PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** HUMANIZACION DE LA ATENCION EN SALUD
- **Código del Programa de Formación:** 33110059
- **Nombre del Proyecto**: N/A
- **Fase del Proyecto**: N/A
- **Actividad de Proyecto:** N/A
- **Competencia:** Asistir actividades de la vida diaria según protocolos de salud y política de humanización
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    1. Reconocer la importancia del ser humano, sus necesidades, valores y capacidades teniendo en cuenta las dimensiones y el contexto de la atención en los servicios de salud.
    2. Diseñar estrategias para humanizar los servicios de salud teniendo en cuenta el reconocimiento de prácticas humanizantes.
    3. Humanizar la atención en salud centrada en la persona, teniendo en cuenta, habilidades,
    4. principios de vida y del trabajo implementar habilidades propias que aporten en la atención humanizada en los servicios de salud teniendo en cuenta el ser humano, lineamientos normativos y políticas de la organización.

- **Duración de la Guía:** 48 horas

2. PRESENTACIÓN

Es importante expandir la relación humanizada que contribuya a tratar al usuario como ser único, con características irrepetibles y al mismo tiempo enriquecer profesionalmente a los trabajadores de la salud y así lograr el bienestar biopsicosocial, el mejoramiento de la calidad de vida y la recuperación de la enfermedad. Este curso corresponde a la línea tecnológica de atención al cliente, dirigido a todo el personal de salud, con el fin de mejorar el servicio y el trato al paciente, el individuo, la familia y la comunidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1- Actividades de Reflexión inicial:

Imagine que es el supervisor de un área en una institución de salud, en el área de farmacia y tiene a su cargo tres colaboradores. Todos los colaboradores tienen el mismo perfil y realizan las mismas tareas, ellos se turnan las 24 horas con el fin de mantener en funcionamiento el servicio para la institución. Las siguientes son características generales de cada uno de los colaboradores:

Colaborador 1: Mujer de 35 años, madre soltera de ocho hijos. Trabaja en la institución desde hace diez años, desempeñándose en la misma actividad actual.

Colaborador 2: Hombre de 21 años, recién graduado de la universidad, inició en la institución hace un mes. Vive con sus padres, abuelos y un hermano.

Colaborador 3: Mujer de 25 años, soltera, viene de un país extranjero. En los últimos tres años ha viajado por cinco países distintos, y en cada uno de ellos trabajó en una institución diferente.

Ahora pregúntese y responda lo siguiente:

1) Si tuviera que elegir un valor que caracterice a cada uno de los tres colaboradores.

¿Cuál valor sería?

2) En cinco años, ¿cómo vería el desempeño de cada uno de los colaboradores?

¿estarían aún en la institución? ¿en otra institución? ¿en otro cargo?

3)¿Cómo cree que se desempeñe cada uno de los colaboradores en la atención al usuario?

4)¿Considera, como supervisor del área, que debe procurar porque los tres colaboradores actúen de la misma forma con los usuarios? ¿por qué?.

haga clik en el siguiente enlace https://www.youtube.com/watch?v=1t4DfPSMsaE&t=49s observe el video, participe en clases y de su opinión de lo más relevante del video.

En una mesa redonda en el ambiente de formación de su opinión sobre la atención de salud en las diferentes instituciones de salud de su municipio de residencia.

B. Conocimientos previos:

Lluvia de ideas sobre el concepto que cada uno tiene de lo que significa:

- Humanización
- Salud
- Servicio
- Atención

Ambiente requerido: Ambiente de formación
Estrategias o técnicas didácticas activas: dinámicas de presentación
Materiales de formación: cartulina, computador, tv. internet
Material de apoyo: taller de conocimientos
Duración de la actividad: 8 horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

3.2.1. Identificar las características (necesidades, valores, capacidades, componentes biopsicosociales)

Los aprendices harán una actividad con mándala con el fin de reconocerse sus características, valores, familia, relaciones interpersonales y emociones.

Luego socializaran la experiencia del mándala.

Ambiente requerido: Ambiente de formación
Estrategias o técnicas didácticas activas: dinámicas de presentación
Materiales de formación: cartulina, computador, tv. internet
Material de apoyo: desarrollo humano
Duración de la actividad: 6 horas.

3.2.2 Cuadro comparativo teorías de desarrollo Humanos

Los aprendices realizaran un mapa mental de acuerdo con la explicación de las teorías Necesidades de Abraham Maslow, Matriz de Necesidades de Max Neef, Diagrama de Modelo Biopsicosocial.

Socialización de la actividad.

