



clínica  
**sagrado  
corazón**  
*por tu bien*



**33° Foro Internacional OES**  
en alianza con la **Fundación Santa Fe de Bogotá**  
y **Planetree Internacional**

**Somos una IPS de alta  
complejidad comprometida  
con una atención segura, de  
calidad y centrada en las  
personas.**



**33° Foro Internacional OES**  
en alianza con la **Fundación Santa Fe de Bogotá**  
y **Planetree Internacional**



# MODELO DE ATENCIÓN CUIDÁNDOTE DE CORAZÓN



**VISION**  
Seremos en el 2023 una clínica reconocida por gestionar modelos de atención innovadores y costo efectivos, mediante una adecuada gestión que fortalezca relaciones de confianza con los usuarios, las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios



33° Foro Internacional OES  
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá  
y Planetree Internacional



**Nuestra visión va más allá de la atención convencional, buscamos crear espacios donde los pacientes y sus familias se sientan seguros y cuidados, donde la calidad de los servicios sea evidente en cada interacción y donde la atención esté verdaderamente centrada en las necesidades individuales de cada persona.**



**33° Foro Internacional OES**  
en alianza con la **Fundación Santa Fe de Bogotá**  
y **Planetree Internacional**





**Planetree**

***Desde el 2019 hacemos parte de***

**La Red Global Planetree**



**33° Foro Internacional OES**  
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá  
y Planetree Internacional



# ¿CÓMO SURGIÓ

## ESTÁ ESTRATEGIA?

Cumpliendo con nuestro objetivo estratégico de alcanzar altos estándares de calidad centrados en el paciente, la Clínica Sagrado Corazón definió un modelo de atención enfocado en cumplir las expectativas de los pacientes sobre los servicios de salud que reciben.





Proporcionar ayuda eficaz a nuestros pacientes.



Impactar positivamente en el estado de salud físico y psicológico.



Brindar la posibilidad a los pacientes de que autocontrolen su enfermedad.



Cuidándote de  
**Corazón**

*Nueva Clínica Sagrado Corazón*



**33° Foro Internacional OES**

en alianza con la **Fundación Santa Fe de Bogotá**  
y **Planetree Internacional**

# NUESTRO MODELO DE ATENCIÓN CUIDÁNDOTE DE CORAZÓN

Responde a las expectativas de los pacientes de la unidad de Hemato-Oncología, mejorando su salud física y psicológica, ayudándolos a interiorizar y apropiarse de su diagnóstico mediante la identificación de sus necesidades.



33º Foro Internacional OES  
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá  
y Planetree Internacional

## Caracterizar

La población Hemato-Oncológica, objeto de nuestro modelo.



## Planear

Los procesos de atención teniendo en cuenta Guías de Práctica Clínica, basadas en la evidencia.



## Identificar

Puntos claves del cuidado y tratamiento.



## Integrar

Análisis de riesgo y necesidades del paciente y su familia, mediante la articulación del equipo interdisciplinario.



## Brindar Atención

A partir de un proceso bidireccional, identificando puntos positivos entre los profesionales de la salud, los pacientes y sus familias.



## Comunicar

Elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad.



## Educar

Al paciente y a su familia, mejorando las condiciones de salud y autocuidado, para disminuir riesgos e impactos negativos en su proceso.



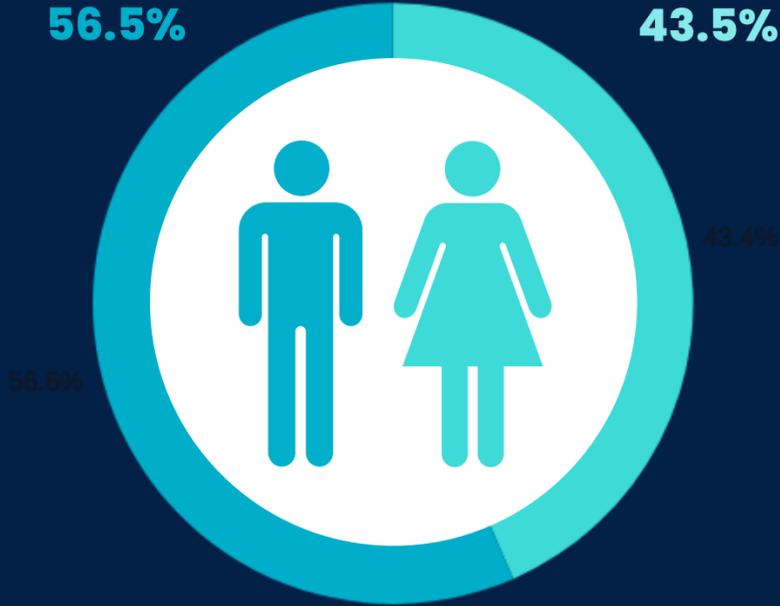
## Intervenir

De manera individualizada al personal asistencial, a través del programa "Mi Salud Mental", que cubre aspectos personales, familiares y laborales.

