

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN  
UNIDAD DE CALIDAD  
RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS  
8ª EDICIÓN





MEJOR PRÁCTICA:

“ASISTENCIA DE VINCULACIÓN HUMANIZADA ENTRE PACIENTE INGRESADO, FAMILIARES Y MÉDICOS A TRAVÉS DE MEDIOS VIRTUALES DESDE AGOSTO 2020 A DICIEMBRE 2022.”



DRA. LAURA ESTELA MIRANDA IRAHETA  
DIRECTORA

AÑO 2023

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	

## Índice

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>Objetivos de la mejor práctica</b> .....	<b>6</b>
Objetivo general: .....	6
Objetivos específicos. ....	6
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Liderazgo y compromiso de la alta dirección</b> .....	<b>7</b>
1.1. Promover la implantación y dar a conocer la mejor práctica a toda la institución .....	7
1.2. Fortalecimiento del rol y responsabilidades del equipo .....	8
1.3. Reconocimiento a equipos de mejora.....	8
<b>2. Identificación y análisis de la oportunidad de mejora</b> .....	<b>9</b>
2.1. Identificación y selección de la oportunidad de mejora .....	9
2.2. Recolección y análisis de la información .....	14
<b>3. Gestión de la intervención, proyecto o práctica implementada</b> .....	<b>17</b>
3.1. Planificación de la mejor práctica .....	17
3.2. Implantación de la mejor práctica.....	20
3.3. Control y seguimiento .....	22
<b>4. Gestión del equipo de mejora</b> .....	<b>24</b>
4.1 integración al equipo de mejora. ....	24
4.2 Desarrollo del equipo de mejora.....	24
<b>5. Gestión del conocimiento e innovación de la mejor práctica</b> .....	<b>26</b>
5.1. Gestión del conocimiento en la mejor práctica .....	26
5.2. Gestión de la innovación en las mejores prácticas .....	27
<b>6. Resultados de la mejor práctica</b> .....	<b>28</b>
6.1. Resultados en la eficacia/eficiencia organizacional .....	28
6.2 Resultados en la orientación al ciudadano .....	30
6.3. Resultados relacionados a otras partes interesadas.....	33
6.4. Resultados financieros o de la relación costo beneficio .....	34
<b>7. Sostenibilidad y mejora</b> .....	<b>35</b>
7.1. Sostenibilidad .....	35
7.2. Mejora .....	37
<b>GLOSARIO</b> .....	<b>38</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>39</b>



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	

### Información General de la Organización

- ✓ **Nombre de la Empresa:** Hospital Nacional El Salvador.
- ✓ **Dirección:** Avenida La Revolución, N° 222, Colonia San Benito, San Salvador, El Salvador.
- ✓ **Teléfono:** 2594-2156
- ✓ **Categoría de la organización:** Hospital Público.
- ✓ **Categoría a la que postula:** Reconocimiento a las Mejores Prácticas MINSAL 2023.
- ✓ **Nombre de la Mejor Práctica:**  
 "Asistencia de vinculación humanizada entre paciente ingresado, familiares y médicos a través de medios virtuales como llamada y videollamada desde agosto 2020 a diciembre 2022."

✓ **Nombre de los integrantes del Equipo Postulador de la Mejor Práctica:**

Dra. Laura Estela Miranda Iraheta	Directora Hospital Nacional El Salvador.
Dr. José Roberto Centeno Zambrano	Jefe de Unidad de Planificación.
Licda. Flor de María Fuentes Urbina	Técnico de Unidad de Panificación.
Ing. David Ernesto Arteaga Aguilar	Jefe Unidad Organizativa de Calidad.
Ing. Francisco Ovidio Colorado	Técnico Unidad Organizativa de Calidad.
Dr. Rafael Antonio Trejo Ayala	Jefe de División de Servicios de Diagnóstico y de Apoyo.
Licda. Brenda Patricia Mejía	Jefe en Funciones Servicio de Trabajo Social (COORDINADOR)
Licda. Erika Eloísa González Rodríguez	Supervisor Servicio de Trabajo Social
Licda. Erika Yesenia Martínez Hernández	Profesional en Trabajo Social
Licda. Sandra Guadalupe Vásquez Bolaños	Profesional en Trabajo Social
Licda. Ana Verónica Villatoro Guzmán	Profesional en Trabajo Social
Licda. Claudia Yanira Ayala Lemus	Profesional en Trabajo Social
Licda. María Beatriz Santamaría Colocho	Profesional en Trabajo Social

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023,  8ª EDICION</b>	<b>HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR</b> 
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

**Licda. Lisseth Magaly Batres Barahona**

Profesional en Trabajo Social

**Lic. Ricardo Balmore Santos Díaz**

Profesional en Trabajo Social

**Licda. Elena Maricela Zepeda**

Profesional en Trabajo Social



---

**Dra. Laura Estela Miranda Iraheta**

Directora

Hospital Nacional El Salvador

**Representante Legal**



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
		UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	

## PRESENTACIÓN

El Hospital Nacional El Salvador (HNES) es una institución de Tercer Nivel de Atención, inaugurado el 21 de junio de 2020 en respuesta a la pandemia por Covid-19 como un establecimiento de salud del estado salvadoreño, adscrito de la secretaría de Estado denominada Ministerio de Salud, creado como un Hospital Especializado para el tratamiento de personas con esta patología, por la falta de una institución gubernamental que, hasta ese momento se encontrara capacitada para el manejo de esta enfermedad emergente que presentó un avance exponencial de contagio a nivel mundial; la organización Mundial de la Salud (OMS) la declaró una emergencia de salud pública de importancia internacional el 30/01/2020 y la reconoció como pandemia el 11/03/2020.

El HNES creado como una institución que brinda servicios en materia de salud a la población; por lo que, nuestra vocación es proveer servicios médico-técnico no lucrativo, con capacidad para atender en sus diferentes áreas distribuidas de la siguiente manera: Hospitalización, Unidad de Cuidados Intermedios (UCIN), unidad de cuidados intensivos (UCI). Ante la llegada de la pandemia COVID-19 a nuestro país y el inicio de la atención a pacientes sospechosos y confirmados con el virus, el HNES albergó alrededor de 800 pacientes simultáneamente, de manera rotativa, quienes permanecieron hospitalizados de forma aislada, sin tener contacto con sus familiares debido a la naturaleza altamente contagiosa de la enfermedad. Con apoyo de un grupo cooperante de salud española denominado Servicios de Asistencia Médica de Urgencia (SAMU), que brindó capacitaciones en atención de pacientes, se identificó la iniciativa de trabajo desde el ámbito socioemocional con pacientes hospitalizados; pues, se evidenció la necesidad de los pacientes por estar en contacto con sus familiares; por lo cual, era urgente buscar alternativas que facilitara la comunicación entre pacientes y sus familiares, contribuyendo a disminuir la incertidumbre y así generar bienestar emocional guardando las medidas de bioseguridad para evitar más contagios.

De esta manera surge el proyecto pionero de intervención psicosocial a pacientes hospitalizados por medio de estrategia tecnológica como las videollamadas a través de aplicación de mensajería instantánea (WhatsApp). La implementación de esta metodología también facilitó la comunicación entre médico, familiar y paciente, lo cual permite una pronta respuesta ante solicitudes de familiares y médicos, reduciendo de esta manera tiempo, gastos económicos y beneficiando a pacientes en estado de salud crítico y que requieran una intervención médica para salvaguardar su vida.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	<b>HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR</b> 
		<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

### Objetivos de la mejor práctica

#### Objetivo general:



- ❖ Garantizar la comunicación fluida entre pacientes ingresados en el Hospital Nacional El Salvador, familiares y médicos a través de medios virtuales para fortalecer lazos afectivos que contribuyan a mejorar el estado emocional de pacientes y así mantener información actualizada del estado de salud de los mismos.



#### Objetivos específicos.

- ❖ Disponer de una metodología virtual que ayude a optimizar los procesos requeridos para pacientes ingresados, por medio de herramientas tecnológicas que permitan obtener una pronta respuesta.
- ❖ Implementar acciones tecnológicas por medio de llamadas y videollamadas, que brinden tranquilidad a los familiares de pacientes a través de asistencia profesional.
- ❖ Facilitar la comunicación e interacción entre familia y paciente para que beneficie su salud emocional.
- ❖ Contribuir al manejo médico oportuno del paciente que por su condición de salud requiera intervención clínica profesional.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	

## 1. Liderazgo y compromiso de la alta dirección

### 1.1. Promover la implantación y dar a conocer la mejor práctica a toda la institución

**¿Cómo la alta dirección se involucra durante la creación, implantación de la mejor práctica y empodera a los miembros del equipo para su desarrollo?**

Con el equipo de la alta Dirección, Gerencia y las diferentes jefaturas de los servicios médicos del Hospital Nacional El Salvador: Jefatura del servicio UCI, Jefatura del servicio UCINT y Jefatura del servicio de hospitalización; se presenta a las entidades antes mencionadas lo identificado por los profesionales de Trabajo Social, con respecto al estado de salud emocional de los pacientes y la necesidad que existe de tener comunicación con su familia y de que estos últimos, reciban información sobre su paciente por parte de los médicos en caso sea necesario realizar un procedimiento y que el paciente no se encuentre en las facultades requeridas para tomar una decisión por sí mismo. Por lo que la dirección delega al área de Trabajo Social ingresar a las tres áreas del HNES a realizar videollamada con los pacientes y sus familiares, así mismo para poder contar con el apoyo del personal médico cuándo el familiar responsable exprese tener dudas con respecto al estado de salud de su paciente. (Ver anexo A y B).



Asimismo, la Dirección brinda visto bueno en la entrega de equipos tecnológico (dispositivos celulares de gama media) para el mejoramiento de la calidad y efectividad del enlace; además de avalar las solicitudes de equipo y la incorporación de talento humano (Profesionales especializados en la rama de Trabajo Social) para cubrir con la alta demanda y beneficiar a la mayor cantidad posible de pacientes. (Ver anexo C y D).

La jefatura de Servicio de Trabajo Social emitió informe sobre la ejecución del proyecto y los resultados obtenidos en beneficio del paciente. Esto con el fin de poder contar con el apoyo de Dirección y de las diferentes jefaturas para continuar implementando el proyecto de enlace por videollamadas y llamadas con médico. (Ver anexo E)

**¿Cómo la máxima autoridad divulga y da a conocer la mejor práctica en diferentes espacios?**

Se socializa lo ejecutado y su efectividad a través de:

- Se elabora memorándum para informar a las diferentes áreas la implementación y disponibilidad del proyecto de videollamadas. (Ver anexo B)
- Se generan informes de productividad diaria sobre las gestiones realizadas por el Servicio de Trabajo Social entre ellas el proyecto de videollamadas los cuales son compartidos a dirección y a las diferentes jefaturas. (Ver anexo F).
- Se generan publicaciones en redes sociales sobre los proyectos y las buenas prácticas a

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

ejecutar.

