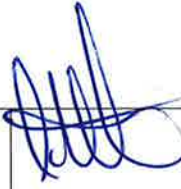






Informe de evaluación de estrategias de humanización 2025

Elaborado por Unidad de Gestión al Usuario	Carolina Collao Siles Encargada (S) Unidad Gestión al Usuario	
Firmado por	Pedro Iriondo Correa Director (S)	
Fecha: 20/01/25	  DR. PEDRO IRIONDO CORREA 9.882.506 - 1 RCM: 17.4181 MEDICO CIRUJANO	

Índice

1. <i>Introducción</i>	3
2. <i>Objetivos</i>	3
3. <i>Resultados</i>	4
4. <i>Plan de Mejora</i>	4
5. <i>Conclusión</i>	5

Introducción

La humanización del trato en la atención de salud constituye un eje fundamental para garantizar una atención de calidad, centrada en las personas y respetuosa de la dignidad, derechos y diversidad de los usuarios. En este contexto, los establecimientos de salud tienen la responsabilidad de implementar estrategias que favorezcan una relación cercana, empática y efectiva entre los equipos de salud y la comunidad.

El presente informe tiene por objetivo dar cuenta de las acciones desarrolladas por el hospital durante el año 2025 en materia de humanización del trato, destacando la conformación de un comité multidisciplinario, la incorporación de facilitadores — incluyendo un enfoque intercultural—, la aplicación de encuestas de satisfacción usuaria y la realización de vitrinas sociales. Estas iniciativas buscan identificar oportunidades de mejora, fortalecer la participación usuaria y promover una atención más inclusiva y accesible.

A través de este documento, se presentan los objetivos, resultados y conclusiones obtenidos, con el fin de contribuir a la mejora continua de los procesos de atención y al fortalecimiento de una cultura institucional orientada al respeto, la empatía y la calidad en la atención de salud.

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer la humanización del trato en la atención de salud, mediante la implementación de estrategias orientadas a la mejora continua de la calidad de atención otorgada a los usuarios del hospital.

Objetivos Específicos

- Identificar oportunidades de mejora en la atención usuaria a través de la aplicación de encuestas de satisfacción.
- Promover un trato digno, respetuoso e inclusivo, incorporando el enfoque intercultural en la atención de salud.
- Fortalecer la coordinación entre el hospital y entidades públicas mediante la realización de vitrinas sociales.
- Sensibilizar a los equipos de trabajo respecto a la importancia de la humanización del trato en la experiencia usuaria.

Resultados

- Se conformó y mantuvo activo un comité de humanización del trato, integrado por diversas jefaturas del hospital, permitiendo una mirada multidisciplinaria en la toma de decisiones.
- Se contó con la participación de dos facilitadores durante el año 2025, incluyendo un facilitador intercultural, lo que contribuyó a mejorar la comunicación y el acceso a la atención de usuarios de distintos contextos culturales.
- Se aplicó la encuesta de satisfacción usuaria entre los meses de abril y agosto del año en curso, obteniendo información relevante para la identificación de brechas en la atención y áreas susceptibles de mejora.
- Se realizaron vitrinas sociales, logrando un mayor acercamiento entre los usuarios y distintas entidades públicas, favoreciendo el acceso a información y a redes de apoyo institucionales.

Plan de Mejora


El Plan de Mejora de Humanización del Trato tiene como objetivo fortalecer la calidad de la atención mediante acciones orientadas a promover un trato digno, respetuoso e inclusivo hacia los usuarios. A partir de los resultados de la encuesta de satisfacción usuaria, se identificaron oportunidades de mejora en la comunicación, el trato y el acceso a la información.

Las principales acciones consideran el fortalecimiento del Comité de Humanización del Trato, la capacitación del personal en trato humanizado e interculturalidad, el refuerzo del rol de los facilitadores, la mejora en la entrega de información a los usuarios y la continuidad de las vitrinas sociales. El plan contempla indicadores de seguimiento y evaluaciones periódicas, con el fin de asegurar la mejora continua y una atención centrada en las personas.

Conclusiones

Las acciones desarrolladas durante el año 2025 en materia de humanización del trato han permitido avanzar de manera significativa en la mejora de la experiencia usuaria, fortaleciendo una atención centrada en las personas. La implementación de encuestas de satisfacción usuaria y la participación activa de facilitadores, especialmente con enfoque intercultural, han sido herramientas clave para identificar necesidades y promover un trato más inclusivo y respetuoso.

Asimismo, la realización de vitrinas sociales ha contribuido a mejorar la vinculación con el entorno y a facilitar el acceso de los usuarios a servicios y beneficios públicos. Se concluye que es fundamental mantener y fortalecer estas estrategias, incorporando los resultados obtenidos en la planificación futura, con el fin de consolidar una cultura organizacional orientada a la humanización del trato y la mejora continua de la atención en salud.

	PROGRAMA BUENAS PRACTICAS BPSO- RNAO	
	Acta N. ° 1 Equipo implementación Guía Clínica Cuidados centrados en la persona y familia.	Fecha: 16-04-2025 Inicio: 15:00hrs Sala Psiquiatría Adulto.

ASISTENTES.

