	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	CASOS POR COMPETENCIAS – NIVEL AUXILIAR	CO-OPS-FT-17 V1

NOMBRE: Monica Maria Tamo Naranjo CEDULA: 1018450381

CELULAR: 3144446173 PERFIL: Registrador FECHA: Enero 2021

Valoración por selección múltiple.

En una Unidad de Servicios de Salud (antiguo Hospital), que se encuentra alejada geográficamente de la sede administrativa, se prestan servicios de atención asistencial en salud con enfermería, medicina, odontología, vacunación, atención de urgencias, hospitalización y partos.
En la dinámica laboral de dicha unidad se realiza apertura de la puerta principal a las 7:00am, porque las agendas inician a esta hora, pero el servicio prestado por el personal asistencial inicia a las 7:30 y en ocasiones un poco más tarde ya que el alimentador se demora en salir del portal. Cuando el personal llega tarde el vigilante y/u orientador indican a la gente lo siguiente: "los profesionales se demoran ya que hay trancón... por favor esperen" esta información la entregan a los pacientes con el fin de reconocer las necesidades e inquietudes de los pacientes.
Toda queja o petición de los ciudadanos se recibe de forma verbal (los orientadores orientador y auxiliares de enfermería son las personas encargadas de recibirlas) y estos últimos se la comunican de la misma manera (verbalmente) a la jefe de centro y así se asegura su correcto seguimiento ya que la comunidad es muy pequeña y se conocen a las personas y en donde viven.
Teniendo en cuenta que la zona es de difícil acceso (percepción de la ciudadanía y de los colaboradores de esta unidad), no se cuenta con mecanismos de participación ciudadana. La solución de los problemas en salud siempre es dada por la jefe de centro.
Un día a la llegada de un nuevo funcionario, como es costumbre en la unidad, todos los colaboradores se reunieron en el área de cafetería, donde le hicieron la bienvenida y le presentaron al equipo de trabajo. En esta bienvenida, la jefe le dice al nuevo funcionario que por favor llegue a las 7:30 am todos los días y de esta forma la comunidad no se va poner brava ya que todos los funcionarios llegan tarde a laborar.
Como la unidad está ubicada en una zona donde todos los habitantes se conocen, en ocasiones la jefe de centro reúne a su equipo de trabajo y les comenta los seguimientos en salud a pacientes indicando los diagnósticos, nombres de paciente entre otros y así asegura ella una atención integral. A estas reuniones la jefe invita a un miembro de la comunidad que ha hecho cursos en salud y que trabajó hace 07 años como gestor comunitario en esa unidad (el conoce como llegar a los pacientes y darles la información).
En uno de los cursos dados por la comunidad LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales) todos los colaboradores atienden a todas las personas de manera igualitaria. Se atiende a niños, adultos y ancianos con todo el respeto. Se ha establecido una dinámica que todos los pacientes roten por todos los servicios ya si aseguran un cumplimiento de objetivos organizacionales.

PREGUNTAS DE SELECCIÓN MULTIPLE.

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO:

1. Según el caso presentado se ha argumentado que se estableció un canal de comunicación verbal de las necesidades de los pacientes ya que la comunidad donde se encuentra la unidad de salud es muy pequeña y todos se conocen. De esta forma de gestión de solicitudes usted considera:

a. Como la comunidad es muy pequeña, es correcto realizar la solución de quejas y peticiones de forma verbal
b. Los orientadores y auxiliares de salud dan de manera completa la información de quejas y peticiones de la comunidad.
c. Aunque se ha utilizado por mucho tiempo el voz a voz como medio solución de quejas y reclamos, No es un mecanismo que permita realizar un adecuado seguimiento a las mismas.
d. Cuando se recibe las quejas y peticiones de forma verbal se asegura que la población tenga mejores condiciones de salud.

