

# CONCEPCIÓN HUMANA DE LA VIDA UNA ESTRATEGIA DE CONEXIÓN CON LOS PACIENTES Y LOS COLABORADORES FRUTO DE LA CO-CREACIÓN Y EL LIDERAZGO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CUARTA META

BAQUERO H, GONZÁLEZ, A, SANMIGUEL S, LOZANO A.

## INTRODUCCIÓN

Aplicando Design Thinking, se mejoró la atención al paciente con un modelo de servicio humanizado basado en la "concepción humana de la vida" del Direccionamiento Estratégico. Este enfoque promueve la "Alegria en el trabajo" del IHI y fortalece competencias, clima laboral y prácticas seguras, como la prevención del cansancio del personal, educación en autocuidado y correcta identificación de pacientes y muestras según el PAMEC. Así, la "concepción humana de la vida" se convirtió en el núcleo de todas las líneas de servicio.



## OBJETIVOS

- **Felicidad en el Trabajo y Experiencia del Paciente:** Incorporar herramientas de felicidad en el entorno laboral y usar estrategias pedagógicas para mejorar la experiencia de pacientes y familias. Crear rutas de atención co-construidas con la comunidad, utilizando la lúdica y el juego como métodos de aprendizaje y co-creación.
- **Mejora Continua y Liderazgo Personal:** Implementar herramientas de "ciencia de la mejora" y fomentar el liderazgo personal para alcanzar los resultados propuestos. Posicionar a la empresa como el mejor lugar para trabajar, garantizando una excelente experiencia en el servicio y un entorno laboral positivo.



## METODOLOGÍA

Se realizaron sesiones de trabajo creativo utilizando herramientas de Design Thinking, como el journey map y grupos focales, para co-crear con pacientes, comunidad, empresas y colaboradores del Policlínico. Se adaptó una encuesta PREM (Patient Reported Experience Measures) para identificar aspectos clave en las rutas de experiencia de investigación, atención médica especializada y salud ocupacional, permitiendo la creación de rituales de atención colaborativos.

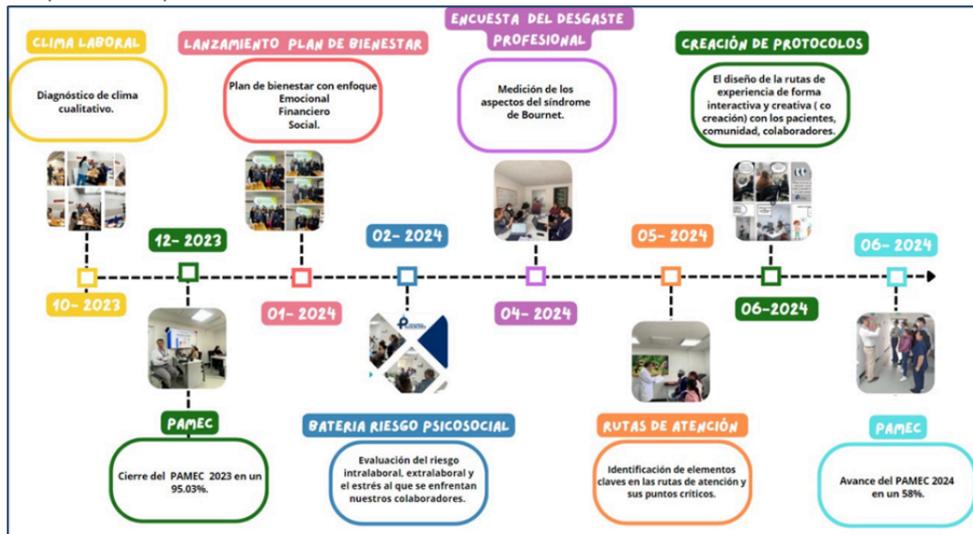


Gráfico 1. Cronograma de avance de las estrategias para la implementación del concepto "Concepción humana de la vida".

Para evaluar el entorno laboral y el cansancio de los colaboradores, se midió la carga laboral con preguntas básicas y se utilizó la Escala de Maslach, del paquete "Prevenir el cansancio en el personal de salud". Esta evaluación identificó factores de estrés y agotamiento, promoviendo un ambiente de trabajo más saludable y sostenible. La revisión del avance del PAMEC fue esencial para validar y mejorar continuamente el proyecto.



## CONCEPCIÓN HUMANA DE LA VIDA



Gráfica 2. Modelo de atención centrado en el paciente

## RESULTADOS

Con base en el trabajo institucional y teniendo en cuenta las estrategias aplicadas para la implementación del concepto "concepción humana de la vida", se obtuvieron los siguientes resultados entre el mes de noviembre de 2023 y julio de 2024.

EL avance del PAMEC en el 2023, permitió cerrarlo en un 95.03% y priorizar las prácticas seguras prevenir el cansancio en el personal de salud, ilustrar al paciente en el autocuidado de su salud y garantizar la correcta identificación del paciente y las muestras de laboratorio; tras la aplicación de la autoevaluación de la ruta crítica. Por otra parte, Los principales resultados de la escala de Maslach evidenciaron los siguientes factores: solo el 5% presentó factores de agotamiento, el 29 % de los trabajadores manifiestan que no se han sentido agotados por el trabajo y el 10% una vez al mes agotados.



Gráfica 3. Escala de Maslach. Medición de la fatiga antes de ir al trabajo.



Gráfica 4. Escala de Maslach. Medición del nivel de comprensión hacia los pacientes

Si bien es cierto que el patrón de agotamiento es general permite identificar los puntos críticos a trabajar. La mayoría, por encima del 50% no manifiestan factores de agotamiento.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

- **Liderazgo Empático y Co-creación en la Experiencia del Paciente:** La mejora de la alegría en el trabajo está directamente vinculada a las habilidades blandas de los líderes en todos los niveles. El liderazgo empático desde la Alta Dirección es fundamental para transformar la realidad del trabajo diario. Diseñar rutas de experiencia de forma interactiva y creativa con pacientes, comunidad y colaboradores nos permitió trascender la rutina de los procesos cotidianos de atención, transformando la relación colaborador-paciente en una experiencia vivencial y enriquecedora.
- **Herramientas del PAMEC y Mejora del Clima Organizacional:** Utilizar las herramientas del PAMEC con una perspectiva creativa nos permitió ir más allá de lo normativo, incorporando en el ADN de la IPS un lenguaje basado en la sencillez y la empatía. Esta metodología facilitó el mejoramiento del clima organizacional y la satisfacción del colaborador, fundamentales para nuestra propuesta de valor: la "concepción humana de la vida" en todas las líneas de servicio. Así, se fortaleció la experiencia del cliente interno y externo, promoviendo un entorno laboral positivo y una atención más humana y eficiente.