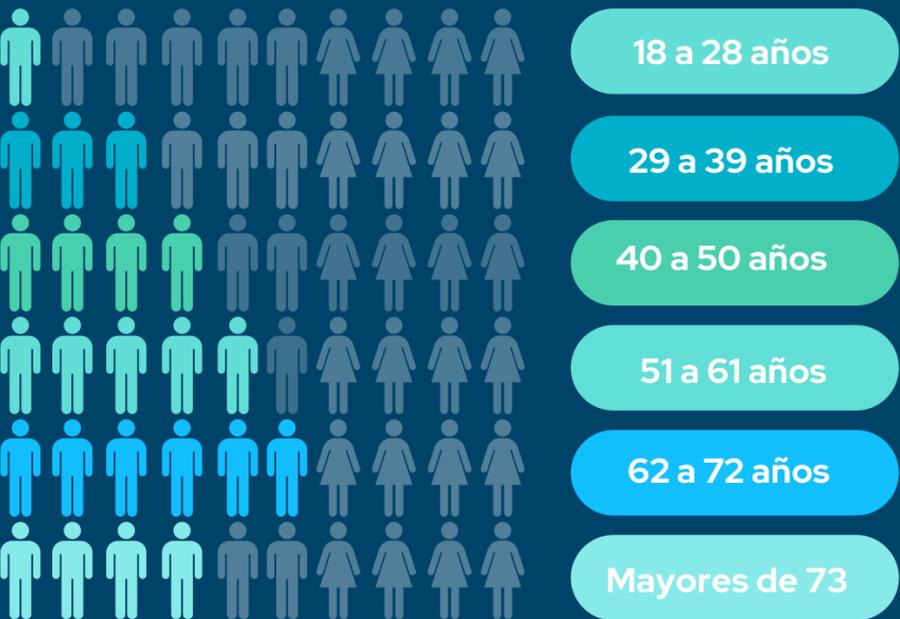


# DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

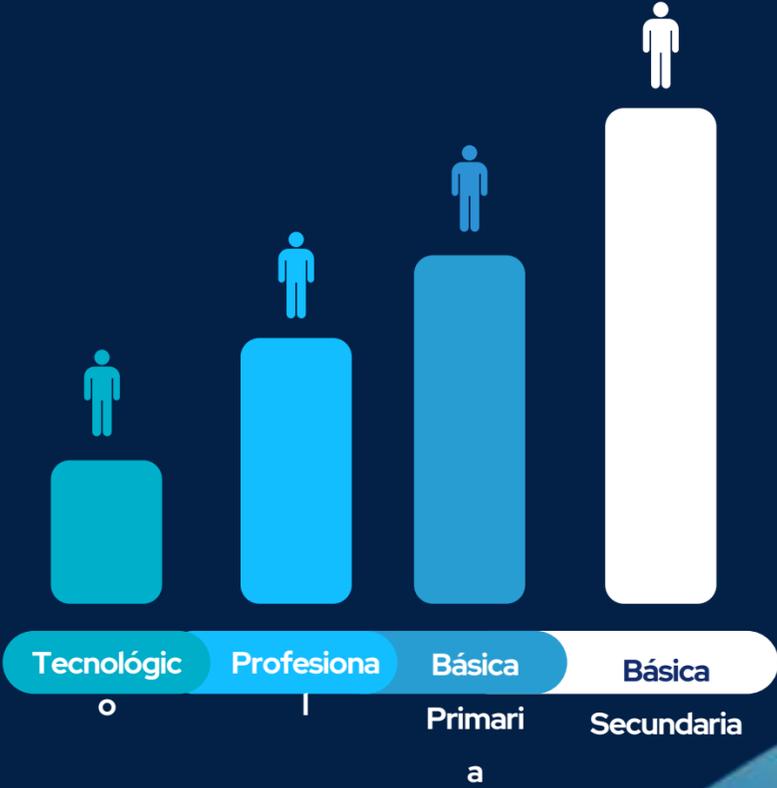
## CLASIFICACIÓN POR SEXO



## CLASIFICACIÓN POR EDADES



## NIVEL EDUCATIVO



# CLASIFICACIÓN GENERACIONAL



TRADICIONALISTAS



BABY BOOMERS  
Entre 62 y 72 años



GENERACIÓN X



GENERACIÓN Y  
MILLENNIALS



GENERACIÓN Z

7

56 %

7

7

5

Valoran la conexión familiar, responden encuestas objetivamente, prefieren leer artículos y cartillas, y se comunican mejor por teléfono o en persona.





