

# CAMBIANDO VIDAS CON CORAZÓN

Gloria Esperanza Rivera Diaz - grivera@lacardio.org  
 Maria Clara Varela Yepes - mvarela@lacardio.org  
 Juan Camilo Caicedo Barros - jcaicedo@lacardio.org  
 Laura Fernanda Duarte Hernández - laduarte@lacardio.org  
 Ana María García Rodríguez - amrodriguez@lacardio.org

## INTRODUCCIÓN

En la Fundación Cardioinfantil-LaCardio, sabemos que el cuidado centrado en la persona es la clave para un servicio humanizado que responda a las necesidades de pacientes, familias y colaboradores. Abordamos la atención desde todas las perspectivas, vemos y consideramos al paciente como un ser integral, no solo desde las necesidades del cuidado clínico, sino también desde su entorno familiar, físico, y relacional.

Hemos desarrollado diferentes estrategias que consideran a nuestros pacientes, colaboradores y a la sociedad, priorizando su atención y cuidado desde el valor que cada uno da a su condición.



## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**31** Iniciativas de servicio  
**27** Implementadas

Estas se evaluaron a partir del incremento en el NPS que permite medir la fidelización del paciente y su familia, y el CSAT que nos ayuda a medir la satisfacción global del paciente en la atención.



### Humanización

Por otro lado, durante el año 2023 el departamento de experiencia del paciente y responsabilidad social junto con las áreas asistenciales y administrativas lograron desarrollar y fortalecer las actividades lúdicas y de bienestar, el acompañamiento y el confort del paciente.

Actividades	2021	2022	2023
Bienvenidas	11.110	13.925	15.333
Seguimiento a pacientes	16.323	20.754	18.310
Acompañamiento en la fase final de vida	3.270	5.950	6.139
Programas de bienestar	2.910	3.324	8.957

**45%**

### Voluntariado

**251** Voluntarios  
**156** Actividades  
**13.369** Horas



## OBJETIVO

Proporcionar un cuidado centrado en la persona, abordando todas las perspectivas de sus necesidades para mejorar su experiencia y satisfacción en el periodo de 3 años.

## METODOLOGÍA



Cada una de estas fases obedece a un proceso basado en la metodología de design thinking de IDEO.<sup>1</sup>

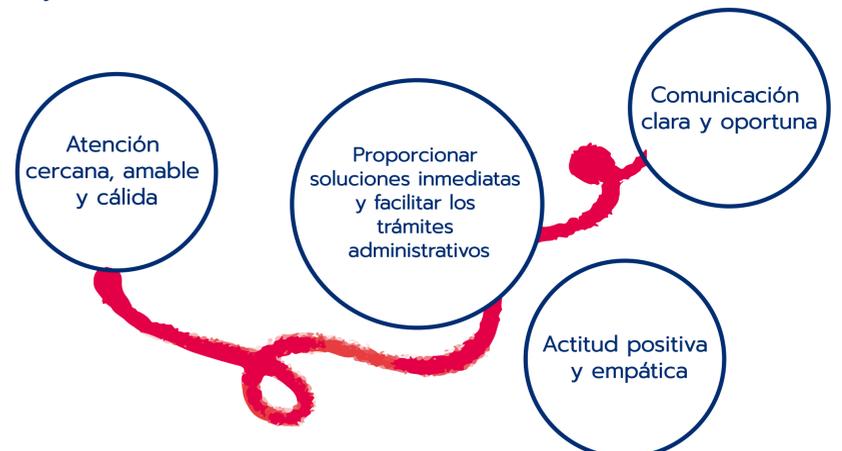
### ¿Qué hicimos?



## CONCLUSIONES

Se observa un aumento significativo en las actividades de bienestar y humanización lo que, junto con las iniciativas de mejora, se evidencia tiene un gran impacto en la satisfacción del paciente y su fidelización, pues los indicadores de las distintas áreas en las que se realizó una intervención aumentaron.

Esta experiencia permitió identificar una serie de fortalezas y aprendizajes que ayudaron a mejorar nuestra atención y mantener una metodología de mejora continua.



## REFERENCIAS

1 DESIGN KIT: THE HUMAN-CENTERED DESIGN TOOLKIT, 2015