Escaneado con CamScanner

2. Debido a que esta unidad en salud (antiguo Hospital), según el parecer de pacientes y colaboradores está muy lejos de la sede administrativa, es de tener en cuenta frente a la participación comunitaria:

a. La soluciones que dan la jefe a los problemas de la comunidad permiten que se disminuyan los reclamos de los pacientes frente al servicio
b. El escuchar a los pacientes y ciudadanos asegura la participación comunitaria
c. El papel del orientador y auxiliares de enfermería al recibir las quejas es el único mecanismo valido de participación comunitaria
d. No se cuenta con espacios de participación comunitaria que permitan la solución (gestión) positiva de las necesidades y requerimiento de la población

TRABAJO EN EQUIPO:

3. Por muchos años, en esta unidad de salud, al llegar un nuevo miembro al equipo de trabajo se realiza una bienvenida donde dan unas pautas para realizar bien el trabajo asignado. Frente a este enunciado usted considera:

a. Reunirse en espacios que permitan la bienvenida de los nuevos miembros no es condición única que permita un adecuado trabajo en equipo ni el cumplimiento de las metas de la institución.
b. Dar la bienvenida a todo el personal nuevo asegura un mejor trabajo en equipo
c. Con las bienvenidas de los nuevos funcionarios se logra la disminución de quejas
d. Realizar bienvenidas a los nuevos funcionarios permite no volver a tener problemas de quejas y reclamos

4. Cuando se le indica al nuevo funcionario que por favor llegue a las 7: 30 am ya que todos los que trabajan en esta unidad llegan tarde y si uno de ellos llega temprano la comunidad se pondrá brava, usted considera:

a. Es mejor ponerse de acuerdo todos para que de esta forma la comunidad no ponga quejas
b. Cuando todos los funcionarios llegan tarde a laborar afectan negativamente la imagen de la institución.
c. Al ponerse de acuerdo los funcionarios para llegar tarde, logran un positivo trabajo en equipo
d. Si todos los funcionarios llegar tarde a trabajar, evitan sobrecarga laboral

MANEJO DE LA INFORMACIÓN:

5. Según la ley 1995 de 1999 del manejo de la Historia Clínica, este es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley. Para el caso usted considera:

a. El miembro de la comunidad es una persona idónea para conocer las condiciones de salud de las personas que viven en esta comunidad.
b. Los miembros de la comunidad autorizaron verbalmente al miembro de la comunidad para que conozca la historia clínica de ellos.
c. El miembro de la comunidad sabe guardar secretos y por eso el no le contará a nadie lo que escucha en esta reuniones
d. No se cumple con la confidencialidad de la información de los pacientes, la historia clínica es un documento privado y es exclusivo del paciente

Escaneado con CamScanner

RELACIONES INTERPERSONALES:

6. Las relaciones interpersonales se caracterizan por darse entre dos o más personas, y suponen que un individuo interactúa con otro de manera honesta. De acuerdo al caso presentado:

a. En el grupo de trabajo se escucha con interés y se capta las necesidades de los demás
b. En el grupo de trabajo se fomenta la honestidad en la comunicación.
c. En el grupo de trabajo se transmite la información de manera transparente y se evitan situaciones que puedan generar deterioro en el ambiente laboral
d. En el grupo de trabajo No se transmite la información de manera honesta y transparente y esto puede afectar el trabajo en equipo

COLABORACIÓN:

7. Frente a las atenciones asistenciales que realiza el equipo de salud en la comunidad se percibe:

a. Se maneja respeto por la diferencia y se fortalece la integración de personas que tienen una mayor vulneración social
b. Se cumplen con los compromisos adquiridos en la atención de pacientes con altos estándares de calidad
c. Cuando la jefe de centro realiza las reuniones de bienvenida logra que todos colaboren en la realización del trabajo
d. Los funcionarios de esta unidad, les está prohibido atender a negros y pobres ya que ellos nunca pagan las atenciones en salud.

Escaneado con CamScanner