N.º	Equipo	Servicio
1	Erika Adriaola M.	UPCA
2	Yasmin Contreras G.	Hospital amigo (TMT)
3	Sebastián Lobos R.	Calidad de Vida
4.	Carolina Collao S.	UGU
5.	Georget El Alam s.	NEO
6.	Nathalie Solar P.	UPCP
7.	Julio Ferreira	UPCA
8.	Patricio Cárcamo	USO
9.	Jaime Méndez	Calidad de vida
10.	Ruth Ríos G.	Urgencias
11.	Fernando Pacheco S.	SDGCP
12.	Patricia Obreque	Coordinadora enf.
13.	Luisa Esquivel	Ginecología
14.	Aldo Cañete S.	Dirección
15.	Myriam Vizcarra D.	CMA
16.	Marcela Buendías S.	Coordinadora Matronas
17.	Jessica Hernandez S.	CAE Matronería
18.	Fresia Amas V.	U. Planificación
19.	Yasna Carvajal A.	OCSF
20.	Judith Salas G.	Pabellón Mater
21.	María José Ruz H.	Pediatría
22.	María A. Supanta T.	CMA
23.	Jessica Astudillo C.	BPSO


DESARROLLO DE LOS TEMAS

RESPONSABLE: *Jessica Astudillo C.*

TEMA	DESARROLLO Y ACUERDOS
Presentación Temario	Ejecución metodológica: Análisis crítico de la GBP y del contexto local. Aplicación Marco metodológico circuito de retroalimentación. <ul style="list-style-type: none"> - Revisión Análisis de brechas. - Partes interesadas - Selección del líder.
Presentación Metodología	Se presenta: Análisis de la guía clínica a través del AGREE II. Marco del movimiento a trabajar Concepto persona y familia Temas prioritarios de la Guía clínica.

Elección Líder	Se dan a conocer las consideraciones para elegir el líder de guía, se pregunta quien quiere asumir dicho rol y se realiza votación grupal y en forma unánime se decide que será Sebastián Lobos, quien acepta el desafío siempre y cuando sea apoyado por el equipo.
Herramienta para liderar el cambio	Se da a conocer dicha herramienta y su impacto.
Análisis de brechas	Se analizan las brechas para cada recomendación de la guía clínica.
Partes interesadas	Se revisan las partes interesadas y su factibilidad de cumplimiento.
Tareas	Enviar 1 mensaje que represente el cuidado centrado en las personas y su familia hasta mañana a las 13:00 hrs. Para luego realizar votación y elegir el más representativo.

Hora de término de reunión: 16:45 Hrs

	PROGRAMA BUENAS PRACTICAS BPSO- RNAO	
	Acta N. ° 2 Equipo implementación Guía Clínica Cuidados centrados en la persona y familia.	Fecha: 12-06-2025 Inicio: 13:45hrs Sala Psiquiatría Adulto.

ASISTENTES.

N.º	Equipo	Servicio
1	Sebastián Lobos R.	Calidad de Vida
2	Georget El Alam s.	NEO
3	Julio Ferreira	UPCA
4	Patricia Cárcamo	USO
5	Jaime Méndez	Calidad de vida
6	Fernando Pacheco S.	SDGCP
7	Patricia Obreque P.	Coordinadora enf.
8	Luisa Esquer V.	Ginecología
9	Marcela Buendías S.	Coordinadora Matronas
10	Jessica Hernandez S.	CAE Matronería
11	Fresia Amas V.	U. Planificación
12	Carla Zurita B.	OCSP
13	Judith Salas G.	Pabellón Mater
14	Jessica Astudillo C.	BPSO
15	Ximena Troncoso B.	Hospital Amigo
16	Yerly Millar L.	UPCA

DESARROLLO DE LOS TEMAS

RESPONSABLE: *Sebastián Lobos R. / Jessica Astudillo C.*

TEMA	DESARROLLO Y ACUERDOS
Presentación Encuesta	Sebastián Lobos R., líder de guía clínica, presenta encuesta creada para los funciones, para hacer un diagnóstico de su percepción sobre el buen trato hacia nuestros usuarios. Se revisan preguntas por preguntas, equipo no realiza cambios, se acuerda poner los QR en las mesas del casino para difusión y dejar abierta encuesta por 3 semanas para que sea respondida por la mayoría de los funcionarios.
Recomendaciones	Se informa que se deben elegir 3 recomendaciones del total (13) de la guía clínica, las cuales se deben cumplir a cabalidad desde ahora a fin de año, se evalúan las que en la reunión pasada estaban parcialmente cumplidas que eran 7, se eligen 3 de estas. Recomendaciones elegidas 1.4 3.2 4.1
Servicios Pilotos	Se consulta a equipo como vamos a elegir los 4 servicios pilotos para la guía clínica, se acuerda que mediante sorteo. Se realiza sorteo. Servicios pilotos: 1. Cirugía. 2. Traumatología.

	<p>3. Neurocirugía. 4. Ginecología.</p>
Protocolo	<p>Se informa que Jessica A. y Sebastián L. crearon el protocolo trato de la persona/usuario, el cual será enviado a todo el equipo para revisión y propuestas si desean agregar, cambiar o eliminar algo. El primer cambio que solicita el equipo es el nombre del protocolo, que debiese llevar el nombre de la guía. "Cuidados Centrados en la persona y Familia"</p>
Video	<p>Se presentan 2 videos de humanización, equipo aporta que son muy buenos, pero debiesen llevar imágenes reales de nuestra institución. Jessica A. solicitará apoyo a periodista del SSI Patricio Sobrevilla para llevar a cabo esto.</p>
Inauguración Guía Clínica.	<p>Se informa que debemos hacer un acto para dar Inicio a la guía clínica "Cuidados Centrados en la persona y familia", se propone fecha del Viernes 27 de Junio a las 8.30hrs en el casino, en el cual se debe invitar a todos los funcionarios que quisieran asistir. Es aceptada la fecha.</p>

Hora de término de reunión: 15:00 Hrs