- Dirección a través del área de comunicaciones publica en redes sociales la implementación del proyecto de intervención psicosocial para pacientes a través de la realización de videollamadas (Ver anexo G)

### **1.2. Fortalecimiento del rol y responsabilidades del equipo**

#### **¿Cómo la alta dirección ha realizado gestiones para fortalecer al equipo de mejora?**

La alta dirección aprobó las coordinaciones pertinentes para poder ejecutar el proyecto de mejora, entre estas aprobaciones tenemos:



- Capacitaciones del proyecto de Servicios de Asistencia Médica de Urgencia (SAMU) cooperativa española adaptando su metodología de atención, para el manejo adecuado de pacientes. (Ver anexo H)
- Capacitación constante de técnicas de colocación, uso y retiro de traje de protección.
- Adquisición de equipo de bioseguridad (traje, guantes, gorro, gafas, etc.)
- Selección y contratación de personal idóneo para la atención con pacientes de una manera eficiente (Ver anexo D)
- Se llevaron a cabo capacitaciones coordinadas entre dirección y jefatura de manera interna y práctica para el personal asignado a la intervención con pacientes y familiares al momento de realizar videollamadas (Anexo I)
- Adquisición de equipo necesario para realizar videollamadas (equipo móvil, equipo de protección para personal que ingrese al servicio) (Ver anexo C)

### **1.3. Reconocimiento a equipos de mejora**

#### **¿Cómo la alta dirección o Jefaturas reconocen a cada miembro de los equipos su trabajo respecto a la efectividad de los resultados alcanzados?**

- Reconocimientos internos de parte de la alta dirección (diploma y carta de reconocimiento con copia al expediente) (Ver anexo J)
- Reconocimientos internos a través de carta de parte de jefatura inmediata a cada miembro del equipo por su desempeño, competencias técnicas y teóricas aplicadas para propiciar las mejoras en el servicio por medio del proyecto ejecutado y tomado en cuenta para evaluación semestral de desempeño. (Ver Anexo K)
- A los integrantes del equipo gestor se les promueve para incorporarse en comités institucionales como TB-VIH y transfusional, reconociendo su competencia técnica y



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	

compromiso para propiciar mejoras en las diferentes áreas. (Ver anexo L)

- Diploma de reconocimiento y celebración en el día nacional del Profesional en Trabajo Social, por su destacada labor y cumplimiento de funciones en beneficio de pacientes y familiares. (Ver anexo M)

**¿Qué incentivos ha definido la organización para promover el desempeño efectivo como equipo que desarrollan la mejor práctica?**



- Propiciar el desarrollo de las capacidades de cada uno de los integrantes para que sean potencializadas a través de la asignación de casos en específico para su seguimiento. (ver anexo N)
- Promover talleres de autocuidado con la finalidad de contrarrestar el estrés y prevención del burnout. (Ver anexo Ñ)
- Facilitar que los integrantes compartan con los demás compañeros del servicio, sus experiencias durante el acompañamiento a familiares y pacientes durante la realización de videollamadas. (Ver anexo O)
- Promover la autonomía y toma de decisiones implementando estrategias que favorezcan la optimización del tiempo para la realización de videollamadas y llamadas con médicos.
- Incorporación a talleres y capacitaciones en temas de aprendizajes. (Ver anexo I)
- Jornadas de convivio interno mensual y celebraciones para liberar estrés y promover la armonía generando un ambiente laboral agradable entre todo el equipo de trabajo que permita una óptima realización de funciones. (Ver anexo P)

**2. Identificación y análisis de la oportunidad de mejora**

**2.1. Identificación y selección de la oportunidad de mejora**

**¿Cómo se identificaron las oportunidades de mejora o los problemas a resolver?**

Con la alta demanda de pacientes ingresados en Hospital Nacional El Salvador durante la emergencia sanitaria que fue declarada a inicios de marzo de 2020, se identificó la necesidad que los pacientes y familiares presentaban al querer tener contacto entre ellos y poder mantener lazos afectivos que contribuyen al estado emocional del paciente, logrando abonar a la evolución clínica favorable del mismo; se identificó también, la necesidad de los familiares para que el médico ampliara la información sobre el estado clínico del paciente y de esta manera también lograr una interacción virtual entre médicos y familiares cuando el paciente presenta complicaciones en su estado de salud y era indispensable realizar un procedimiento o intervención quirúrgica que

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

requiera del apoyo o autorización del familiar de manera inmediata.



Tomando en cuenta lo antes descrito y las limitaciones por la alerta sanitaria de COVID 19 se implementaron reuniones con todo el equipo de trabajo para realizar la técnica de lluvia de ideas e identificar otras problemáticas y oportunidades de mejora para beneficio de los pacientes y sus familiares para lograr brindar un servicio de calidad, con innovación y enfoque humanitario (Ver anexo Q)

Para identificar efectivamente las mejoras se aplicó la técnica FODA, la cual aportó un mejor panorama sobre las variantes que se deben trabajar para la efectividad del proyecto ejecutado, tomando en cuenta que al implementar esta metodología de trabajo en pro de los paciente y familiares, sería un reto ya que, por ser un Hospital creado en un tiempo de pandemia donde se tenían dificultades de distinta índole, se aprovecharon los recursos con los que se contaba y se tomó iniciativa de implementar e innovar procedimientos para hacerlo efectivo.

Cuadro N° 1: Aplicación de método FODA a la mejor práctica.

<b>FORTALEZA</b>  *Alto compromiso por parte del personal del servicio para realizar la intervención. *Equipo con ética profesional para el desarrollo de intervenciones entre paciente y familiar. *Coordinación y comunicación efectiva entre las distintas áreas involucradas.	<b>OPORTUNIDADES</b>  *Apoyo de parte de las autoridades y jefaturas de otros servicios. *Ingreso autorizado a los diferentes servicios para lograr el contacto entre familiar, paciente y médico. *Abastecimiento de equipo de protección para ingreso al servicio, bajo medidas de bioseguridad.
<b>DEBILIDADES</b>  *No contar con el equipo electrónico con las capacidades necesarias *La alta demanda de gestiones supera las capacidades del personal limitado para desarrollarlas. * No contar con un adecuado registro de solicitudes de videollamadas.	<b>AMENAZAS</b>  *Fallo en el servicio de red móvil o internet *Falta de disponibilidad de los familiares para poder recibir llamada en el tiempo establecido o que no cuente con los recursos tecnológicos para establecer la comunicación con su paciente.

¿Qué parámetros utilizaron para la priorización de problemas?

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	

**Componente A:** magnitud del problema de acuerdo con el número de personas afectadas por el problema, en relación con la población total (adaptable al tamaño del territorio que se estudia).

**Componente B:** severidad del problema, este componente puede definirse de diferente manera:

1. Con datos subjetivos: carga social que genera el problema.
2. Con datos objetivos: indicadores de salud como: tasas de mortalidad, morbilidad, incapacidad y costos asociados al problema.
3. Cada factor se valora del 1 al 10 dependiendo de la severidad del problema

**Componente C:** eficacia de la solución, los parámetros que se toman en cuenta son los recursos y la tecnología actual; otorgando una escala de 0.5 a los problemas difíciles de solucionar y 1.5 a los que tienen una posible solución.

**Componente D:** La factibilidad del problema o de la intervención, agrupa factores que no están directamente relacionados con la necesidad o con la eficacia, pero determinan si un programa o una actividad particular pueden ser aplicados.

Toma en cuenta los siguientes componentes:

P= pertinencia

E= factibilidad económica

A= aceptabilidad.

R= disponibilidad de recursos

L= legalidad

Este componente determina si impide o permite la realización del programa o de la intervención, cuando se responde con un sí el valor es de 1 punto y de 0 puntos cuando la respuesta es no.

Un valor positivo de factibilidad constituye una condición necesaria pero no suficiente para que el problema pueda ser clasificado como prioritario

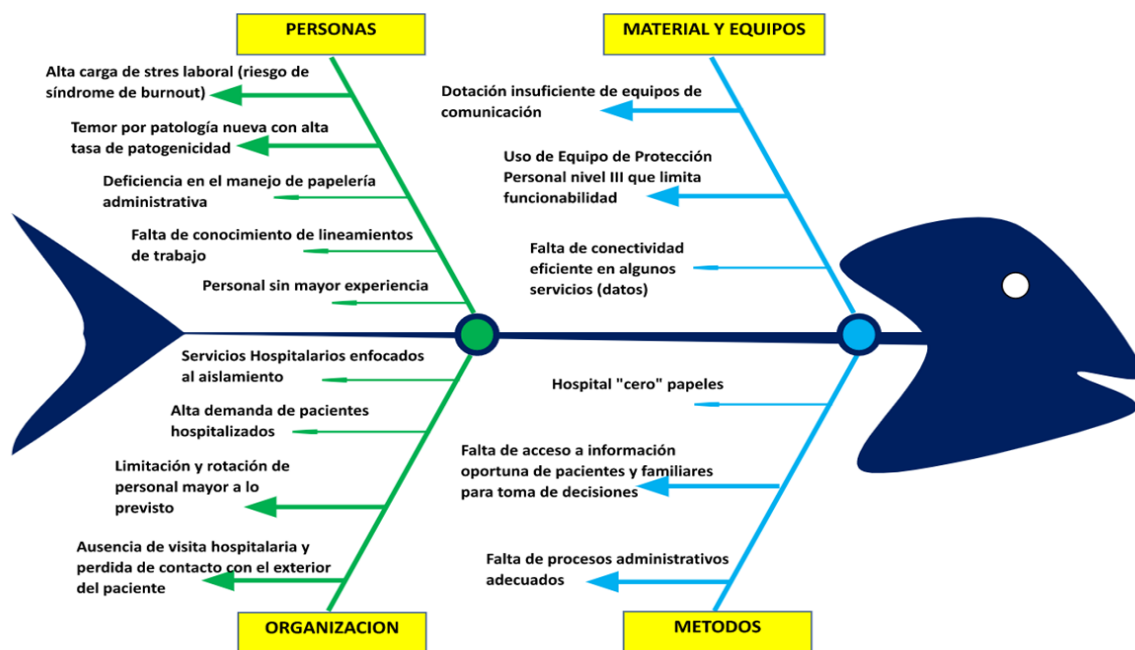
**¿Cuáles herramientas de calidad aplicaron para la priorización del problema y análisis de causa raíz?**



Se inicia con la aplicación del método de HANLON para la categorización, en orden de prioridad, de las causas identificadas para el problema que motivó a la mejor práctica.

Cuadro N° 2: Aplicación de método HANLON a la mejor práctica.

Problemas detectados.	Magnitud	Severidad	Eficacia	Factibilidad	TOTAL
Depresión de los pacientes por no estar en contacto con su familia	10	10	1.5	1	30
Crisis emocional, necesidad de Intervención psicosocial para pacientes	10	10	1.5	1	30
Necesidad de opinión de familiares para tratamientos médicos, "despedida"	10	10	1.5	1	30
Poca capacitación para seguimiento a pacientes	10	10	1.5	1	30
Poca comunicación con otros hospitales	8	8	1.5	1	24
No existían lineamientos de trabajo	8	8	1	1	16
Alta tasa de mortalidad de la enfermedad	10	7	1	1	17
Familia no tenía conocimiento de los ingresados	9	9	1	1	18
Alta demanda de familias para comunicarse con su paciente	8	8	1	1	16
Sobrecarga por número de pacientes	9	8	1	1	17
Uso de equipos de bioseguridad	8	8	1	1	16
Pocos recursos humanos entre Trabajo Social y Psicología	8	8	1	1	16
Deficientes registros de ingresos y datos de pacientes	8	7	1	1	15
Uso de plataformas tecnológicas en desarrollo	7	8	1	1	15

Esquema N°1: Espina de pescado para Identificación de causa raíz



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	



### ¿Cómo proyectaron el impacto esperado para abordar la oportunidad de mejora?

- **La satisfacción del ciudadano:** Se proyectó un impacto directo en la salud emocional de los pacientes del HNES y se pretendió el benefició también a los familiares de los mismos. Esto debido a que en tiempos de pandemia el proceso de recuperación era difícil de afrontar sin el contacto de sus familiares y sin tener noticias de sus seres queridos. Es por ello que, al contar con un proyecto virtual e innovador como lo es la realización de las videollamadas se contribuiría en apoyar con la estrategia de contacto virtual, lo cual sería de gran beneficio para los usuarios. Asimismo, la pronta toma de decisiones fue clave para salvaguardar la vida de cada uno de los pacientes en estado de salud crítico, por lo que se proyectó optimizar el tiempo de respuesta de intervención médica por medio de las llamadas entre médico y familiar responsable, siendo el Servicio de Trabajo Social quién realizaría el vínculo de comunicación.

- **El medio ambiente:** La implementación del Sistema Integral de Salud (SIS) anteriormente conocido como Sistema Integral de Atención al Paciente (SIAP), en El Hospital Nacional El Salvador fue con el fin de generar una metodología de control amigable con el ambiente; es por ello que, desde Trabajo Social se pretende reducir la utilización de papel en medios de verificación y control para la implementación de las videollamadas y llamadas con médico pues se cuenta con un sistema digital por medio del cual el médico solicita la interacción lo cual evita el uso acumulación de papel y permite una verificación más oportuna y rápida. Al mismo tiempo se optimiza el espacio físico del área de Trabajo Social evitando el almacenamiento de registros físicos, contribuyendo con el control de plagas por la acumulación de papel. Además de reducir el consumo de equipo de bioseguridad y productos para desinfectar a cada persona optimizando recursos materiales de forma adecuada evitando la producción masiva y gasto innecesario de los mismos.

