

Somos Corazón

Boletín Institucional

Edición N°18

Septiembre de 2022

Índice

Atención Centrada en la Persona	3
Experiencias de Corazón.....	4
Informe Programa de Capacitación y Formación agosto 2022.....	5
Damos la bienvenida a nuestros nuevos compañeros.....	6
Cumpleaños en el mes de octubre.....	7
Fechas especiales en el mes de octubre.....	8

Elaboración y apoyo



- >> Comité Editorial: Gestión de Calidad
- >> Diseño: Comunicación Organizacional
- >> Colaboradores: Gerencia, Comunicación Organizacional, Gestión del Desarrollo Humano, Mejoramiento Continuo y Atención Centrada en la Persona.

Los invitamos a que escriban sus aportes, opiniones y sugerencias del Boletín a:
comunicacion@clnicasagradocorazon.com.co

Atención centrada en la persona

En el mes de septiembre, realizamos una actividad en la **Semana de la Seguridad del Paciente** con el objetivo de identificar qué tan hábiles somos poniendo en práctica la **comunicación asertiva y efectiva**.



Comunicación Asertiva y Efectiva

Meta #2 del Programa de Seguridad del Paciente

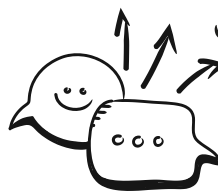
La comunicación asertiva es una acción clave dentro de las prácticas seguras con el paciente; en esta existe un mensaje, un emisor, un canal y un receptor.

¿Qué tan asertivos somos comunicando?

El **martes 13 de septiembre**, realizamos un ejercicio de comunicación con colaboradores de los diferentes servicios de nuestra Clínica; conoce el resultado en la descripción.



Desde Atención Centrada en la Persona y Comunicaciones se construyó un mensaje con el objetivo de transmitirlo a través de una dinámica similar a la de un **teléfono roto**, escogiendo a un colaborador por servicio para darle el mensaje a otro compañero, **y terminar la dinámica con el mismo mensaje que se emitió desde un inicio**, siguiendo los **tips de comunicación asertiva**, los cuales se compartieron con las áreas y los servicios de la Clínica antes de la actividad.



Tips de Comunicación Asertiva

1. Estar dispuesto y en actitud de llevar una conversación.
2. Escuchar de manera activa y prestar mucha atención.
3. Utiliza el lenguaje extraverbal.
4. Preguntar es importante, asegúrate de estar entendiendo.
5. Toma nota de la información para tenerla presente por más tiempo.

Juliana Zuluaga, Coordinadora de Calidad, fue la encargada de emitir el primer mensaje:

"Me gusta que me llamen Isa, hoy me cuidan los colaboradores de la NCSC, mi plan para hoy es resaltar la importancia de la comunicación asertiva, tengo dudas sobre cómo el personal va a transmitir el mensaje y la respuesta a mis dudas son los 5 tips de comunicación."

Este recado tuvo que pasar por **10 colaboradores** para llegar a su último receptor, en este caso, Isabel Castillo, Comunicadora Organizacional; el mensaje entregado al final del día fue el siguiente:

"Me gusta que me llamen Isa, mi plan es aprender sobre la comunicación asertiva es los tips de comunicación asertiva."

Debemos implementar acciones para **mejorar la dinámica comunicativa**, recuerda que esta es **una de las metas del programa de Seguridad del Paciente** y es importante que todos trabajemos en conjunto para cumplirla.

Semana de la Seguridad del Paciente

Del 12 al 16 de septiembre



Del lunes 12 al viernes 16 de septiembre vivimos la **Semana de la Seguridad del Paciente 2022** en nuestra Clínica, realizamos diferentes actividades con el objetivo de Fortalecer las prácticas seguras, haciendo énfasis en las metas internacionales e institucionales de Seguridad del Paciente.



Durante toda la semana se hicieron recorridos por todas las áreas y servicios de la Clínica, con diferentes dinámicas pedagógicas y evaluativas que nos permitieron profundizar en diferentes acciones y estrategias claves para cuidar y promover la Seguridad del Paciente. *¡Gracias por tu participación en cada una de ellas!*

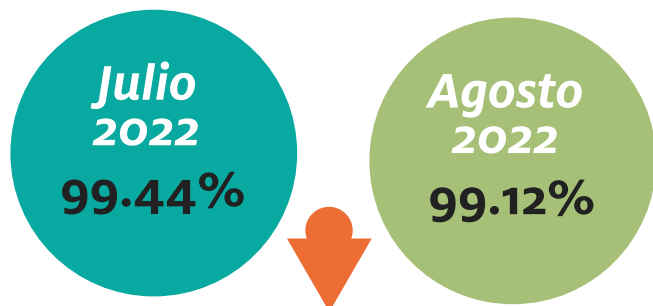
Recuerda: la Seguridad del Paciente **depende de todos.**

Informe Programa de Capacitación y Formación agosto 2022



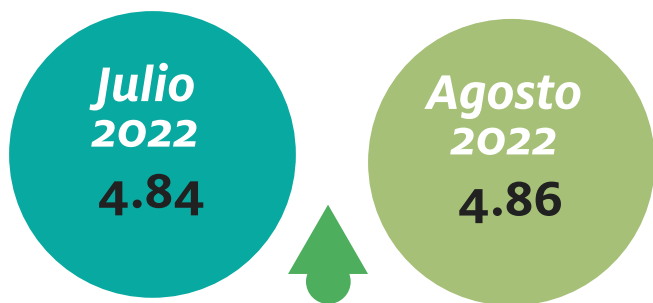
1. Porcentaje de cumplimiento actividades de capacitación

En el mes de agosto se programaron 5 actividades de capacitación y formación, todos estos se desarrollaron y ejecutaron con un porcentaje de cumplimiento del 100%.



