadena y que actúa alrededor del cliente, con relaciones entre la estrategia, la gente y el sistema.

- **Cliente**: El centro del modelo. Es toda persona ajena a la organización que busca productos y/o servicios para satisfacer necesidades y quien toma la decisión de compra y recompra, mercadea el producto proactiva y positivamente.
- **Estrategia**: dedicación corporativa al servicio, en la cual desde el gerente hasta el último de los empleados se compromete a cumplir la promesa del servicio.
- **Personal**: el personal deberá saber, entender y comprometerse a la promesa del servicio. Esta parte del modelo del triángulo del servicio incluye a todos los ejecutivos y empleados de la organización. Todas las personas deben saber, entender y obligarse a la promesa del servicio, que fluye de la estrategia del servicio.
- **Sistema**: Herramientas físicas y técnicas para la prestación del servicio, reglas y regulaciones del comportamiento del personal, sistema humano representado en trabajo en equipo, cooperación, solución de problemas, manejo de conflictos y recursos humanos direccionados al cliente.

COMUNICACIÓN TERAPEUTICA



La comunicación terapéutica es un arte que depende de la capacidad de comunicarse del médico, de su comprensión de personas y situaciones, de su experiencia personal con la patología y la terapia, y su disposición para ayudar a los pacientes a que aprendan a comunicarse y a comprenderse a sí mismos.

Este concepto de comunicación terapéutica es importante porque integra la comunicación directamente entre el médico y el paciente, resaltando la vocación del médico hacia las relaciones interpersonales.



Se caracteriza principalmente por la relación asimétrica (médico-paciente) en que se produce, por la motivación curativa con la que se ejerce, y por la habilidad profesional y capacidad técnica que supone para saber escuchar y captar la información del paciente de la forma más efectiva, atendiendo al máximo a las peculiaridades y matices de la comunicación e influir en el paciente a través de la información que se le proporciona.

Es decir, el médico debe estar motivado con su profesión para poder entregar lo mejor de sí mismo a su paciente y escuchar con atención todas las dudas e inquietudes que tenga el paciente.

Si el paciente no cuenta con toda certeza lo que le está sucediendo es probable que esto se convierta en una barrera para este tipo de comunicación y puede suceder, ya que el médico puede tener grandes habilidades de comunicación pero si el paciente no transmite, el proceso va a ser truncado. Otra barrera para este tipo de comunicación es: la falta de fiabilidad de la información, que puede afectar negativamente al proceso de comunicación. Así, una información equívoca, con respuestas al azar, contradicciones frecuentes, o mensajes incongruentes en los que los indicadores no verbales puntúan incongruentemente el contenido verbal, descalifica el propio discurso, haciéndolo irrelevante, y produce desconfianza y desinterés por la comunicación.

Le invitamos a ver los siguientes videos y realizar la lectura de apoyo

Vídeo de apoyo: Cuidados paliativos, disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=4KK0VbrNt_Y

• Documento: "La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica" http://www.medigraphic.com/pdfs/actmed/am-2011/am113k.pdf

• Video: "Comunicación verbal y no verbal" https://www.youtube.com/watch?v=j0lWLWdlY6Y

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Actividad de aprendizaje Nº1 **Evidencia de Conocimiento:**	Concepto de humanización. Necesidades del ser humano (según maslow y teoría del desarrollo a escala humana de max neef el ser biopsicosocial: el yo integral conceptualización de valores humanos Descripción sistema de seguridad social Declaración universal de derechos humanos	Técnica: Respuesta a preguntas Instrumento: Cuestionario
Actividad de Aprendizaje Nº2 Evidencia de conocimiento	Concepto de comunicación Elementos de la comunicación Valor de la comunicación Características y técnicas de la comunicación en salud resolución y manejo de conflictos Concepto elementos del conflicto Estrategias de manejo de conflictos	Técnica: Respuesta a preguntas Instrumento: Cuestionario
Actividad de aprendizaje Nº3 Evidencia de conocimiento	Calidad en la prestación de servicios de la salud Definición de servicio , tipos de servicio, cultura del servicio, Elementos básicos en la prestación del servicio Definición de paciente, usuario y cliente	Técnica: Respuesta a preguntas Instrumento: Cuestionario

Actividad de Aprendizaje Nº4 Evidencia de conocimiento	Aplicar métodos proactivos que permitan identificar las necesidades del usuario. Plantear acciones que desde su desempeño laboral aporten a la plataforma estratégica	Técnica: Respuesta a preguntas Instrumento: Cuestionario

- **REFERENTES BILBIOGRÁFICOS**

Documento: “Experiencia Exitosa Humanización de los Servicios de Salud”, disponible en: https://www.colmenaseguros.com/arl/gestionconocimiento/formar-presencial/memorias_eventos/Documents/4 Experiencia-Exitosa-Humanizacion-de-los-Servicios-de-Salud-Hosp.pdf

• Video: “Conceptos básicos de la Relaciones Humanas enfocadas al Área de la salud”, disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=crcsi8Qj4K

• Documento: “ Humanización” , disponible en : file:///C:/Users/Familiar/Downloads/Memoria-sostenibilidadClinica+parte+2.pdf

• Video: “ Principios del servicio humanizado en salud” disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=hWIGlZGha4s

- **CONTROL DEL DOCUMENTO**

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
	JAIRO ENRIQUE RIZO MEJIA	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	26/07/2013

Autor (es)	JAIRO ENRIQUE RIZO MEJIA	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	26/07/2013
	JAIRO ENRIQUE RIZO MEJIA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	26/07/2013

- **CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)**

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	**CLAUDIA LAGUNA**	**INSTRUCTOR**	**REGIONAL QUINDIO**	**8 MARZO 2021**	