También cabe mencionar que al disminuir la frecuencia de asistencia de familiares al Hospital por procesos administrativos se busca reducir el uso de combustibles derivados del petróleo; siendo estos, los responsables del cambio climático a nivel mundial.

- **El Personal de salud:** Al implementar el proyecto de llamadas y videollamadas permitirá en primer lugar mantener las medidas de bioseguridad en lo relativo a evitar el contacto interpersonal entre profesionales de salud y pacientes de los diferentes servicios de atención médica. Con lo anterior se pretende generar una mayor aceptación de los usuarios por el desempeño y vocación de servicio de cada uno de los profesionales de las diferentes áreas. Además de, contar con una estrategia virtual e innovadora que se realiza en tiempo real, permitiendo una respuesta pronta, oportuna y eficiente ante las necesidades que giran en torno de los pacientes y que requieren de

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	

una intervención inmediata para salvaguardar su vida; y finalmente, garantizar de esta manera una atención en salud integral y con calidez humana.



- **La institución:** El implementar estrategias de atención virtual en tiempo real, no solo reducirá los costos en utilización de papel y ser amigables con el medio ambiente, sino que también permitirá una aceptación entre la población usuaria de los servicios creando un impacto positivo para la institución; pues, de esta manera los familiares reducen costos económicos en viáticos para hacerse presentes al Hospital y a la vez, se evitará la aglomeración de familiares lo cual podría significar un riesgo para los presentes por la portación de virus y bacterias del exterior. Además, permitirá optimizar los tiempos de atención para los pacientes, sobre todo de aquellos en estado crítico donde los segundos son valiosos para una intervención clínica oportuna.

## 2.2. Recolección y análisis de la información

**¿Qué metodología y herramientas aplicaron para la recolección, clasificación, consolidación, análisis de la información que fue necesaria para la identificación de problemas, causas, alternativas de solución y el desarrollo y ejecución del proyecto de mejora?**

Con el surgimiento del HNES se establecieron ciertos lineamientos para evitar la proliferación de contagios por COVID-19, las visitas a los pacientes no estaban permitidas y esto genera tanto en pacientes como en familiares un estado de ansiedad por la brecha de comunicación y afecto; como medida mitigante de esta problemática identificada, el Servicio de Trabajo Social de HNES, tomó la iniciativa de ser pioneros en toda la red de hospitales en implementar la realización videollamadas a través de plataformas virtuales. Las metodologías utilizadas para la recolección, clasificación y análisis de la información fueron las siguientes:

- **Reuniones de discusión para alternativas de solución:** Se realizaron reuniones periódicas entre los profesionales de Trabajo Social guiados por la Jefatura; en estas, a través de lluvia de ideas se identificaron alternativas para dar respuesta a la necesidad inminente de fortalecer la comunicación y vínculos afectivos entre pacientes y familiares teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas existentes y el incremento diario de la demanda de atención. (Ver Anexo Q).
- **Búsqueda de asesorías:** Por medio de la visita del cooperante español Servicio de Asistencia Médica de Urgencias (SAMU) y en especial de la Trabajadora Social que acompañaba al equipo médico, se proporcionó información vital para identificar y solventar la problemática de comunicación entre los pacientes y sus familias, pues en España ya había sido implementado y los resultados obtenidos fueron positivos para la evolución clínica de los pacientes. (Ver anexo R)
- **Investigación:** Durante las llamadas de contacto con los familiares de pacientes de nuevos



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
		UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	

ingreso e intervención de llamada de seguimientos se indago sobre la pertinencia de realizar videollamadas y que los familiares contarán con la aplicación, datos móviles o wifi para establecer el enlace virtual con su paciente.

- **Creación de herramientas de monitoreo y control:** Tomando en cuenta que al momento de implementar el proyecto de intervención psicosocial para pacientes hospitalizados no se contaba con un registro adecuado en el que se llevará un control de los pacientes a quienes se les realizaba la videollamada y la intervención, se creó un registro en Google (Drive) con hoja de cálculo de Excel llamado videollamadas y otro de llamadas con médicos; en los cuales, se registran las solicitudes ya sea por familiares, pacientes o médicos, describiendo el tipo de solicitud. Estas herramientas permiten agendar de manera ordenada cada videollamada y llamada con médico solicitada, además, puede ser actualizada en tiempo real minimizando la posibilidad de hacer duplicidad de esfuerzos llevando un adecuado control; permitiendo cubrir a todos los pacientes e identificar aquellos que no se habían intervenido, dándoles prioridad al momento del próximo ingreso a cada uno de los servicios. (Ver anexo S)

#### ¿Cuáles fuentes de datos utilizó el equipo para verificar la confiabilidad?

La fuente principal de información utilizada en ese momento fue por medio de las entrevistas e intercambios de experiencias realizadas con el cooperante español SAMU y quienes transmitieron la necesidad de intervenir emocionalmente a los pacientes. Posteriormente al evidenciar la necesidad de contacto y fortalecimiento de lazos afectivos y comunicación entre pacientes y familiares, fue el área médica y enfermería, quienes realizaban solicitudes a través del sistema informático (SIS), el cual cuenta con notas del área de enfermería e indicaciones generales de médicos quienes solicitaban a Trabajo Social la intervención por medio de videollamada para los pacientes, sobre todo a aquellos que se encontraban deprimidos o tenían alto riesgo de fallecer, en el primer caso para mejorar su estado de ánimo y contribuir en su evolución clínica. En el segundo escenario para que tanto familiares como pacientes pudieran despedirse y expresar las situaciones pendientes entre ellos. Además, profesionales del área de nutrición solicitan a través de chat de mensajería instantánea apoyo con la realización de videollamada para aquellos pacientes que tienen poca ingesta de alimentos o por su estado emocional no quieren ingerir sus alimentos. (Ver anexo T)



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	

¿Cómo se determinó y cuál era la brecha existente entre la situación inicial (línea base) y la situación o proyección deseada?

Cuadro N°3: Identificación de brechas a superar con la mejor práctica.

Oportunidades de mejora identificadas	Línea base 2020	Proyección al 2022	Brecha
Implementar estrategias por medio de herramientas tecnológicas que sustituyen el contacto físico, disminuyendo riesgos de contagio y fortaleciendo la comunicación interactiva entre familiar, paciente y médico.	Falta de alternativa de comunicación por la imposibilidad de visita y acompañamiento familiar durante estancia hospitalaria por medidas de bioseguridad.	Disponer de una herramienta virtual complementaria que permita una respuesta pronta y oportuna ante la necesidad de comunicación del paciente con sus familiares y que permita al área médica una comunicación fluida con familiares de pacientes hospitalizados, minimizando los tiempos de respuesta y atención médica a pacientes en estado de salud crítico.	Estrategia virtual consolidada e implementada.
Contar con el talento humano calificado y dispositivos móviles (teléfonos celulares gama media) para la ejecución de videollamadas y llamadas con médicos	No se contaba con suficientes profesionales en Trabajo Social ni dispositivos móviles adecuados para realizar videollamadas.	Contar con profesionales en Trabajo Social suficientes para el ingreso hospitalario diario y un mínimo de 15 dispositivos móviles (teléfonos celulares gama media) que permitan una interacción de actividades complementarias.	Profesionales en Trabajo Social y 15 Dispositivos móviles (teléfonos celulares gama media)
Metodología de registro oportuno y control de videollamadas y llamadas con médicos.	No se contaba con un registro adecuado que permitiera identificar pacientes con necesidad de videollamada o	Contar con un sistema de registro virtual que permite optimizar los servicios y dar respuesta oportuna ante las solicitudes de familiares, pacientes y médicos.	Registro virtual en tiempo real efectivo.



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	

	llamada con médico.		
--	------------------------	--	--

### 3. Gestión de la intervención, proyecto o práctica implementada

#### 3.1. Planificación de la mejor práctica



**¿El proyecto está orientado con la misión, visión, objetivos y lineamientos estratégicos de la organización?**

El Hospital Nacional El Salvador nace con el pensamiento estratégico de garantizar una atención oportuna tomando en cuenta la gestión de calidad en todos los procesos que se desarrollan en los servicios de atención directa al paciente. La misión de la institución expresa: "...brinda servicios de salud de segundo y tercer nivel a todos los habitantes del país, con calidad, uso eficiente de los recursos públicos e innovación, a través de un capital humano comprometido...".

Además, el Manual de Organización y Funciones del Hospital Nacional El Salvador se expresa en su Visión: "Ser el Hospital modelo en atención a pacientes COVID-19 en la región centroamericana, a través de gestión por procesos, transparencia en la gestión, uso eficiente de los recursos, protección del medio ambiente, innovación y trabajo en equipo, donde el capital humano, los usuarios, y la sociedad salvadoreña, se sientan partícipes de un proyecto sostenible con excelencia asistencial".

Uno de los objetivos principales de la institución es administrar eficazmente todos los recursos asignados al hospital, a través de la adecuada planificación de acciones sustentadas en la Política Nacional de Salud y la gestión de calidad, para lograr el funcionamiento óptimo de los servicios médicos y de apoyo.

El proyecto está orientado con la misión, visión, objetivos y lineamientos estratégicos de la institución; ya que, se implementa una estrategia de innovación con el fin de beneficiar tanto a pacientes como familiares de los mismos; contribuyendo, a generar un bienestar en la salud clínica y mental de ellos, brindando una atención con calidad y calidez humana. Es por ello que, a través del proyecto de videollamadas y llamadas con médicos se realizan diferentes gestiones, coordinaciones y procedimientos estandarizados con el apoyo del equipo profesional de las diferentes áreas del Hospital y principalmente profesionales en Trabajo Social quienes se encuentran altamente capacitados, comprometido y con vocación de servicio para brindar la atención y apoyo que cada uno de los pacientes y familiares requieren, generando con esto una

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	



atención de calidad humana, innovadora, sostenible y que responde a las necesidades tanto de pacientes como familiares optimizando los tiempos en el servicio brindado.

**¿Cómo se definió el plan de trabajo, cómo se asignó a los responsables de cada actividad para el logro de los objetivos planteados a fin de reducir la brecha identificada?**

A medida que el proyecto iba avanzando, las solicitudes de videollamadas también aumentaban, por lo que todo el personal de Trabajo Social se mantuvo en constante capacitación para realizar estas funciones y en el cronograma de actividades semanal se delegan a los profesionales de forma rotativa para cumplir con las solicitudes de cada día.

Cuadro N°4: Plan de Trabajo para el desarrollo de la mejor práctica.

<b>Objetivos</b>	<b>Objetivo general:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Garantizar la comunicación fluida entre pacientes ingresados en el Hospital Nacional El Salvador, familiares y médicos a través de medios virtuales para fortalecer lazos afectivos que contribuyan a mejorar el estado emocional de pacientes y así mantener información actualizada del estado de salud de los mismos.</li> </ul> <b>Objetivos específicos.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Disponer de una metodología virtual que ayude a optimizar los procesos requeridos para pacientes ingresados, por medio de herramientas tecnológicas que permitan obtener una pronta respuesta.</li> <li>❖ Implementar acciones tecnológicas por medio de llamadas y videollamadas, que brinden tranquilidad a los familiares de pacientes a través de asistencia profesional.</li> <li>❖ Facilitar la comunicación e interacción entre familia y paciente para que beneficie su salud emocional.</li> <li>❖ Contribuir al manejo médico oportuno del paciente que por su condición de salud requiera intervención clínica profesional.</li> </ul>		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de videollamadas realizadas a pacientes hospitalizados.</li> <li>• Herramienta de control y verificación en tiempo real</li> <li>• Solicitudes diarias de videollamadas y llamadas con médicos</li> <li>• Satisfacción de familiares al realizar videollamadas</li> </ul>		
<b>Etapa</b>	<b>Actividad</b>	<b>Periodo de Evaluación</b>	<b>Responsable</b>
Planificación	Integración del equipo de mejora con Profesionales en Trabajo Social.	Mayo - Noviembre 2020	Jefatura de Trabajo Social
	Reuniones con equipo coordinador y representante de grupo SAMU para la identificación de necesidades.	Julio - agosto 2020	Jefatura de Trabajo Social
	Elaboración de propuesta de ingreso intrahospitalario para realización de videollamadas.	Julio – agosto 2020	Equipo gestor
	Presentación de propuesta a autoridades para su aprobación.	Julio-agosto 2020	Jefatura de Trabajo Social
Organización	Capacitaciones previas sobre uso adecuado de traje EPP3 de	Julio - Agosto 2020	Equipo gestor

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	



	bioseguridad.		
	Gestión de procesos de compra para la adquisición de servicio de telefonía.	Junio - noviembre 2020	Jefatura de Trabajo Social
	Coordinación para el desarrollo de sistema de registro y control de videollamadas.	Agosto – Noviembre 2020	Equipo gestor
	Calendarización de ingreso intrahospitalario a los diferentes servicios.	Agosto – diciembre 2020	Jefatura de Trabajo Social
Ejecución	Ingreso intrahospitalario con acompañamiento de equipo SAMU para realización de intervención psicosocial y videollamadas.	Agosto 2020	Equipo gestor
	Respuesta ante solicitudes de llamadas y videollamadas para pacientes en los diferentes servicios.	Agosto 2020- diciembre 2022	Equipo gestor
	Capacitación sobre uso de sistema drive para uso adecuado.	Noviembre 2021	Equipo gestor
	Solicitud de recursos en Trabajo Social para cumplir con demanda	Septiembre 2020 - octubre 2021	Jefatura Trabajo Social
	Asignación de funciones en plan de trabajo semanal y mensual.	Agosto 2020- diciembre 2022	Jefatura Trabajo Social
Control	Definición y análisis de resultados de los indicadores.	Todo 2021 - diciembre 2022	Equipo gestor
	Monitoreo diario de videollamadas realizadas y remisión de informe de productividad.	Todo 2021 - diciembre 2022	Jefatura Trabajo Social

**¿Se asignó presupuesto durante la planificación, cómo se financió el proyecto?**

El proyecto fue financiado a través de Fondos GOES, los cuales fueron utilizados para la adquisición de equipos, insumos, inmuebles; Donaciones y Transferencias de otras instituciones.