2. Porcentaje de Cobertura Global

Este fue del 99,12%. Los siguientes colaboradores no participaron de las actividades de capacitación y formación programadas en el mes: 1 auxiliar de enfermería del servicio de urgencias, 1 médico especialista y 1 administrativo.



3. Promedio de calificación global

El promedio de calificación de las evaluaciones de conocimiento de los colaboradores que participaron de las actividades de capacitación y formación programadas en el mes de agosto fue de 4,86; 2 colaboradores no alcanzaron el promedio de calificación meta en el curso "Políticas Institucionales" y 1 en el curso "Declaración de muerte Cerebral".

4. Servicios con el mayor nivel de compromiso

Cirugía, Central Esterilización, Hemato Oncología, Hospitalización, UCI-UCE, Consulta Externa, Unidad Endoscopia, Terapia Respiratoria, Médicos Generales, Imágenes Diagnósticas, Nutricionistas, Camilleros, Aprendices.

El 100% de los colaboradores de estos servicios y procesos participaron activamente de los cursos programados en el mes de agosto con un porcentaje de cobertura del 100%. **¡FELICITACIONES!**



Queremos brindar un reconocimiento y felicitar a los servicios de **Hemato Oncología, Unidad de Endoscopia, Consulta Externa y Personal Administrativo** por su excelente promedio.

Colaboradores que sobresalieron este mes por su compromiso:

MARIA ISABEL CALLE MORALES, Médica Intensivista del servicio de UCI-UCE, fue la primera colaboradora de los procesos asistenciales en presentar los cursos programados el mes de Agosto con un promedio de 5,0.

CRISTIAN CAMILO MARIN RIOS, Camillero, fue el primer colaborador del personal administrativo y operativo en presentar el curso programado en el mes de Agosto con un promedio de 5,0.



**Bibiana Esmid González
Henao**
Auxiliar de Enfermería UCI



Brayan Estiwar Torres Ramírez
Aprendiz Auxiliar Administrativo



Carmen Milena Mazo López
Auxiliar de Enfermería UCI



Daniela Hurtado Valle
Enfermera Jefe UCI



**Diana Carolina Becerra
Becerra**
Médica General Urgencias



**Gaither Vanessa Sarmiento
Largo**
Auxiliar de Enfermería



**Gustavo Adolfo Zuluaga
Vásquez**
Terapeuta Respiratorio UCI



Henry Giovanni Ríos Carmona
Auxiliar de Enfermería Urgencias



Jazmin Julieth Díaz Hurtado
*Tecnóloga en Imágenes
Diagnósticas*



**Jiovanna Mercedes Naranjo
Jara**
Auxiliar de Enfermería



Juan David Beltrán Mira
Auxiliar de Enfermería UCI



Lilibeth Johana Henao Tapias
*Auxiliar de Enfermería Hemato
Oncología*



Martha Cecilia Cardona Rojas
*Auxiliar de Enfermería Hemato
Oncología*



Mildrey Johanna Noreña Gil
Auxiliar de Enfermería UCI



Hammerly Bonilla Ruiz	Tecnólogo de Imágenes Diagnósticas	2
Dahiana Castaño Sierra	Auxiliar de Enfermería Cirugía	2
Silvana Marcela Tamayo Gómez	Auxiliar de Enfermería Urgencias	3
Luisa Fernanda Santa María Castañeda	Auxiliar de Facturación	3
Susana Idárraga Restrepo	Terapeuta Respiratoria UCI	4
Daniela Hurtado Valle	Enfermera UCI	4
Laura Milena Macías Herrera	Auxiliar de Facturación	8
Maria Julieth Ríos Arango	Auxiliar Administrativa Facturación	9
James Isaac Murillo Vaca	Enfermero UCI	9
Paola Andrea Gómez Ávila	Médica General Urgencias	9
María de los Ángeles Corcho Arboleda	Auxiliar de Enfermería Urgencias	14
Claudia Teresa Cardona Ospina	Enfermera Hemato Oncología	15
Sandra Catalina Yepes Rengifo	Auxiliar de Enfermería Cirugía	15
Carlos Mario Serrato López	Enfermero Cirugía General	15
Isabel Cristina Castillo Vergara	Comunicadora Organizacional	15
Martha Cecilia Cardona Rojas	Auxiliar de Enfermería Hemato Oncología	16
Lina Marcela Mejía De Ossa	Auxiliar de Enfermería Urgencias	16
Yeidy Patricia Castrillón Londoño	Auxiliar de Enfermería UCI	16
Lisette Carolina Chavarría Jiménez	Aprendiz Centro Regulador	17
Héctor Mario Agudelo Palacio	Auxiliar de Enfermería Urgencias	18
Laura Salazar Ceferino	Auxiliar de Enfermería Cirugía	18
Yurany Marcelly Giraldo Ortega	Enfermera Cirugía	19
Angie Katherin Agudelo Cadavid	Líder de Mantenimiento	20
Mariana López Soto	Auxiliar Administrativa Facturación	23
Alba Dayana Valencia Ruíz	Enfermera Cirugía	23
Natasha Molina Vélez	Gerente	26
Yeison Estiven Jiménez Hincapié	Auxiliar de Enfermería Cirugía	27
Yaneth García Cifuentes	Auxiliar de Enfermería Hemato Oncología	27
Dilia Mireya Rodríguez Pinto	Nutricionista	28
Elia Paola Granada Suaza	Auxiliar de Enfermería Urgencias	30
Marcela María Arroyave	Auxiliar de Enfermería Hospitalización	30
Gloria Milena Landeta Zapata	Auxiliar Administrativa Facturación	31

Fechas especiales en octubre