# SENSIBILIZACIÓN

Intervención del personal de la institución en conjunto con el área de Gestión del Desarrollo Humano, quienes ejecutaron una serie de actividades y talleres con el objetivo de fortalecer en el colaborador la capacidad de afrontar cambios y la resolución de problemas.



# ESTRATEGIAS FORMATIVAS EN TEMAS DE SALUD MENTAL



- **Estrategia** "Estamos para escucharlos".
- **Estrategia** "Tiempo para respirar".
- **Estrategia** "Cuidamos nuestra salud mental".
- **Estrategia** "Un momento para ti".
- **Taller:** "Conectémonos en una pandemia reflexiva".
- **Semana de la Salud Mental.**
- **Viernes Culturales y de Salud Mental.**





# EJECUCIÓN

La enfermera navegadora del servicio de Hemato-Oncología realiza la identificación de los puntos clave de cuidado y tratamiento, para procesos de atención específicos que apoyan la oportunidad y la efectividad de las intervenciones de la siguiente manera:



33° Foro Internacional OES  
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá  
y Planetree Internacional

## **PRIORIZACIÓN DEL PACIENTE HEMATO-ONCOLÓGICO**

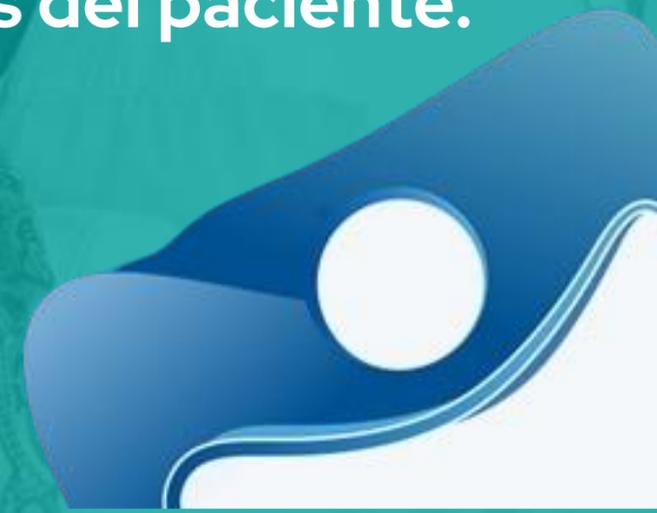
Cuando realicen el ingreso por urgencias, garantizando oportunidad y seguridad en su atención.

## **EDUCACIÓN PARA EL PACIENTE**

Se le brinda educación desde el inicio de su tratamiento, ya sea ambulatorio u hospitalario; dicha educación es realizada por la enfermera navegadora de la unidad y por la nutricionista hospitalaria.

## **PLAN DE CUIDADO HUMANIZADO**

Implementación de la estrategia CI-CARE “Mira, que yo te cuido” que ayuda al personal asistencial a recordar los pasos a seguir para participar en una comunicación positiva y así brindar un proceso de atención con calidad que supere las expectativas del paciente.





## ¡Centramos nuestra atención en ti!



 Me gusta que me llamen:

Hoy me cuida:



 Mi plan de manejo para hoy:

Tengo dudas sobre:



 Las respuestas a mis dudas son:

¿Qué tan satisfecho estás con la atención recibida?



Tu cuidado en casa es importante; sigue las indicaciones de tu plan de alta.



**33° Foro Internacional OES**  
 en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá  
 y Planetree Internacional

## CONNECT - CONÉCTATE

Siempre muestra respeto y amabilidad hacia tus pacientes. Llámalos por el nombre que prefieren y regístralo en el tablero.

1

## COMMUNICATE - COMUNÍCATE

La comunicación es crucial para la atención y satisfacción del paciente. Explícale lo que vas a hacer y deja registro en el tablero.

3

## RESPOND - RESPÓNDE

Responde de manera rápida y positiva. Diligencia el tablero para que el paciente y su familia conozcan las respuestas.

5

## INTRODUCE - PRESENTATE

Conocer al paciente desde el inicio es clave para una buena relación profesional. Diles tu nombre y rol, y regístralo en el tablero.

2

## ASK - PREGUNTA

A veces, el paciente o su familia tienen dudas. Pregunta antes de realizar procedimientos o ingresar a la habitación e indícales que registren sus dudas en el tablero.

4

## END WITH EXCELLENCE - EDUCA

Al finalizar el turno y el egreso, cierra el ciclo informando los próximos pasos en la recuperación.