Cuadro N°5: Necesidades de equipos y mobiliario presupuestado.

Insumo/Material/Equipo	Costo unitario	Cantidad	Costo total	Fuente de Financiamiento
Silla ergonómica	\$113.00	2	\$226.00	FONDOS GOES
Silla de espera	\$25.00	15	\$375.00	FONDOS GOES
Mesa de trabajo	\$ 169.50	8	\$ 1,356.00	FONDOS GOES

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

CPU central de procesos	\$1,149.21	15	\$ 17,238.15	FONDOS GOES
UPS	\$85.00	15	\$1,275.00	FONDOS GOES
Plan de telefonía celular con equipo móvil gama media	\$15,000.00	1	\$15,000.00	FONDOS GOES
Total			\$ 35,470.15	

Cuadro N°6: Necesidad de recursos humanos presupuestados.



Disciplina	Horas diarias	Número de recursos	Costo mensual por recurso
Jefatura en funciones de Trabajo Social	168	1	\$456.00
Supervisora de Trabajo Social	168	1	\$417.00
Profesional en Trabajo Social	168	13	\$417.00
Total			\$1,290.00

### 3.2. Implantación de la mejor práctica

#### ¿Cómo se implementó la mejor práctica?

Cuadro N°7: Como se implementó la mejor práctica (ejecución del plan de trabajo)

Fases	Actividades
<b>ETAPA:1 PLANIFICACIÓN</b>	De julio a agosto del año 2020 se identificó la problemática que tanto los pacientes como sus familias sufrían al no tener comunicación a causa del ingreso hospitalario por la crisis mundial del COVID-19. Con la orientación de la Trabajadora Social del cooperante español Servicios de Atención Médica de Urgencias SAMU, el Servicio de Trabajo Social tomó la iniciativa de realizar el proyecto de videollamadas con el objetivo principal de solventar las necesidades identificadas. Se determinó que la plataforma más viable para realizar estos enlaces era a través de aplicación WhatsApp, y que los profesionales involucrados debían capacitarse para ingresar al área intrahospitalaria guardando todas las medidas de bioseguridad previniendo el riesgo de contagios.
<b>ETAPA 2: ORGANIZACIÓN</b>	Se presentó el proyecto a la Dirección del HNES, teniendo su aprobación y apoyo con los recursos que se necesitarían para su implementación; tales como, recursos tecnológicos, adquiriendo celulares de gama media y paquetes de internet ilimitados, recursos humanos, ampliando la cantidad de personal en Trabajo Social para cumplir con la demanda.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	



	<p>Contando con el visto bueno de la dirección se presentó el proyecto a las jefaturas de los diferentes servicios quienes vieron la iniciativa de gran beneficio para los pacientes, brindando su apoyo a cada gestión.</p> <p>Al ser conocedores de esta alternativa de comunicación (tanto los pacientes, sus familiares y los médicos del HNES), empezó a surgir una alta demanda de solicitudes de enlaces, por lo que se crearon cronogramas de videollamadas para poder brindar el servicio de manera personalizada a cada uno de los usuarios, asignando roles a todos los profesionales del Servicio de Trabajo social y sistematizando cada actividad en un "Drive de videollamadas", que previene realizar la duplicidad de gestiones.</p>
<b>ETAPA 3: EJECUCIÓN</b>	<p>Reuniones del equipo de Trabajo Social, para retroalimentar la intervención brindada durante las primeras semanas en las que se implementó la estrategia de comunicación a través de medios virtuales identificando oportunidades de mejora.</p> <p>Capacitación a todo el personal de Trabajo Social sobre el proceso de ingreso cumpliendo con las medidas de bioseguridad (uso de traje EPP3, técnicas para respirar, tiempo adecuado de estancia, etc.), adecuada utilización de los medios virtuales para realización de videollamadas, entre otros.</p> <p>Gestiones con el área de informática y autoridades de HNES para mejoras de cobertura de internet en la infraestructura del área intrahospitalaria; de manera que, todos los pacientes tuvieran la oportunidad de comunicación con su familia.</p> <p>Adquisición de equipo telefónico de gama media y solicitud de personal en Trabajo Social para cumplir con la demanda.</p>
<b>ETAPA 4: CONTROL</b>	<p>Supervisión de las gestiones realizadas por cada uno de los profesionales en Trabajo Social a través de reporte de ingreso y posteriormente a través de registro Drive.</p> <p>Monitoreo en tiempo real de videollamadas realizadas a través de registro Drive, identificando los pacientes con necesidad de realizar videollamada.</p> <p>Reuniones con todo el equipo gestor y jefaturas para identificar limitantes y oportunidades de mejora.</p>

**¿Cómo el equipo identificó y gestionó la participación de otras áreas de la organización y/o partes interesadas para el logro de los objetivos de la mejor práctica?**

Una vez definido el proyecto a implementar y con las metas claras de trabajar de manera innovadora e integral, según exigencias del hospital y dando respuesta a las necesidades de familia y pacientes, se identifican elementos importantes para el desarrollo del mismo, como la colaboración de otros profesionales de las diferentes áreas y así, lograr los objetivos de esta buena práctica.

Cuadro N°8: Áreas/Dependencias que participaron en el desarrollo de la mejor práctica.

ÁREAS O DEPENDENCIAS	RESPONSABILIDADES O APORTES AL DESARROLLO
Dirección	Gestión financiera, motivación del equipo gestor, gestión del espacio físico y promoción de la mejor práctica.
Unidad de Planificación y Calidad	Acompañamiento y aportes en proceso de creación de proyecto al equipo gestor.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

ÁREAS O DEPENDENCIAS	RESPONSABILIDADES O APORTES AL DESARROLLO
Área Médica	Solicitud de videollamadas para contribuir en el estado de salud clínico de paciente y enlace de llamadas con familiares responsables de pacientes para explicar condición de salud y solicitud de autorización para la realización de procedimientos (Consentimiento informado)
Área de enfermería	Identificación y referencia de pacientes con necesidad de videollamadas.
Informática	Monitoreo y soporte técnico relacionado a conectividad de internet para el óptimo desarrollo de las videollamadas.
UACI	Gestiones de compra para plan de minutos asignado a Trabajo Social y adquisición de teléfonos móviles de gama media.
Nutrición	Identificación y referencia de pacientes con necesidad de videollamadas para contribuir en su estado de ánimo y mejorar salud nutricional.
Psicología	Identificación y referencia de pacientes con necesidad de videollamadas para contribuir en su estado de ánimo y mejorar salud mental.

**¿Qué dificultades identificó el equipo para la implantación de la mejor práctica y qué acciones realizaron para superarlas?**

Cuadro N°9: Dificultades y Acciones correctivas identificadas en la implementación de la mejor práctica.



DIFICULTADES	ACCIONES PARA SUPERARLAS
Alto riesgo de contagio de enfermedades	Capacitaciones al personal para tomar medidas preventivas sanitarias y equipo de protección necesario
Dispositivos telefónicos de gama baja, por lo que la calidad del enlace era sumamente limitada	Adquisición de dispositivos celulares gama media
No se contaba con un registro de las videollamadas realizadas a cada paciente generando la duplicidad de trabajo pues únicamente se contaba con listado en papel.	Elaboración de un sistema drive de videollamadas; el cual, se utiliza desde el celular en tiempo real, permitiendo cambiar de manera inmediata el estado a "REALIZADA"
Limitado personal de Trabajo Social para cumplir con la demanda de videollamadas	Solicitud de personal, proceso de selección y contratación de profesionales en Trabajo Social

### 3.3. Control y seguimiento

**¿Cómo realizó el control y seguimiento de las etapas del desarrollo de la mejor práctica?**

Se definieron por los siguientes puntos:

- Durante la llamada de información se registra cada solicitud realizada por familiar responsable, paciente, médico solicitante o a criterio del profesional en trabajo social por

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

estado de salud del paciente.

- Hoja de registro con datos y motivo de la solicitud.
- Informe escrito de las videollamadas realizadas.
- Se definieron indicadores del programa.
- Creación de herramienta drive para registro interno de la información.



A lo anterior se da el seguimiento por medio del número de las videollamadas realizadas y el tiempo en cada una, para ello se realizaron reuniones de equipo para definir los lineamientos durante la implementación del proyecto, evaluar las dificultades y buenas prácticas según demanda, y definir meta de número de atenciones brindadas a los pacientes por el personal asignado.

Una de las acciones de mejora para dichos registros y controles fue, el realizar un sistema automatizado, donde se registra en tiempo real las solicitudes solventadas y las dificultades encontradas, así como un registro de la frecuencia con la que ha sido atendido el paciente y su familia para tal objetivo. (Ver anexo. S).

**¿Qué tipo de medición de la mejora implementaron?, ¿Establecieron indicadores?, ¿Cada cuánto midieron?**

Cuadro N°10: Indicadores de la medición Cualitativa de la mejor práctica:

Indicadores del proyecto	Construcción del Indicador	Periodicidad de Evaluación	Medio de verificación
Comunicación directa entre pacientes hospitalizados y sus familiares	Cantidad de videollamadas entre familiar y paciente que muestra dificultad en su estado emocional con deterioro clínico.	Mensual	Registro interno de Trabajo Social en Drive de videollamada.
Comunicación entre el médico y la familia de pacientes que lo ameriten.	Cantidad de llamadas entre médico y familiares de pacientes que requieren autorización para intervención quirúrgica o procedimientos invasivos.	Mensual	Registro interno de Trabajo Social digital Drive de llamada con médico.
Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados al realizar videollamadas	Cantidad de valoraciones recibidas por parte de familias que expresan observar mejora en el estado anímico de los pacientes posterior a la comunicación	Anual	Encuesta de satisfacción.
Herramienta de control	Cantidad de registros diarios en herramienta de control.	Mensual	Herramienta virtual.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

**¿Ante las desviaciones presentadas en la práctica, como aseguró el equipo la adopción de medidas correctivas o acciones de mejora?**

Cuadro N°11: Desviaciones y Acciones correctivas identificadas en la implementación de la mejor práctica.

