

Introducción

Clinica Medilaser S.A.S. identifica a partir de las manifestaciones de los usuarios la necesidad de fortalecer la atención humanizada para el paciente y su familia y decide implementar una estrategia con enfoque lúdico-académico para analizar casos de pacientes que han sufrido conductas deshumanizadas y generar cambios comportamentales en los colaboradores y apropiación de la cultura de humanización.

Objetivo

Fomentar una cultura organizacional basada en la calidez humana y actitud de servicio durante la atención del paciente y familia, promoviendo la comprensión de sus experiencias en un contexto lúdico-académico, que se refleje en la satisfacción del usuario.



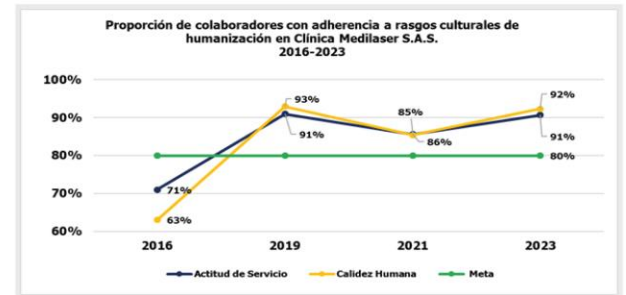
Metodología

Ajuicia tu corazón aplica la metodología de **aprendizaje basado en problemas**, donde se identifica trimestralmente un caso a través del ejercicio diario del grupo de apoyo, en el que el paciente haya experimentado **conductas deshumanizadas**. La selección del caso se hace considerando su relevancia, lo representativo, asegurando que sea pertinente para la discusión y tenga elementos que permitan la reflexión y el análisis crítico. Una vez seleccionado el caso, se hace una investigación exhaustiva a partir de los registros clínicos y manifestaciones del paciente y se convoca a un **"juicio oral"** en una sala de oralidad de la Facultad de Derecho de una de las instituciones del convenio docencia-servicio. Al personal implicado en la atención deshumanizada se da a conocer el protocolo del **"juicio"**, así como la información relacionada con el caso que motiva el análisis. La invitación se hace extensiva a todas las unidades y líderes de procesos. El día del evento se presentan a los implicados, tal como se haría durante un juicio oral y se **expone el caso**, ofreciendo 8 minutos máximo a cada participante para su intervención. Los participantes de Ajuicia tu corazón son:

- Juez de humanización** **Profesional** especialista en Bioética
- Corazón acusado** **Personal** que participó directamente en la atención durante la conducta deshumanizada.
- Corazón rescatista** **Personal asistencial** o administrativo que defiende a los corazones acusados en su acción directa.
- Corazón defensor de la humanización** **Representa al paciente y su familia** y al modelo de humanización institucional.
- Ministerio de humanización** **Corresponde al marco conceptual**, filosófico, jurídico y médico del proceso y está representado por una figura externa y con una visión objetiva e imparcial de la clínica.
- Testigos** **Personal asistente del público** que puede aportar información relevante para el análisis del caso.

Resultados

Gráfica 1. Tendencia de la proporción de colaboradores con adherencia a rasgos culturales de humanización en Clínica Medilaser S.A.S. entre 2016 a 2023.



Fuente. Elaboración propia basada en encuesta de cultura de humanización.

Se ha evidenciado mejora en la apropiación de los rasgos culturales de humanización como son la actitud de servicio y la calidez humana desde que se implementó la estrategia fomentando la atención humanizada, que además se refleja en proporción de usuarios satisfechos para 2021 (96.36%), 2022 (96.88%), 2023 (97.23%).



Conclusiones

Un desafío crítico en la atención sanitaria, es la vulneración de los derechos de los usuarios y la falta de atención humanizada, por ello, la metodología de aprendizaje basado en problemas utilizada en Ajuicia tu corazón resulta efectiva para desarrollar habilidades de resolución de problemas y reflexión crítica, al aumentar la empatía y la comprensión por parte de los colaboradores sobre los efectos de las conductas deshumanizadas en los pacientes y promueve la adopción de cambios y mejoras en sus prácticas durante la atención que contribuye con la transformación cultural.