Ambiente requerido: Ambiente de formación
Estrategias o técnicas didácticas activas: dinámicas de presentación
Materiales de formación: cartulina, computador, tv. internet
Material de apoyo: Decálogo de la Humanización, Historia de la Bioética en Colombia, Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow, Matriz de Necesidades de Max Neef, Diagrama de Modelo Biopsicosocial.
Duración de la actividad: 6 horas.

3.2.3. Actividad: Definición y características de la Humanización

Los aprendices harán una lectura grupal sobre los temas que comprende humanización en Salud a nivel

- La calidad y la Humanización
- Variables de la humanización en salud
- Perfil de los profesionales y colaboradores
- Perfil del paciente
- La familia
- Variables que afectan la humanización del servicio
- Inteligencia emocional y su importancia para la humanización

Se socializará cada tema

Ambiente requerido: Ambiente de formación
Estrategias o técnicas didácticas activas: mesa redonda
Materiales de formación: cartulina, computador, tv. internet
Material de apoyo: ¿Qué es humanizar la salud?,
Duración de la actividad: 8. horas.

3.2.4 Actividad : Relacionar conocimiento previo con propuestas o estrategias que permitan prácticas humanizantes.

Los aprendices elaboraran en grupos el árbol del problema tomando con base la situación de la atención del servicios en salud, partiendo de las experiencias previas a nivel personal como pacientes y laboral como auxiliares de enfermerías. Luego socializaran la actividad

Ambiente requerido: Ambiente de formación
Estrategias o técnicas didácticas activas: mesa redonda
Materiales de formación: cartulina, computador, tv. internet
Material de apoyo: ¿Qué es humanizar la salud?,
Duración de la actividad: 6. horas

3.2.5 Competencias Blandas para la humanización en salud

Se dará una explicación de la importancia de la comunicación asertiva, autocontrol de emociones y buen trato. Luego responderán un test sobre inteligencia emocional con el fin de reconocer que aspectos deben de fortalecer para el mundo laboral y poder ofrecer un servicio de humanización a sus pacientes.

Se hará análisis de sus resultados y conclusiones

Ambiente requerido: Ambiente de formación
Estrategias o técnicas didácticas activas: test de inteligencia emocional, pps comunicación asertiva
Materiales de formación: cartulina, computador, tv. internet
Material de apoyo: comunicación asertiva. Inteligencia emocional
Duración de la actividad: 8. horas.

3.2.6 Actividad ATRIBUTOS DE CALIDAD EN SALUD

El instructor dará un explicación sobre el servicio al cliente desde la humanización y tipos de pacientes,

Luego se presentará un video sobre la atención de humanización en un paciente paliativo, se hará una reflexión de la atención que se debe ofrecer a un paciente de cuidados paliativos y su familia.

Los aprendices elaboraran de acuerdo con los conceptos visto de humanizar en Salud decálogo de los atributos de calidad en salud. En forma de cubos resaltando los aspectos más importantes

Ambiente requerido: Ambiente de formación
Estrategias o técnicas didácticas activas: video, y pps
Materiales de formación: cartulina, computador, tv. internet
Material de apoyo: decálogo de la salud, lectura de humanización
Duración de la actividad: 6horas

4.0. Actividades de transferencia del conocimiento

4.1 . Actividad Ensayo “MI Vocación “

El aprendiz al finalizar hará un ensayo sobre su vocación y humanización de servicio a la salud.

Los aprendices realizaran un ensayo sobre la importancia de brindar un servicio con humanización en salud y su aporte para el mundo laboral.

Ambiente requerido: Ambiente de formación
Estrategias o técnicas didácticas activas: presentación pps.
Materiales de formación: cartulina, computador, tv. internet
Material de apoyo: lectura deshumanizar en salud
Duración de la actividad: 6. horas

4.2 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto: Actividad 1 RAP 1: Matriz Normatividad de Humanización de servicios de Salud Actividad 2 RAP 1: Mapa mental Estructura SGSSS Actividad 3 RAP 2: Cuadro Comparativo Comunicación Asertiva Vs Inteligencia Emocional Actividad 4 RAP 3: Mapa Mental Sistema Obligatorio de la Garantía de La Calidad	Reconoce a la persona como un ser humano integral desde los aspectos biológico, psicológico y social diferencia las necesidades del usuario desde su clasificación y tipo de satisfactor identifica los valores humanos en el contexto de la atención a las personas en los servicios de salud desde los valores universales reconoce al usuario como parte integral del sistema de seguridad social en salud teniendo en cuenta el concepto de salud como derecho identifica los deberes y derechos de los usuarios con base en el sistema de seguridad social en salud justifica la importancia de la participación de los usuarios de la institución en los comités de ética hospitalaria, copaco y alianzas de usuarios según normatividad vigente desarrolla actividades de	**Técnica:** Valoración de producto **Instrumento:** Lista de Chequeo **Técnica:** Valoración de producto **Instrumento:** Lista de Chequeo **Técnica:** Valoración de producto **Instrumento:** Lista de Chequeo **Técnica:** Valoración de producto **Instrumento:** Lista de Chequeo