<b>Desviaciones presentadas</b>	<b>Medidas correctivas o Acciones de mejora</b>
Registro de solicitudes deficientes, ya que se duplican las solicitudes	Se creó un registro matriz drive en tiempo real donde se coloca fecha, motivo y personal que realiza la gestión.
Deficiente registro control sobre frecuencia de videollamadas	Registro matriz drive se lleva un directorio central con el periodo entre cada gestión, esto ayuda a identificar pacientes que tienen largos periodos sin que familiares lo soliciten, y realizarles videollamada.
Control deficiente de información sobre quien lo solicita y el motivo de la videollamada	En matriz drive en tiempo real se tienen dichos datos, donde especifica el motivo de la solicitud si paciente lo solicita, médico lo solicita o es por alta voluntaria para que paciente pueda concretar su decisión y si se cumple el motivo por el cual se realizó optimizando tiempo para realizar videollamada.
Reporte de productividad sin dato real de las gestiones realizadas durante la jornada de videollamadas	Con el drive de videollamadas se lleva un contador de productividad, que ayuda para respaldar las jornadas realizadas por el personal de Trabajo Social.

#### **4. Gestión del equipo de mejora**

##### **4.1 integración al equipo de mejora.**



**¿Como la organización aseguró la integración de los miembros del equipo de mejora y el desempeño del equipo de trabajo?**

Para la selección del equipo de trabajo se designó a la jefatura para crear el perfil profesional solicitado tomando en cuenta competencias técnicas que demostraran la capacidad de las personas para el desarrollo del proyecto, tales como: Formación profesional licenciados en trabajo social, profesionales acreditados y comprometidos a llevar bienestar y confort a los paciente y familiares, profesionales con valores como: responsabilidad, empatía, solidaridad y ética profesional. Para garantizar la selección de dichos profesionales se realizó convocatoria de pre selección a quienes se les realizó prueba técnica y entrevista. Finalmente se seleccionaron los profesionales que se consideraron idóneos para el desempeño de las funciones. (Ver anexo D)

##### **4.2 Desarrollo del equipo de mejora**

**¿Cómo el equipo de mejora se integró al proyecto considerando las competencias conocimientos y habilidades para el desarrollo de la mejor práctica?**



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

Cada uno de los profesionales que integran el equipo de mejora, aportaron sugerencias de cómo abordar de una manera más especializada y humanista a los familiares y pacientes durante la intervención que se realiza por medio de videollamadas y llamadas con médico, tomando en cuenta que como profesionales se debe garantizar que los conocimientos adquiridos sean aplicados en cada intervención.



Cuadro N°12: Integración del equipo de mejora y determinación de funciones.

Profesionales Participantes	Función Principal en el Cargo	Funciones para la Implementación de Proyecto
Jefe del servicio	Jefe del Servicio De Trabajo Social	-Coordinación con las diferentes jefaturas de cada servicio para el ingreso del personal de Trabajo Social que realizará videollamada y llamada con médico -Presentación de productividad diaria y mensual a jefatura. -Gestión de equipo de insumos necesarios para el ingreso al servicio -Gestión y selección del personal que apoyará para el proyecto
Profesionales de Trabajo Social	Trabajador social del Servicio	-realizar Enlace directo con familiares y paciente por medio de dispositivo móvil, para realizar la videollamada -Conexión de médico con familiar por medio de llamada directa, para explicar diagnóstico de paciente y la necesidad de procesos médicos invasivos que requieren de autorización del familiar

**¿Qué medidas de control y seguimiento aplicó el equipo de mejora para asegurar su efectividad en el desarrollo del proyecto?**

Las medidas de control y seguimiento que aplicó el equipo de mejora para asegurar su efectividad en el desarrollo del proyecto:

- Creación de documentos en líneas con medidas de privacidad.
- Registro de números de contactos de familiares responsables.
- Reuniones constantes para solventar vacíos con lluvia de ideas durante la implementación del programa de videollamadas.
- Registro de documentos en líneas por medio Google drive para que todo el equipo logre ver y trabajar en tiempo real la actualización de cada documento.
- Plan de trabajo semanales para organizar equipos de trabajo y así lograr solventar las solicitudes de familiares con respecto a las llamadas y videollamadas.
- Actualización constante de registro de números de contactos.
- Coordinación y apoyo con diferentes áreas para brindar el servicio para el paciente y familiar durante las videollamadas.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	

## 5. Gestión del conocimiento e innovación de la mejor práctica



### 5.1. Gestión del conocimiento en la mejor práctica

**¿Qué iniciativas realizaron, la alta dirección, la Unidad de Calidad, las Jefaturas y el equipo de mejora para generar aprendizaje a partir de la mejor práctica?**

- Divulgación del proyecto y sus beneficios en redes sociales de la institución. (Ver anexo G)
- Se identificó la necesidad de atención psicológica a pacientes por lo cual se decidió crear el Servicio de Psicología.
- Presentación de las atenciones brindadas por el Servicio De Trabajo Social, en eventos organizados por dirección en los que participan instituciones externas y personal interno. (Ver anexo U)
- La alta dirección promueve el funcionamiento del área de Trabajo Social con diferentes instituciones que visitan y realizan recorrido en las instalaciones del Hospital con el fin de conocer su funcionalidad.
- La alta dirección autoriza brindar apertura a instituciones de educación superior, para contribuir en la formación académica de futuros profesionales en Trabajo Social a través de la realización de horas sociales a estudiantes y egresados, a quienes se les brinda inducción para que conozcan y ejecuten los procesos de videollamadas establecidos en el proyecto. (Ver anexo V)
- En el primer contacto que se realiza con familiar responsable jefatura ha indicado explicar la metodología de Trabajo Social y dar a conocer a familiares de pacientes el programa de videollamadas y llamadas con médico.

**¿Cómo la organización y el equipo incorporó las experiencias y lecciones aprendidas para la creación de nuevas prácticas?**

- Al iniciar con el proyecto no se contaba con registros adecuados para llevar un control y monitoreo de las gestiones realizadas tanto de videollamadas como de llamadas con médico por lo que se optó a la creación de un registro digital a través de Google Drive, lo cual permitió documentar y organizar las intervenciones realizadas. Además, esto permitió evitar la duplicidad de esfuerzos y recursos por ser una herramienta digital de actualización en tiempo real. (Ver anexo S)
- El Servicio de Trabajo Social estaba conformado por un equipo multidisciplinario entre ellos profesionales en psicología quienes apoyaron en la ejecución del proyecto

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	

realizando intervenciones psicosociales en el área interna, donde se evidenció la necesidad de la atención psicológica para pacientes. Por ello, contribuyó para la creación del Servicio de Psicología y de esta manera brindar acompañamiento necesario a los pacientes.



- Durante el avance del proyecto, tanto pacientes como familiares de ellos emitían opiniones sobre la realización de videollamadas y llamadas con médicos considerando el tiempo de duración e intervalo de realización de las mismas. Las cuales fueron tomadas en cuenta para mejorar la ejecución del proyecto.
- Al iniciar con el proyecto las solicitudes de videollamadas las realizaban pacientes, familiares, área médica y enfermería posteriormente se sumaron el área de nutrición y psicología quienes también evidenciaron beneficio clínico en los pacientes. (Ver anexo T)

## 5.2. Gestión de la innovación en las mejores prácticas

¿Cómo utilizó la organización y el equipo la innovación para agregar valor y mejora en el desempeño de la institución?

Cuadro N°13: Proceso de implementación del proyecto.

OPORTUNIDAD	INNOVACIÓN	MEJOR PRÁCTICA
Propuesta de programa a desarrollar	Identificación y definición de plataforma a utilizar (aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes)	Programa de videollamadas
Uso de tecnología	Obtención de teléfonos celulares de gama media	Comunicación entre personas con cuidados y medidas de aislamiento por COVID-19 u otra patología, a través de medios virtuales, evitando el contacto físico entre pacientes y familiares
Directorio de contactos de familiares	Creación de directorio digital de los contactos de familiares o responsables, disponible para la realización de videollamadas y llamadas con médico.	Cierre de brecha de paciente incomunicado con su familia.
Comunicación virtual entre médicos y familiares	Comunicación eficiente y eficaz para la toma de decisiones para procedimientos médicos (obtención de consentimiento informado) y para informar estado clínico de paciente.	Respeto a la autonomía por decisión de pacientes en conjunto con familiares y cumplimiento del acceso de la información del paciente.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

Gestión remota de tramites por parte de los familiares o responsable.	Reducción de costos económicos por desplazamientos (medios de transporte)	Comunicación efectiva entre paciente, familiares y médicos.
---	---	---

La llegada de la tecnología ha permitido crear procesos para la innovación de la mejor práctica permitiendo a través de ello agilizar procedimientos en beneficio de pacientes y sus familiares, disminuyendo tiempos en la atención para aquellos que tienen dificultades para desplazarse ya sea por motivos de salud, económicos, lejanía o si el paciente se encuentra con medidas de aislamiento, logrando un valor agregado para compartir con el paciente y sentir ese apoyo emocional, aumentando la comprensión, confianza y seguridad entre familiares y paciente, manteniendo una atención eficiente y de calidad; además, proporciona un acercamiento y comunicación constante en el momento que sea requerido por medio de llamadas y videollamadas las cuales pueden ser solicitadas las 24 horas del día facilitando la pronta comunicación entre paciente, médico y familiar.



## 6. Resultados de la mejor práctica

### 6.1. Resultados en la eficacia/eficiencia organizacional

¿Cuál es la reducción de la brecha identificada después de aplicar la mejor práctica?

Cuadro N°14: Impacto de la mejor práctica para la reducción de las brechas identificadas

Oportunidades de mejora identificadas	Línea base 2020:	Proyección al 2022:	Brecha	Evaluación de la Brecha 2022
Implementar estrategias por medio de herramientas tecnológicas que sustituyen el contacto físico, disminuyendo riesgos de contagio y fortaleciendo la comunicación interactiva entre familiar, paciente y médico.	Falta de alternativa de comunicación por la imposibilidad de visita y acompañamiento familiar durante estancia hospitalaria por medidas de bioseguridad.	Disponer de una herramienta virtual complementaria que permita una respuesta pronta y oportuna ante la necesidad de comunicación del paciente con sus familiares y que permita al área médica una comunicación fluida con familiares de pacientes hospitalizados, minimizando los tiempos de respuesta y atención médica a pacientes en estado de salud crítico.	Estrategia virtual consolidada e implementada.	Se superó la brecha ya que se cuenta con registro drive donde se lleva monitoreo la realización oportuna de videollamadas y llamadas con médico.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

<p>Contar con el talento humano calificado y dispositivos móviles (teléfonos celulares gama media) para la ejecución de videollamadas y llamadas con médicos</p>	<p>No se contaba con suficientes profesionales en Trabajo Social ni dispositivos móviles adecuados para realizar videollamadas.</p>	<p>Contar con profesionales en Trabajo Social suficientes para el ingreso hospitalario diario y un mínimo de 15 dispositivos móviles (teléfonos celulares gama media) que permitan una interacción de actividades complementarias.</p>	<p>Profesionales en Trabajo Social y 15 Dispositivos móviles (teléfonos celulares gama media)</p>	<p>Se superó la brecha pues se cuenta con profesionales en Trabajo Social suficientes para cubrir la demanda; así como, con el equipo móvil suficiente y adecuado (22 líneas y dispositivos telefónicos)</p>
<p>Metodología de registro oportuno y control de videollamadas y llamadas con médicos.</p>	<p>No se contaba con un registro adecuado que permitiera identificar pacientes con necesidad de videollamada o llamada con médico.</p>	<p>Contar con un sistema de registro virtual que permite optimizar los servicios y dar respuesta oportuna ante las solicitudes de familiares, pacientes y médicos.</p>	<p>Registro virtual en tiempo real efectivo.</p>	<p>Se superó la brecha ya que se realizan 737 videollamadas mensuales y 317 llamadas con área médica.</p>

**¿En qué aspectos ha mejorado la eficacia/eficiencia organizacional al implementar la mejor práctica?**

- Con la implementación del programa de video llamadas y llamadas con médico se reducen los tiempos de atención a los pacientes en estado de salud críticos y se facilita la comunicación médica. familia y paciente para la toma de decisiones. (Ver anexo W)
- Se brinda acompañamiento con relación a los procesos médicos que se realizan a los pacientes durante su estancia hospitalaria, facilitando el acceso a la información del estado del paciente y manteniendo una comunicación interactiva entre paciente y familia. (Ver anexo X)
- Con la implementación de registro en Google Drive se mejoró la sistematización de cada una de las gestiones realizadas en beneficio de los pacientes o solicitudes de familiares y/o médicos, llevando un orden y registro adecuado de todas las gestiones. Además, permite la identificación de aquellos pacientes a quienes no se les ha realizado la gestión de videollamada para incluirlo en registro de solicitud y de esta manera garantizar que todos los pacientes puedan tener contacto y apoyo familiar. (Ver anexo S)
- Se mantiene facilidad de comunicación a través de chats de mensajería instantánea entre las diferentes áreas (médico, enfermería, nutrición, psicología, entre otras) para identificar

casos en los que un paciente requiere de comunicación con su familia para brindar la atención a la brevedad posible. (Ver anexo T)

## 6.2 Resultados en la orientación al ciudadano

### ¿Cuáles son los resultados en la percepción del ciudadano?

Los usuarios que perciben resultados directos de la implementación de la mejor práctica son los pacientes y familiares de ellos. Además, el personal de salud de la División Médica, División de Enfermería y nutrición quienes dan su opinión sobre el beneficio percibido durante estancia hospitalaria de pacientes en evolución clínica e ingesta de alimentos.