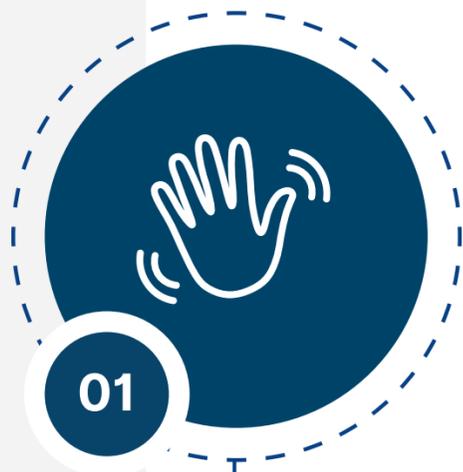
6



33° Foro Internacional OES

en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá  
y Planetree Internacional

# DIVULGACIÓN DE LA EXPERIENCIA



01

## PACIENTES

A través de la ronda de bienvenida y los documentos de apoyo.



02

## COLABORADORES

A través de boletines institucionales, piezas gráficas, correos electrónicos y en los diferentes grupos primarios.



03

## EXTERNOS

Se han recibido 3 visitas de referenciación para conocer la estrategia.



04

## EXTERNOS

Presentada en el 31º Foro Internacional (OES), realizado entre el 19 y el 21 de octubre de 2022.



05

## RECONOCIMIENTOS

Recibimos el Galardón “Medellín Me Cuida con Amor”, un reconocimiento otorgado por la Alcaldía de Medellín, que busca identificar, sistematizar y reconocer las buenas prácticas en la humanización de la atención en salud. **Galardón Medellín me cuida con amor 2022, categoría plata**  
**Galardón Medellín me cuida con amor 2023, categoría bronce.**



33º Foro Internacional OES

en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá  
y Planetree Internacional



Mejoramos el acceso a los servicios de salud, reduciendo el tiempo de espera para el inicio de quimioterapias de 8 a 3 días.



Desde la implementación del modelo, las felicitaciones en el servicio aumentaron un 70%.



Alcanzamos una calificación de satisfacción de 4.9.



Los pacientes valoran nuestro grado de esfuerzo (CES) en un 98%.



Nuestra Capacidad de Resolutividad (FCR) en el primer contacto está por encima del 99%.



Cuidado en casa es importante; sigue las indicaciones de tu plan de alta.

33° Foro Internacional OES

en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá  
y Planetree Internacional

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES



Los logros de nuestra estrategia confirman que nuestro compromiso con una Atención Centrada en las Personas está transformando el sector salud, priorizando una atención humanizada, empática y compasiva.

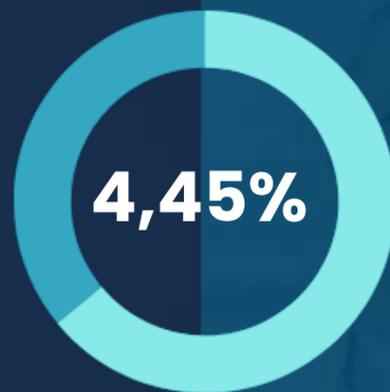


Fortalecimos el liderazgo para asegurar la sostenibilidad de nuestra estrategia y reconocimos que involucrar al paciente en su tratamiento, establecer metas conjuntas y hacerlos parte del equipo, favorece una recuperación exitosa y consolida una cultura genuina de Atención Centrada en la Persona.





**AÑO 2018**



**AÑO 2019**



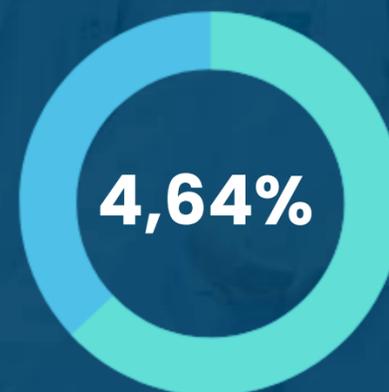
**AÑO 2020**



**AÑO 2021**



**AÑO 2022**



**AÑO 2023**

\*Resultado Invamer de toda la clínica a cierre de 2023\*



**33° Foro Internacional OES**  
en alianza con la **Fundación Santa Fe de Bogotá**  
y **Planetree Internacional**

# PARA AMPLIAR LA INFORMACIÓN

Juliana Zuluaga B. - Coordinadora de Calidad

☎ 604 2151000 Ext. 116

✉ [calidad@clnicasagradoconexion.com.co](mailto:calidad@clnicasagradoconexion.com.co)

🌐 [www.clnicasagradoconexion.com.co](http://www.clnicasagradoconexion.com.co)





*Por su atención*

**MUCHAS GRACIAS**