

Unidad de Cuidados Intensivos: Una experiencia memorable en humanización

Introducción

La Subred Sur Occidente se unió al proyecto "Juntos por una Atención Centrada en la Persona" para transformar la experiencia en UCI en un proceso más digno, respetuoso y empático. Es así, como a través de un conjunto de estrategias, se viene fortaleciendo la cultura de humanización, impactando de forma positiva a pacientes, familias y equipos de salud.

Objetivos

- **Fortalecer** la cultura organizacional de humanización.
- **Generar** experiencias innovadoras y replicables.
- **Reducir** estrés y ansiedad en pacientes y familias.
- **Mejorar** satisfacción del usuario y clima organizacional.
- **Mantener** tasa de quejas por atención deshumanizada ≤ 1 por mil pacientes atendidos.

Metodología

Proceso integral y participativo basado en los siguientes pasos: **1.** Conformación del equipo de mejora; **2.** Diagnóstico de la situación actual; **3.** Identificación de focos: comunicación y apoyo emocional; **4.** Diseño e implementación de estrategias; **5.** Socialización e implementación transversal; **6.** Evaluación continua y retroalimentación.



Programa Huellas de Amor

Intervenciones asistidas con caninos, visitas de mascotas, ingreso de perros de asistencia o guía.



Nutrición con Corazón

Consideraciones en gustos y preferencias en las dietas.

Estrategias implementadas



Medusa Contigo

Acompañamiento y seguridad emocional en UCI.



Código Lila

Acompañamiento digno en fin de vida.



Preacogida UCI

Bienvenida compasiva a familiares.

"Estrategias que tocan el alma, no solo el cuerpo"

Resultados

94.29% considera clara y suficiente la información.

100% recibió apoyo emocional o espiritual cuando lo necesitó.

100% satisfechos con la presentación y temperatura de las dietas.

Grado de satisfacción con alimentación recibida:

90%

IV Trimestre 2024

92,34%

I Trimestre 2025

92,46%

II Trimestre 2025

Conclusiones y Lecciones Aprendidas

- Las alianzas institucionales y la referenciación comparativa promueven avances sostenibles.
- La atención centrada en la persona mejora resultados y relaciones.
- La formación y compromiso de los colaboradores son clave.
- La retroalimentación continúa orienta mejoras reales.
- El trabajo en equipo transforma la atención en salud.

"En la Subred Sur Occidente E.S.E., cada vida que tocamos con respeto y amor deja una huella eterna."