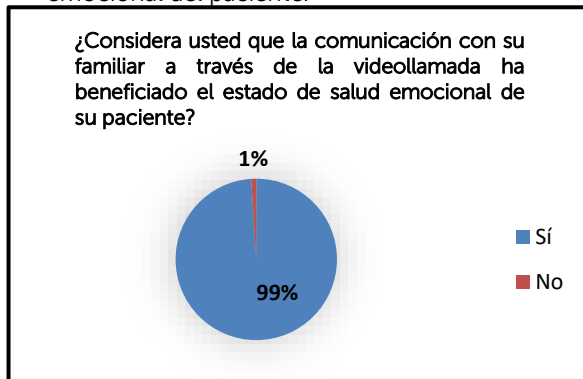


La percepción emitida por ellos se resume en las siguientes gráficas:

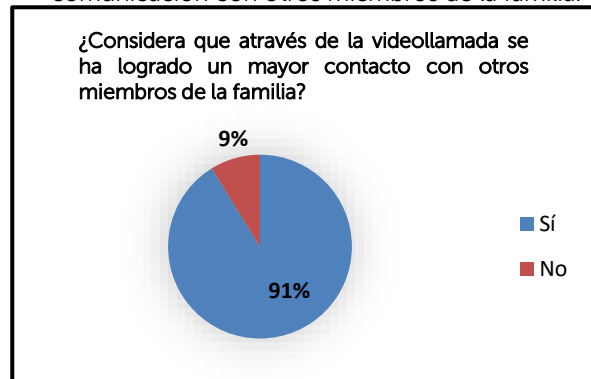
### Encuesta de satisfacción administrada a familiares de pacientes de HNES

Datos obtenidos de una muestra de 103 opiniones de familiares de pacientes que permanecieron ingresados en HNES

Gráfica N°1: Percepción de beneficio en salud emocional del paciente.



Gráfica N°2: Percepción de beneficio en comunicación con otros miembros de la familia.



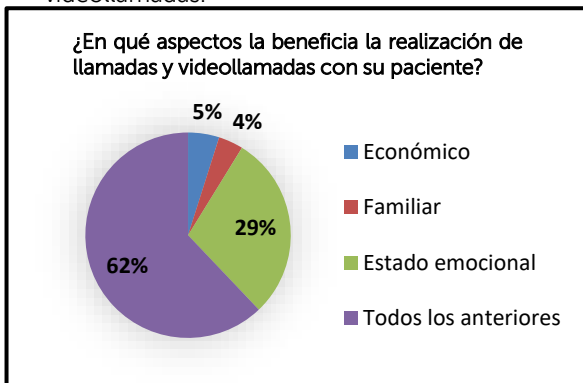
Gráfica N°3: Percepción de beneficio para mantener comunicación efectiva y oportuna.



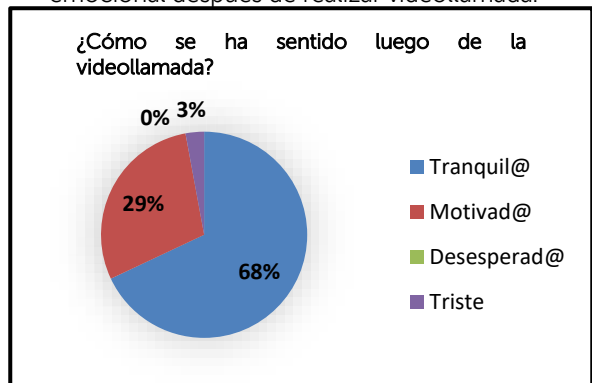
Gráfica N°4: Percepción de beneficio en llamadas con médicos.



Gráfica N°5: Percepción de beneficio en videollamadas.



Gráfica N°6: Percepción de beneficio emocional después de realizar videollamada.

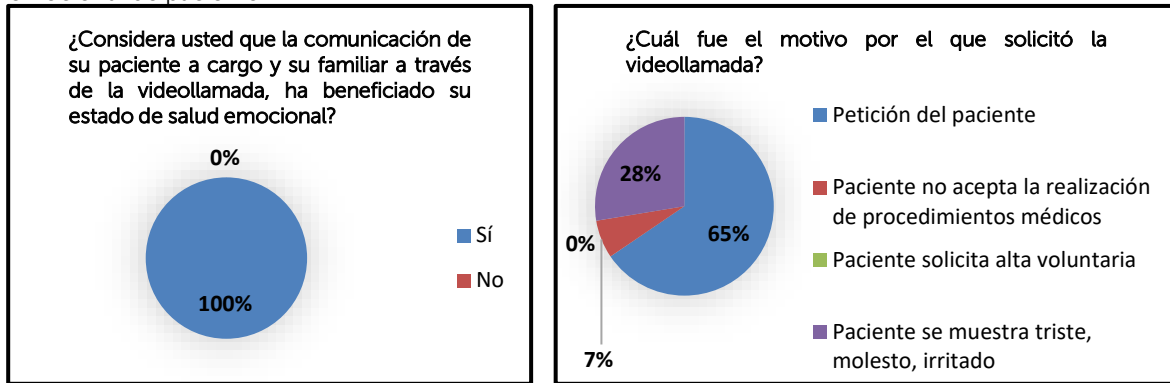


Gráfica N°7: Percepción de dificultades al realizar llamadas y videollamadas.

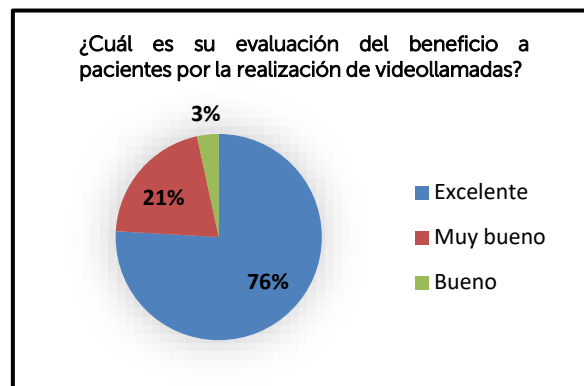


**Encuesta de percepción de beneficio para pacientes por parte de área médica**

Gráfica N°8: Percepción de beneficio en salud emocional de paciente. Gráfica N°9: Motivo de solicitud de videollamada.

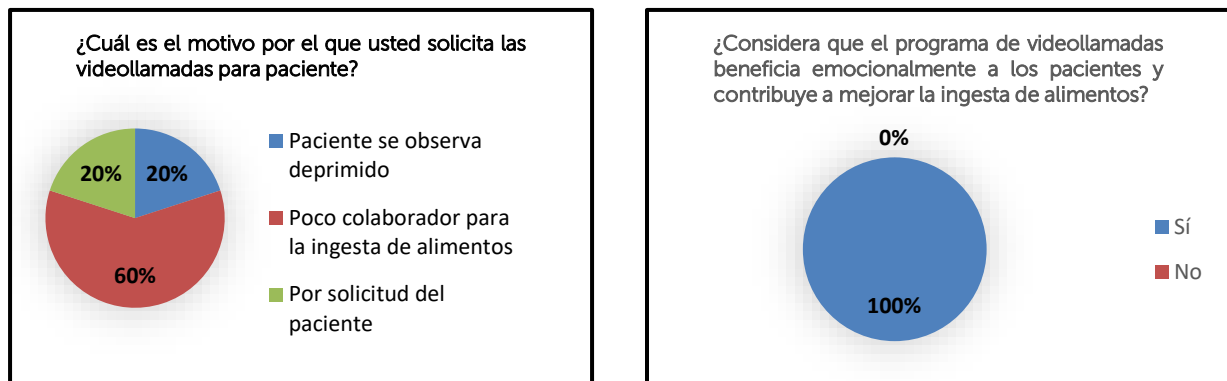


Gráfica N°10: Evaluación de beneficio al realizar videollamada.



**Encuesta de percepción de beneficio para pacientes por parte de nutrición.**

Gráfica N°11: Motivo de solicitud de videollamada. Gráfica N°12: Percepción de beneficio en pacientes.





### 6.3. Resultados relacionados a otras partes interesadas

#### ¿Cuáles son los resultados generados a otras partes interesadas relacionadas con la mejor práctica?



Con la divulgación del proyecto pionero de videollamadas del Hospital Nacional El Salvador y el impacto positivo que este tiene tanto en pacientes como en familiares de ellos; la secretaria de innovación en coordinación con el ministerio de salud implementó la estrategia "conexión en salud" en la cual, el equipo de tecnología realizó jornadas de llamadas y videollamadas a pacientes de los diferentes hospitales de la red pública en navidad y fin de año 2022, contribuyendo de esta manera en mejorar el estado de ánimo de los pacientes que se encontraban lejos de sus familiares. (Ver anexo Y)

#### ¿Qué beneficios ha generado la implantación de la mejor práctica a otras partes interesadas?

Los beneficios generados ante la implementación de las mejores prácticas a otras partes interesadas se enlistan a continuación:

Cuadro N°15: Beneficios de la mejor práctica a otras partes interesadas.

Áreas	Beneficios
División médica	Permite una comunicación oportuna con los familiares de pacientes en estado de salud crítica, agiliza el proceso de toma de decisiones en pacientes que requieren de procedimientos e intervenciones y necesitan tomar las decisiones en conjunto con su familia o aquellos que por su estado neurológico no pueden tomar decisiones y es su familiar responsable quien debe brindar autorización.
División de enfermería	Aumenta la colaboración en los pacientes que por su estado emocional no quieren que se les administre medicamentos o se les realicen cuidados de higiene.
Departamento de nutrición	Al identificar a pacientes decaídos, poco colaboradores o con baja ingesta de alimentos, solicita videollamada para que sus familiares los motiven a continuar con el proceso de recuperación y de esta manera los pacientes se animan y colaboran en la ingesta de alimentos.
Servicio de Psicología	Mejora el estado de salud emocional del paciente, fortaleciendo la comunicación con sus familiares y creando mayor receptividad al momento de realizar intervención psicológica.
Secretaría de Innovación/MINSAL	Con la divulgación del proyecto de videollamadas y el impacto positivo que este tiene en pacientes y familiares de ellos; generó interés de réplica para fechas específicas (navidad y fin de año 2022) en las que los pacientes son beneficiados en su estado de ánimo a través de la realización de la misma. Por ello, se implementó la estrategia "conexión en salud". (Ver anexo Y)

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	





#### 6.4. Resultados financieros o de la relación costo beneficio

**¿Qué beneficios financieros ha obtenido la organización con la ejecución de la mejor práctica?**

- Se reduce el costo de papelería de oficina para la impresión de formatos de visita, tarjetas de visitantes, constancias de permanencia, entre otros.
- El ahorro en papelería permitió invertir en la adquisición de equipo informático y telefónico necesarios para las actividades de comunicación que se realizan desde Trabajo Social.
- Al hacer uso del Google drive, reduce el costo de papelería, al realizar registros exclusivamente de manera digital.
- El realizar videollamadas a pacientes con poca ingesta de alimentos para que cumplan con su plan nutricional evita desperdicios de alimentos.

**¿Cuáles son los resultados de la relación costo beneficio de la implantación de la mejor práctica?**

Con la implementación de los registros digitales y la innovación de estrategias tecnológicas como las videollamadas siendo contacto remoto entre los pacientes y sus familiares durante el periodo de Hospitalización del paciente, se ha eliminado la inversión de papelería, permitiendo de esta manera utilizar esos fondos en otras actividades de beneficio para los pacientes. Además, se ha contribuido con las familias disminuyendo los gastos económicos en transporte y viáticos para presentarse en el hospital.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

Cuadro N°16: Impacto de la implementación de la mejor práctica en cuanto a costo beneficio institucional.