Actividad 5 RAP 4: Cubo humanización Actividad 6 RAP 4: Ensayo " MI Vocación "	autoconocimiento orientadas hacia el mejoramiento personal con base en elementos de valoración humana elabora su proyecto de vida desde las dimensiones familiar, personal , social y espiritual justifica la importancia de conservar y replantear el proyecto de vida personal como elemento fundamental en el desarrollo humano de forma integral redimensiona el proyecto de vida integrando elementos del contexto de la prestación del servicio de salud propone alternativas de manejo de conflictos que sean aplicables en la cotidianidad laboral	**Técnica:** Observación **Instrumento:** Lista de Chequeo **Técnica:** Observación **Instrumento:** Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS

ACCESIBILIDAD: Posibilidad que tiene la población de ser atendida en un servicio de salud.

ACCIÓN INSEGURA: Conducta que ocurre durante el proceso de atención en salud, usualmente por acción u omisión de miembros del equipo. En un incidente o evento adverso pueden estar involucradas una o varias acciones inseguras.

ACREDITACIÓN: Método empleado para calificar atributos de la atención brindada por un establecimiento. También se le define como "el procedimiento de evaluación periódica de los recursos de un servicio o establecimiento de salud que tiende a garantizar la calidad de atención a través de estándares previamente definidos y aceptados".

ASISTENCIAL: Adjetivo perteneciente o relativo a la asistencia, especialmente la médica o la social. Diccionario de la Lengua española.

ATENCIÓN EN SALUD: Servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud

ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS: Todas aquellas acciones realizadas a una persona con patología de urgencia consistentes en las actividades, procedimientos e intervenciones necesarios para la estabilización de sus signos vitales; la realización de un diagnóstico de impresión y la definición del destino inmediato de la persona con la patología de urgencia tomando como base el nivel de atención y el grado de complejidad de la entidad que realiza la atención inicial de urgencia, al tenor de los principios éticos y las normas que determinan las acciones y el comportamiento del personal de salud.

ATENCIÓN INTEGRAL: Conjunto de servicios de promoción, prevención y asistenciales (diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y readaptación), incluidos los medicamentos requeridos, que se prestan a una persona o un grupo de ellas en su entorno bio – psico - social, para garantizar la protección de la salud individual y colectiva.

ATENCIÓN MÉDICA: Conjunto de actividades armónicamente integradas, realizadas en Servicios de Salud de distinto nivel de complejidad o en el seno de la comunidad y que tienen como objetivo, actuando sobre las personas, promover, proteger, recuperar y rehabilitar la salud física y mental de los individuos, incluyendo la atención de los mismos para su reubicación.

CALIDAD HUMANA: Cortesía, Confidencialidad, Comunicación, Comprensión

DEFENSOR DEL USUARIO EN SALUD: Es el vocero de los afiliados ante las respectivas Entidades Promotoras de Salud en cada departamento o en el Distrito Capital, con el fin de conocer, gestionar y dar traslado a las instancias competentes de las quejas relativas a la prestación de servicios de salud.

EFECTIVIDAD: Expresa cambios que la ejecución de un programa de trabajo, genera en una población. Relaciona Eficiencia y Eficacia. Relacionada con Indicadores de Efecto e Impacto.

EFICACIA: Califica logro de los Objetivos. Relacionada directamente con la Disponibilidad, Accesibilidad, Cobertura, Concentración y Calidad de los Recursos.

EFICIENCIA: Califica relación entre el logro de un Objetivo y el Recurso utilizado. Se mide con factores como el Costo, Utilización, Productividad, Rendimiento y Beneficio.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- biblioteca virtual Sena
- Internet, buscadores: monografías, google, yahoo,
- www.google.com.co
- Ley 100 de 1993
- Ley 1438 de 2011
- Ley 1122 de 2017

- Decreto 1011 de 2006

ww.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Claudia Molano M**	**INSTRUCTOR**	**Comercio y servicios**	**21/07/2024**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					