

Club De Lectura



“En los libros hallarás el tesoro del saber”

Introducción

La biblioterapia es una herramienta que aplica la lectura para promover la sanación y el bienestar. Los trabajadores de la salud reconocen su valor en diversos escenarios. Salud Horizontes IPS, inspirada en este concepto y su modelo de atención primaria, realizó un proceso educativo en nueve departamentos para construir una estrategia con los usuarios. Como resultado, nació el Club de Lectura que se lanzó en 2024 para aumentar la satisfacción y fidelización de los usuarios.

Objetivos

Mejorar la experiencia del usuario atendidos intramural y extra muralmente, a través de la implementación de la biblioterapia.

Impactar positivamente la salud de nuestros usuarios, incentivando la cultura de la lectura en los usuarios y sus familias.

Metodología

Planeación

En 2023, Salud Horizontes obtuvo una evaluación de satisfacción del usuario del 99% y 100%.

Se realizó evaluación cualitativa en nueve departamentos a través de encuentros colectivos con usuarios, utilizando diálogos de saberes para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la percepción de los usuarios sobre la atención recibida por la IPS.

Tabla 1

Debilidades	Tiempos de espera en sala
Oportunidades	Decoración de los espacios
Fortalezas	Personal de salud compasivo
Amenazas	Miedos, dudas y temores del usuario

Fuente: DOFA Satisfacción y fidelización del usuario 2023 Salud Horisoos

- a. **Debilidades:** Esperar: Al 90% de los es gustaría que la atención fuera inmediata.
- b. **Oportunidades:** Decoración o ambientación: Al 63% de los usuarios les gusta el concepto de Familia Horisoos.
- c. **Fortalezas:** Atención compasiva del personal de salud: El 32% de los usuarios sintieron compasión al ser atendidos.
- d. **Amenazas:** Miedo: Al 72% de los usuarios les genera temor ir a una consulta.

Lo anterior llevó al siguiente precepto: “Es necesario que el proceso de espera durante una consulta sea más ameno, cómodo y familiar que logre hacer ver al personal de salud como alguien más del común logrando así disipar miedos y temores en el usuario”

Hacer

Se implementa el **Club de Lectura** en las salas de espera intramural y extramural, así:

Dotación:

Bibliotecas, libros, kit escolar, señalética: pendón, mesas y asientos para niños.

Capacitación y entrenamiento del personal de salud en la dinamización del club, así:

- a. Propósito del Club y beneficios de la lectura relacionados con la salud
- b. Asignación de equipos para la dinamización del club
- c. Entrega de libros
- d. Ejercicio de lectura.
- e. Actividades lúdico prácticas

Autores:

Oscar Adrián Vivas
Gerente General
Salud Horisoos IPS

Astrid Ante Sulez
Coordinadora Educación

2024

Resultados

Tiempo de ejecución a la fecha: cinco (5) meses

Tabla 2 Evaluación cuantitativa del Club de Lectura

DEPARTAMENTO	MODALIDAD	No ENCUESTADOS	CURSO DE VIDA MÁS IMPACTADO	CALIFIQUE DE 1 A 10 LA ESTRATEGIA
QUINDÍO	Intramural	230	Adulthood	10
	Extramural	325	Adulthood	10
CALDAS	Intramural	135	Adulthood	10
	Extramural	359	Juventud	10
RISARALDA	Intramural	145	Adulthood	10
	Extramural	325	Juventud	10
BOLIVAR	Extramural	145	Adulthood	10
CASANARE	Extramural	165	Juventud	10
TOLIMA	Extramural	255	Adulthood	10
SANTANDER	Extramural	100	Adulthood	10
TOTAL		2.184		10

Tabla 2. Se les aplicó la encuesta a 2.184 usuarios con mayor impacto en curso de vida adultez y una calificación de 10 sobre 10 sobre el Club de Lectura.

Tabla 3 Evaluación cualitativa del Club de Lectura

Por qué cree importante la estrategia	Qué beneficios trae la lectura a la salud	Qué podría mejorar	Tipo de libros que le gustaría que tuviéramos	Minutos asignados a la lectura
El tiempo es ameno en sala de espera	Soltar el celular	Aumentar los libros en los estantes	Sopa de letras	22 minutos
Importancia de la lectura	Activa la imaginación	Indicarle al usuario que traiga gafas	Inteligencia emocional	
Ayuda al manejo de los nervios en sala de espera	Aprender cosas desconocidas	Espacio aparte para leer	Saber escuchar	
Es algo diferente en un contexto de salud	Distraerse de pensamientos de la vida	Avisarle antes que va a haber lectura	La biblia	
El personal de salud no parece bibliotecarios o profesores	Ayuda a resolver problemas de la vida	Invitar nuestras familias	Suspense	

Tabla 3. Evaluación cualitativa del Club de Lectura la cual evidencia los beneficios de la lectura en los usuarios. Con el Club de Lectura móvil hemos acompañado conmemoraciones y celebraciones de los días del calendario de salud pública. La estrategia ha sido calificada como innovadora.

Consideramos experiencias exitosas a esos hechos que se dieron durante la ejecución de la estrategia y que no esperábamos.

- a. Al abrir el buzón de sugerencias encontramos una felicitación relacionada con el Club de Lectura, acción inusual ya que no es muy usado el buzón.
- b. Las siete (7) sedes fueron dotadas con 320 libros para donar a los usuarios participantes activos del Club. En el primer trimestre el stock de libros estaba en un 5 % de surtido.
- c. Bajo esa misma dinámica de donar libros uno de nuestros usuarios nos donó un libro de su autoría, y nos felicitó por la estrategia.
- d. Además de usuarios y sus familias, los colaboradores y personal del servicio de salud empezaron a hacer parte de la estrategia leyendo en sus tiempos libres.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

- * El curso de vida más impactado por el Club de Lectura fue el de adultez
- * El Club de Lectura logra impactar los resultados del DOFA al mejorar en los tiempos de espera en consulta y reducir los temores a través de un espacio sanitario acogedor y educador.
- * El Club de Lectura dejó en evidencia los beneficios de la lectura en un entorno sanitario de consulta para el usuario y la familia.
- * El reto del Club de Lectura a mediano y largo plazo será evaluar el impacto en la salud de usuarios, sus familias y en el clima laboral de nuestros colaboradores.