SIN MEJORAS	CON MEJORAS
<b>Impacto Indirecto</b>	
Se requiere de inversión de tiempo para que los familiares asistan al hospital de manera presencial para saber de su paciente, generando ausencia en sus actividades laborales y cotidianas.	Familiares continúan con sus actividades cotidianas pues la videollamada o llamada de enlace con médicos se realiza a cualquier hora y donde ellos se encuentren (casa, trabajo, fuera del país, etc.)
Familiar invierte económicamente en transporte para desplazarse a las instalaciones del hospital.	Familiar ahorra costos de transporte al recibir la videollamada con su paciente y llamada con médico desde donde se encuentre.
<b>Impacto Directo</b>	
Se debe esperar a que familiares se hagan presente al hospital, lo cual demora solventar las necesidades clínicas del paciente.	La llamada de enlace entre médico y familia facilita para agilizar los procesos de toma de decisiones en favor de la salud del paciente.
Uso de papel para la elaboración de registros de videollamadas y llamadas de enlace entre médico y familiar \$1.50 por 200 pacientes al mes por un año, se produce un ahorro de 3,600 al año	No se requiere papel para el registro y monitoreo digital de videollamadas y llamadas con médicos.
Paciente que no ingiere alimentos por estado emocional, donde cada comida tiene un costo de \$2.00 por 3 tiempos de comida para 200 pacientes por mes, tiene un ahorro de \$4,800	Paciente ingiere alimentos sin desperdiciarlo, en los 3 tiempos.



## 7. Sostenibilidad y mejora

### 7.1. Sostenibilidad

¿Cuáles son los posibles riesgos y oportunidades de mejora que el equipo ha identificado para garantizar la sostenibilidad de la mejora alcanzada?

Riesgos identificados para mantener la sostenibilidad del proyecto de mejora, se define a continuación:

- La implementación de la mejor práctica depende directamente del buen uso de dispositivos telefónicos.
- El funcionamiento óptimo de la red inalámbrica wifi para mejorar la cobertura y eficiencia de la función.
- La vulnerabilidad ante los fallos de los aparatos telefónicos o los drives en los cuales se brinda el servicio.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

- La cantidad de recursos disponibles para abordar las funciones diarias.

**¿Cuáles estrategias ha previsto el equipo para garantizar la sostenibilidad, sistematización y estandarización de la iniciativa implementada?**

Cuadro N°17: Estrategias previstas por el equipo de mejora para garantizar la sostenibilidad del sistema.



Riesgos	Gestión del Riesgo
Vida útil de equipos tecnológicos.	Darles mantenimiento para en buen estado los equipos tecnológicos y adecuado uso de los dispositivos.
Falla en la red inalámbrica Wifi o red móvil.	Brindar el debido mantenimiento a los puntos de red y contar con red móvil.
Falla en los sistemas de drive disponibles.	Recursos capacitados para el manejo de los sistemas disponibles y respaldo de información.
Falta de recursos disponibles para atender la demanda.	Gestionar recursos para la buena atención a los servicios y gestión de talento humano mediante alianzas con entidades educativas.

**¿Qué indicadores, roles, responsabilidades ha implantado la organización para evaluar el desempeño futuro y asegurar la continuidad de la iniciativa?**

El mecanismo definido para dar seguimiento al funcionamiento óptimo del proyecto se basa en la satisfacción del usuario con respecto a la realización de videollamadas y llamadas con médicos; a través de, las solicitudes que se reciban a diario e información obtenida por medio de encuesta de satisfacción, la cual permitirá identificar aspectos de mejora para continuar brindando una atención inmediata, innovadora y oportuna ante las necesidades tanto de pacientes como de familiares.

Cuadro N°18: Indicadores a monitorear para continuidad de la iniciativa de mejora.

Indicador	Periodicidad	Responsable
Cantidad de videollamadas realizadas a pacientes hospitalizados.	Mensual	Personal de Trabajo Social
Herramienta de control y verificación en tiempo real	Mensual	Personal de Trabajo Social
Solicitudes diarias de videollamadas y llamadas con médicos	Mensual	Personal de Trabajo Social

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

Satisfacción de familiares al realizar videollamadas	Anual	Personal de Trabajo Social
--	-------	----------------------------

## 7.2. Mejora

### ¿Cuáles estrategias ha definido la organización para asegurar la mejora continua de la práctica implantada?



- Capacitación del personal de Servicio de Trabajo Social sobre las actualizaciones internas del Hospital para brindar mejor atención de calidad.
- Gestionar y actualizar equipo tecnológico y de comunicación para brindar efectividad en la atención de calidad a pacientes y familiares.
- Capacitar a equipos de instituciones públicas del sector salud interesadas en conocer el proyecto y así replicarlo.
- Reproducir la iniciativa del proyecto de comunicación virtual (llamadas y videollamadas) demostrando el ahorro de tiempo sobre toma de decisiones para el cuidado de los pacientes.
- Monitoreo semanal del equipo operativo.
- Ser una unidad formadora del proyecto de medios virtuales (llamadas y videollamadas), al recurso nuevo que se incorpore en las diferentes áreas de la institución.

### ¿Qué mecanismos de seguimiento ha considerado o está utilizando el equipo para asegurar que el proyecto o iniciativa implementado mejore continuamente?

El mecanismo seleccionado por el equipo para garantizar el ciclo de mejora continua de la práctica consiste en:

- Socializar y fortalecer las buenas prácticas para la adecuada implementación del programa brindando mejor atención de calidad a pacientes y familiares, mediante la evaluación periódica de las actividades reflejadas en plan de trabajo semanal.
- Todo el personal de Trabajo Social es el responsable de brindar seguimiento a las solicitudes realizadas por pacientes, familiares y médicos, quienes reportan constantemente a jefatura quien depende y mantiene informado a jefatura de división de servicios de apoyo sobre el cumplimiento del proyecto.

Nota: Todas las fotografías y videos que contiene este documento se realizaron bajo consentimiento previo de las personas que participaron en ellos.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION	 HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR
	UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD	

## GLOSARIO

**OMS:** Organización Mundial de la Salud

**COVID-19:** es la enfermedad infecciosa causada por el SARS-CoV-2.

**SAMU:** Servicios de Asistencia Médica de Urgencia, Cooperación española

**HNES:** Hospital Nacional El Salvador

**UCI:** Unidad de Cuidados Intensivos

**UCINT:** Unidad de Cuidados Intermedios

**Comité de TB-VIH:** Comité interno especializados para paciente con Tuberculosis y el Virus de Inmunodeficiencia Humana

**Burnout: o "síndrome del trabajador quemado"** hace referencia a la cronificación del estrés laboral. Este se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador.

**FODA:** El análisis FODA se usa para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de un negocio o proyecto determinado. De esa forma, pueden establecerse estrategias y acciones efectivas para el desarrollo del proyecto.

**Videollamadas:** comunicación por internet que permite a dos o más personas que se encuentran en distintos lugares, verse, conversar e intercambiar información en tiempo real.

**SIS / SIAP:** Sistema Integrado de Salud, anteriormente conocido como Sistema Integral de Atención al Paciente

**Fondos GOES:** Financiamiento realizado por Gobierno de El Salvador

**WhatsApp:** Es una aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes, propiedad de la empresa estadounidense Meta.

**Sistema drive:** Es un servicio de alojamiento y sincronización de archivos desarrollado por Google, el servicio permite almacenar archivos en la nube, sincronizar archivos entre dispositivos y compartir archivos en tiempo real.

**Paciente aislado:** es para las personas que están enfermas con una enfermedad contagiosa. Ellas son separadas de las otras personas hasta que se considere que están fuera de la etapa de contagio.

**Consentimiento informado:** es un acto por el cual el médico describe al paciente, de la manera más clara posible, el estado de salud y el procedimiento a seguir, detallando los beneficios y riesgos que ello implique. Requiere de parte del paciente el entendimiento y la aprobación de dicho procedimiento. En casos que paciente no esté en condiciones de toma de decisiones se debe contar con la autorización de familiar en primer grado de consanguinidad.

### ANEXOS

Anexo A. Memorándum de directora donde delega a Trabajo Social para realizar la actividad de videollamadas.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE SALUD</p>	<p>MEMORANDUM</p>	<p>HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR</p> 
	<p>2020-HNES-DIR-082</p>	
<p><b>PARA:</b> Licda. Flor de María Coto Jefe de Trabajo Social</p>		
<p><b>DE:</b> Dr. Laura Estela Miranda Iraheta Directora Hospital Nacional El Salvador</p>		
<p><b>ASUNTO:</b> Realizar llamadas y videollamadas con pacientes.</p>		
<p><b>FECHA:</b> 16 de septiembre de 2020</p>		
<p>Permitase la presente para extender mis saludos y deseos de éxitos en sus labores cotidianas. En seguimiento a reunión realizada en esta Dirección, en la cual presentaron los aspectos identificados relacionados al estado emocional de los pacientes y la necesidad de establecer un contacto con sus familiares, solicito coordinar la realización de videollamadas y llamadas de acuerdo a necesidad de los pacientes o requerimientos médicos, en los Servicios de Hospitalización, Unidad de Cuidados Intermedios y Unidad de Cuidados Intensivos. No omito manifestar que todo el personal debe cumplir con las medidas de bioseguridad establecidas, así como también respetar la confidencialidad de los pacientes ingresados en nuestro Hospital.</p> <p>Sin más sobre el particular, me suscribo.</p> <p>Atentamente,</p>		
<p>Hospital Nacional El Salvador Avenida La Revolución No.222, San Salvador, El Salvador, C.A. www.salud.gob.sv Teléfono: 2594-2100</p>		

Anexo B. Memorándum de solicitud de apoyo a las jefaturas de diferentes servicios para implementación de proyecto videollamadas y llamadas con médico.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE SALUD</p>	<p>MEMORANDUM</p>	<p>HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR</p> 
	<p>N.º LITS/HNES-2020-016</p>	
<p><b>PARA:</b> Dr. Manuel Enrique Bello Quezada Jefe de la Unidad de Cuidados Intensivos Dra. Esperanza Beatriz Roldano Jefe de Unidad de Cuidados Intermedios Dra. Karen Elizabeth Cárcamo Jefe de Medicina Interna</p>		
<p><b>DE:</b> Licda. Flor de María Coto Montalvo Jefe de la Unidad de Trabajo Social</p>		
<p><b>FECHA:</b> 21 de septiembre del 2020</p>		
<p><b>ASUNTO:</b> Implementación de Intervención Psicosocial a pacientes hospitalizados</p>		
<p>Reciba un cordial saludo y deseos de éxitos en el desarrollo de todas sus actividades.</p> <p>Por medio de la presente, hacer de su conocimiento la implementación de programa que iniciará a implementar el personal de Trabajo Social con pacientes hospitalizados de los diferentes servicios UCI, UCINT y Hospitalización; el cual, tiene por objetivo principal, brindar apoyo psicosocial a los pacientes que requieren de intervención para mejorar su estado de salud emocional. De igual manera se estarán atendiendo solicitudes de videollamadas y llamadas con médico por parte de familiares que soliciten ampliar la información clínica de pacientes. Es por ello que, solicito de su apoyo para llevar a cabo dicha gestión con los médicos de cada servicio y de esta manera brindar una atención de calidad tanto a pacientes como a familiares de ellos.</p> <p>Sin más que agregar.</p> <p>Atentamente,</p>		
<p>                 Fecha: 21/09/20            Hora: 11:09 am            Recibido: Menin            Original <input type="checkbox"/> Copia <input checked="" type="checkbox"/> </p>		
<p>Hospital Nacional El Salvador Avenida de la Revolución #222, San Salvador, San Salvador www.salud.gob.sv</p>		

Anexo C. Entrega de equipo telefónico con visto bueno de dirección y nueva solicitud de equipo.

**HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR**  
Unidad de Tecnología y Comunicaciones

San Salvador, 3 de agosto del 2020

**Licenciada**  
Licda. Flor de María Coto  
Jefe de Trabajo Social  
Hospital El Salvador

**Estimada Licda. Coto**

Reciba cordiales saludos y deseos de éxito en las actividades que a diario realiza en nuestra institución.

