

# Lazos sociales que construyen atención humanizada y centrada en las personas

## OBJETIVO

Gestionar las necesidades psicosociales de la población vulnerable que ingrese a los servicios de salud de la clínica Asotrauma a través una red de alianzas que impacten en la experiencia del paciente y su familia.

Fortalecer los lazos sociales internos y externos de la clínica Asotrauma con el fin de ampliar cobertura de necesidades a la población vulnerable que consulta a la clínica Asotrauma.

## METODOLOGÍA

En la etapa inicial, se creó un sistema para detectar las necesidades de los pacientes, con estrategias como transferencias de cuidado, rondas del equipo, pausas de seguridad y una comunicación directa con pacientes y sus familias. Además, se tomaron medidas internas y se establecieron colaboraciones externas para ayudar a pacientes con situaciones de riesgo social, económico o espiritual, abordando así las necesidades identificadas.

## LAZOS INTERNOS

<p><b>Transporte</b></p> <p>La clínica Asotrauma brinda transporte a pacientes de escasos recursos para que puedan asistir a sus citas médicas y completar sus tratamientos, evitando así posibles complicaciones.</p>	<p><b>Entrega de medicamentos y ortesis pos egreso</b></p> <p>La clínica provee medicamentos para el manejo del dolor, antibióticos y anticoagulantes y/o ortesis a pacientes que, al momento del egreso, su asegurador no les proporciona los medicamentos de manera inmediata, y que no cuentan con los recursos económicos para adquirirlos.</p>	<p><b>Celebración de momentos especiales para los pacientes</b></p> <p>La Clínica Asotrauma identifica las fechas especiales para los pacientes y establece una pequeña celebración para no dejar pasar desapercibido un día especial durante su estancia.</p>	<p><b>Sanarte</b></p> <p>La clínica Asotrauma organiza actividades recreativas semanales para los pacientes y las familias del servicio de hospitalización, que incluyen música, juegos, cine y más.</p>
<p><b>Banco de ropa</b></p> <p>Muchos pacientes sin hogar reciben ropa donada por colaboradores para que puedan salir de la clínica adecuadamente vestidos.</p>	<p><b>Cumpliendo sueños</b></p> <p>En la clínica Asotrauma se cumplen pequeños sueños a pacientes hospitalizados para elevar su estado de ánimo, como disfrutar de comidas especiales, helados, visitas de niños y tardes de cine en la habitación.</p>	<p><b>Alimentación a familiares</b></p> <p>La Clínica Asotrauma ofrece alojamiento y comida a familias de pacientes de otras áreas sin apoyo para su estancia en la ciudad.</p>	<p><b>Lavandería</b></p> <p>La Clínica Asotrauma ofrece servicio de lavandería a los familiares que acompañan a los pacientes en la institución y no disponen de una red de apoyo local para cubrir sus necesidades.</p>

## LAZOS EXTERNOS

<p><b>Hogar de paso de habitante de calle</b></p> <p>Este lazo asegura que las personas sin hogar que salen de la institución tengan un lugar para dormir, alimentación y apoyo para su recuperación.</p>	<p><b>Banco de alimentos</b></p> <p>A través de esta organización, se apoya a pacientes y familias identificados con riesgo alimentario proporcionando un mercado mensual con alimentos durante al menos 6 meses. Posteriormente, se reevalúa la necesidad de extender la ayuda.</p>	<p><b>Pastoral social- Plan retorno</b></p> <p>La alianza ofrece transporte terrestre o aéreo a pacientes y familias necesitadas para regresar a sus hogares. También brinda apoyo para trasladar a familiares a la clínica, asegurando el soporte emocional durante la enfermedad.</p>
<p><b>Migración y OIM</b></p> <p>A través de la organización se gestiona la legalización de la población migrante irregular para acceder a servicios de salud, permisos de trabajo, estudio y programas sociales en Colombia.</p>	<p><b>Alcaldía Municipal</b></p> <p>Este lazo facilita trámites administrativos para certificar pacientes como habitantes de calle y gestionar cupos para adultos mayores abandonados.</p>	<p><b>Fundación ministros competentes</b></p> <p>Esta alianza brinda cuidado pos-egreso a pacientes en situación de calle, ofreciéndoles cuidados básicos, alimentación y vivienda para facilitar su recuperación después de procedimientos complejos.</p>

## RESULTADOS



Como resultado de la colaboración en 2021, se atendieron las necesidades psicosociales de 80 pacientes. En 2022, las atenciones aumentaron en un 188 % a 151, y en 2023 se brindaron 361 atenciones, duplicando la cifra del año anterior. Además, se ha ampliado el número de estrategias internas de 2 a 8, y se ha pasado de tener un solo aliado externo a contar con 7 para apoyar a la población más vulnerable que busca nuestros servicios de salud.

Año	Núm. Intervenciones
2021	80
2022	188
2023	361

## CONCLUSIONES



La aplicación de esta estrategia ha promovido un ambiente solidario en la clínica, lo que ha facilitado la participación de más organizaciones en el compromiso social.

Experimentar los resultados de la estrategia ha tenido un efecto positivo en los aliados, ya que los colaboradores también brindan apoyo económico a estas organizaciones para que puedan llevar a cabo sus actividades sociales fuera de la clínica, creando así una relación de apoyo mutuo.

La UNION de esfuerzos nos permite AYUDAR a más personas y ampliar el impacto de la estrategia, por lo que día a día buscamos establecer alianzas que contribuyan a mejorar nuestra atención y desarrollar un enfoque humanizado centrado en las personas.