



## HOSPITAL SAN VICENTE FUNDACIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS

ACTA No. 09

LUGAR: Hospital San Vicente Fundación, sala de reuniones piso 4º

FECHA: 05 de octubre de 2021

PRÓXIMA REUNIÓN: 04 de noviembre de 2021

HORARIO: 2:00 pm a 4:00 pm

### ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum.
2. Lectura y aprobación del acta de la reunión anterior.
3. Informes
  - 3.1 Agenda de acreditación
  - 3.2 Capacitación: Código Lila, Derechos y Deberes, Modelo de experiencia del paciente y Osteomielitis
  - 3.3 Quejas anónimas.
4. Fondo de solidaridad.
5. Propositiones y varios.

### CONCLUSIONES

1. *Asistentes:* Claudia Ramírez, Jenny Escobar, Yolanda Callejas, Laura Victoria Gómez y María Ofelia Mora. Se excusó para asistir la Sra. Fátima Monsalve, Clara Inés Camero y Ana Lucía Cadavid.
2. El acta de la reunión anterior fue leída y aprobada sin observaciones.
3. Capacitaciones:

- 3.1 **Código Lila:** El Objetivo de este proceso es brindar acompañamiento y Orientación humana y profesional por parte de los colaboradores y el personal de apoyo del hospital ante el proceso de muerte de uno de los pacientes en la Institución y facilitar este proceso de forma digna, respetuosa, ágil y seguro.

Para lograr este objetivo se ha entrenado al personal asistencial de forma que les permita realizar un acompañamiento compasivo, digno, empático a los pacientes y usuarios. Se busca acompañar a las personas que se encuentran en situación de duelo.

Se creo un modelo: EPICEE que comprende: el **Entorno**, la **Percepción** del paciente, **Invitación** es decir informar lo que el paciente y la familia lo quieran saber, **Conocimiento** que le permita a la familia tomar las decisiones que

correspondan, con **Empatía**, y **Estrategia** que permite validar lo que se ha transmitido.

Componentes: Entrenamiento al personal en comunicación, intervención y acompañamiento al paciente en agonía y a la familia. Área física “Sala de Paz”, Intervención en crisis, Asesoría exequial, Eucaristía semanal por los pacientes fallecidos.

Además se han asignado roles para cada uno de los pasos del proceso.

### ***¿Cómo se activa el código lila?***

A partir de una conversación entre el equipo interdisciplinario asistencial, se define condición de final de vida del paciente, en ese momento la enfermera le comunica al resto del equipo la condición del paciente y se registra.

**3.2 Derechos y Deberes de los pacientes:** El hospital designó la segunda semana de junio como “Semana Institucional de los derechos y los deberes de los pacientes”. Esta estrategia busca conmemorar el respeto por los derechos y deberes de los pacientes, promocionar su participación activa en el proceso de atención, construyendo juntos: Hospital, pacientes, familias y comunidad una atención cada vez más humanizada.

Estos derechos se basan en el deseo, cada vez más extendido en la humanidad, de vivir una vida en la que se respete y proteja la dignidad y el valor inherente de cada ser humano.

Para hacer mas visible los Derechos y los deberes de los pacientes se colocaron carteleras en cada una de las áreas de ingreso de los diferentes servicios del hospital. Además se hace entrega de esta información a los pacientes y los colaboradores del hospital.

Se establece la ruta de derechos y deberes en la que se establece las responsabilidades de cada uno de los profesionales y los momentos en los que se hace visible cada uno de los derechos y los deberes.

**3.3 Modelo de experiencia del paciente:** el objetivo de este proceso es lograr en el paciente y la familia experiencias memorables de su proceso de atención, ofrecido por un personal compasivo, con orientación al servicio, capaz de poner al paciente como centro de toda actividad.

Se definen los componentes del modelo del modelo de experiencia del paciente, las cualidades de servicio: disponibilidad, confianza, cortesía y compasión.

Se establece la política de servicio para lograr una cultura de servicio orientada al bienestar de las personas.

Política de Humanización: El hospital declara su compromiso con el servicio humanizado, establece la experiencia de la persona como eje conductor para una atención digna, segura eficiente, oportuna y equitativa.

3.4 La médica epidemióloga del hospital nos presentó el tema de Osteomielitis con el fin de oír los aportes como usuarios y establecer una guía de atención para los pacientes que presenten esta entidad clínica en el hospital.

La osteomielitis se presenta en adultos que han presentado fracturas abiertas, se reciben con frecuencia pacientes remitidos de otras instituciones.

Las fracturas abiertas aumentan el riesgo de infección. La Osteomielitis es una entidad muy difícil de tratar, su tratamiento es largo, muy costoso para el paciente por las frecuentes citas a las que tiene que asistir para revisar dicho proceso ya que se requieren tratamientos especiales. Su diagnóstico necesita de la ayuda de imágenes, exámenes de laboratorio, muestras de cultivos del sitio de la herida, tratamiento con antibióticos de amplio espectro y todo esto por un tiempo prolongado.

Se resalta la importancia de la comunicación asertiva con el paciente donde se le debe informar desde el inicio del tratamiento todo lo relacionado con su proceso, el tiempo que va a necesitar para asistir a citas cada quince días y lo lento de la respuesta al tratamiento.

- 1.1 Quejas anónimas: Se analizaron las quejas anónimas, no se encontró en ninguna de las quejas presentadas algo especial que ameritara alguna intervención inmediata.

La reunión se dio por terminada a las 4:00 pm.

Elaboró el Acta Ma. Ofelia Mora L.

JENNY ESCOBAR.

YOLANDA CALLEJAS.

CLAUDIA RAMÍREZ.

MARÍA OFELIA MORA.

LAURA VICTORIA GÓMEZ.