Por este medio se hace entrega de 4 teléfonos celulares según el siguiente detalle:

Nº	Asignación	Teléfono Celular	Nº de Teléfono	PIN	PUK
1	Trabajo Social	HUAWEI Y9 Prime 2019	78616000	1111	81887888
2	Trabajo Social	HUAWEI Y9 Prime 2019	78686220	1111	00684109
3	Trabajo Social	HUAWEI Y9 Prime 2019	78443264	1111	3313940
4	Trabajo Social	HUAWEI Y9 Prime 2019	78616996	1111	99176542

Es la responsabilidad de cada Jefatura y/o coordinador de área y/o turno velar por el bienestar del equipo tecnológico a su cargo, cualquier daño o pérdida debe ser reportada de inmediato y nombrar responsables, se hará constar por un medio escrito a Directora de Hospital, con copia a Jefe de Unidad de Tecnología y Comunicaciones (UTIC). En caso que no se reporte cada Jefatura responderá por dicho daño según el diagnóstico. Esto con base en los Lineamientos técnicos para el mantenimiento, administración y desarrollo de tecnologías de información y comunicaciones.

Queda prohibido hacer intercambios entre áreas (Administrativas, UCI/UCIN, Enfermería, Terapia Respiratorio, Hospitalización) sin previa autorización de Dirección y UTIC.

Además se entregan:

- ✓ 9 Auriculares
- ✓ 2 Tablet configuradas con Sistema SIAP

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

  
 Karen Elizabeth Valles Juárez  
 Jefe Unidad de Tecnología y Comunicaciones  
 Hospital El Salvador

  
 Vó. Bo.  
 Dra. Laura Estela Miranda  
 Directora  
 Hospital El Salvador

*03.08.2020  
Licda. Flor de María Coto*

**HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR**  
MEMORANDUM

UTS-HNES-2020-040

**PARA:** Licda. Karen Elizabeth Valles Juárez  
Jefe Unidad de Tecnología y Comunicaciones

**A TRAVE DE:** Dr. Rafael Antonio Trejo Ayala  
Jefe División de Diagnóstico y Apoyo

**DE:** Licda. Flor de María Coto Montalvo  
Jefe Unidad de Trabajo Social

**FECHA:** 07 de octubre de 2020

**ASUNTO:** Necesidad de equipo informático para ultimo trimestre del año 2020.


Reciba un cordial saludo y éxitos en sus actividades laborales y personales.

Envío necesidad de equipo informático para el último trimestre del año 2020 de la Unidad de Trabajo Social, debido a la incorporación de 1 recurso nuevo y 6 recursos más que están por contratar e integrar a esta unidad según reporte de jefatura de Recursos Humanos.

HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR						
NECESIDAD DE EQUIPO INFORMÁTICO PARA ÚLTIMO TRIMESTRE 2020						
Nombre de la unidad solicitante: UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL						
Nombre, firma y sello de jefe de la unidad solicitante: FLOR DE MARÍA COTO MONTALVO						
Nº	DESCRIPCIÓN DE BIENES	Unidad de Medida	Precio Unitario	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	TELÉFONO CELULAR	C/U	\$300.00	6	0	0
2	COMPUTADORA PORTÁTIL	C/U	\$1,200.00	5	0	0
<b>TOTAL</b>				<b>\$7,800.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>

Agradeciendo de antemano la atención a la presente, me despido.

Muy atentamente,

  
 Karen Elizabeth Valles Juárez  
 Jefe Unidad de Tecnología y Comunicaciones  
 Hospital Nacional El Salvador

*08.10.20*

Anexo D. Incorporación de nuevo personal para el área de Trabajo Social.

**HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR**  
MEMORANDUM

UTS-HNES-2020-047

**Para:** Licda. Sandra Lissette Fuentes Quijano  
Jefe Recursos Humanos Hospital Nacional El Salvador

**De:** Licda. Flor de María Coto Montalvo  
Jefe Unidad de Trabajo Social

**Fecha:** 08 de diciembre de 2020

**Asunto:** Justificación de contratación de recursos.

Reciba un cordial saludo y bendiciones en todas sus actividades laborales y personales.

Por medio de la presente, se notifica criterio para la elección de recursos a contratar para la Unidad de Trabajo Social.

Se entrevistaron a 11 aspirantes de los cuales 4 fueron psicólogos y 7 Trabajadores Sociales. De ellos se elegirán 3 de cada competencia. Sin embargo con el personal de psicología, únicamente se contó con 2 aspirantes para elegir, debido a que el recurso que obtuvo la mejor nota no estaba disponible para la plaza y el otro presentó una baja calificación en la entrevista y la prueba técnica, es por ello que se escogió un recurso adicional de Trabajo Social.

Con respecto a los aspirantes de Trabajo Social las licenciadas [redacted] se eligieron por tener experiencia hospitalaria en el Hospital Nacional Rosales en el área de Trabajo Social [redacted] en el período comprendido del 2008 al 2009 y [redacted] 2014 al 2015. La [redacted] fue elegida por tener amplia experiencia en manejo de caso individual y familiar, atención en crisis, manejo de base de datos y haber recibido cursos en atención integral al trauma, lo cual nos favorece por el manejo del programa de intervención Psicosocial a pacientes hospitalizados e intervención a familiares en crisis.

Agradeciendo de antemano a la presente, me despido.

Atentamente,

  
 Licda. Flor de María Coto Montalvo  
 Jefe Unidad de Trabajo Social

*08.12.2020  
16:13 PM  
RECIBO POR Lissette Quijano*

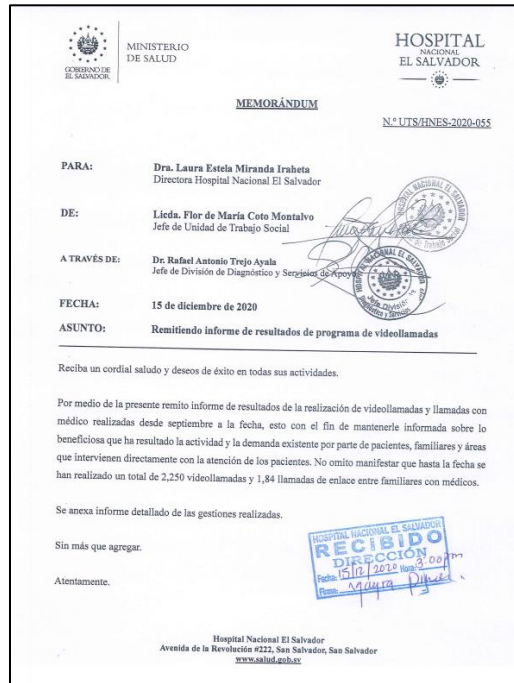
**HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR**

anexo cuadro.



Nombre	Entrevista	Curricular	Psicológica	Técnica	Nota	Seleccionado
[redacted]	8.5%	30%	18%	36.8%	93.3%	Seleccionado por buena calificación
[redacted]	8.5%	21%	18%	36%	85.8%	No seleccionada
[redacted]	8.75%	27%	16%	36%	87.75%	Seleccionada por tener amplia experiencia en manejo de caso individual y familiar, atención en crisis, manejo de base de datos y haber recibido cursos en atención integral al trauma.
[redacted]	7.75%	27%	16%	38%	88.75%	No seleccionada
[redacted]	7.5%	27%	14%	34%	82.5%	No seleccionada
[redacted]	8.25%	30%	16%	30%	90.25%	Seleccionada por contar con experiencia hospitalaria en Hospital Nacional Rosales en período de 2008-2009.
[redacted]	8.5%	30%	18%	28%	84.5%	Seleccionada por contar con experiencia hospitalaria en Hospital Nacional Rosales.
[redacted]	7%	24%	18%	32%	81%	Seleccionada por ser recurso de Psicología.
[redacted]	8%	24%	18%	34%	84%	Seleccionada por ser recurso de Psicología.
[redacted]	8%	30%	18%	32%	88%	Se contacta a aspirante y expresa no estar disponible para la plaza.
[redacted]	4.5%	24%	18%	10%	50.5%	No seleccionada por su baja calificación en entrevista y prueba técnica.

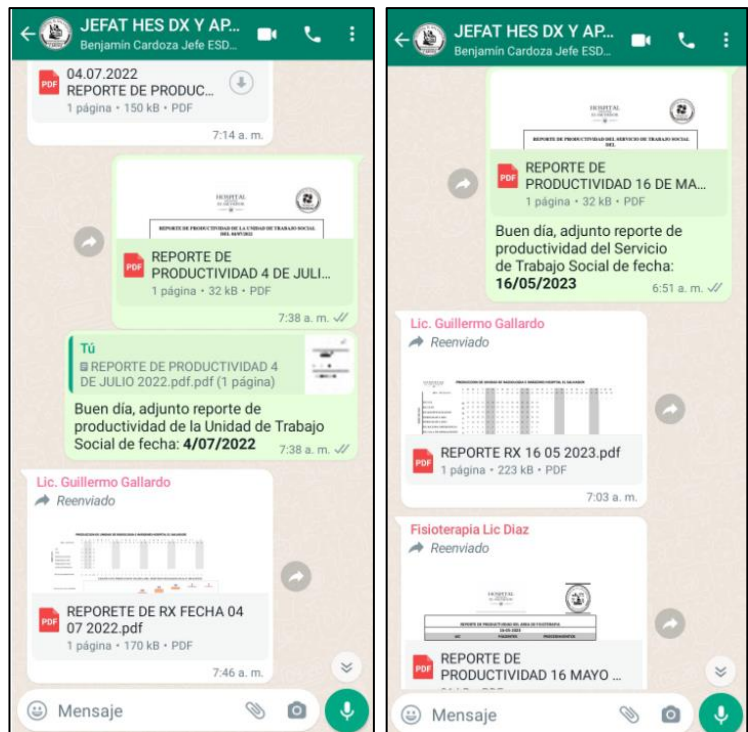


Anexo E. Memorándum de remisión de informe de resultados a dirección.



Anexo F. Modelo de reporte de productividad diario y capturas de pantalla de envío en chat de jefaturas.

 	
<b>REPORTE DE PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL DEL 1/05/2023</b>	
INTERVENCIONES DE SEGUIMIENTOS PARA FAMILIARES HOSPITALIZADOS	138
GESTIONES DE ALTAS	27
GESTIONES DE RESÚMENES, REFERENCIAS, CONSTANCIAS	12
INTERVENCIONES PRESENCIALES EN LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	25
GESTIONES DE RASTREO DE PACIENTES DE NUEVO INGRESO	53
LLAMADAS CON MÉDICOS REALIZADAS	12
VIDEOLLAMADAS REALIZADAS	25
<b>TOTAL</b>	<b>292</b>



Anexo G. Imágenes de capturas de pantalla de diferentes publicaciones en redes sociales con contenido del proyecto.



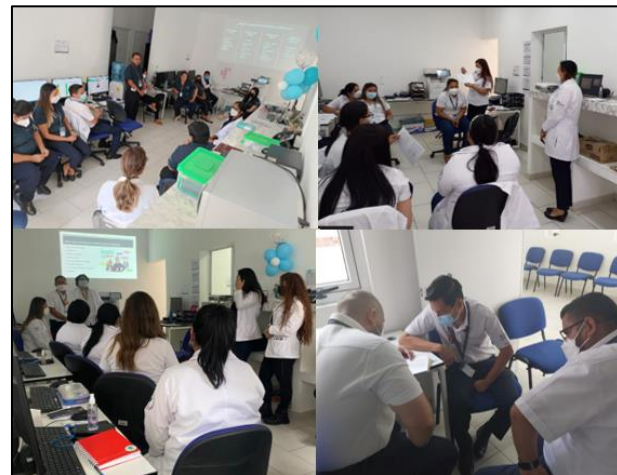
Anexo H. Capturas de pantalla de asistencia al Hospital El Salvador por cooperante SAMU y fotografías de capacitación en uso de traje EPP3.





Anexo I. Listados de asistencia a capacitaciones y fotografías de desarrollo de las mismas.


MINISTERIO DE SALUD									
Listados de Asistencia									
Nombre de la Dependencia Ejecutiva: <u>Unidad de Trabajo Social</u>									
Nombre del Evento: <u>Capacitación- Talleres en las Dependencias</u>									
Lugar: <u>Unidad de Trabajo Social / UNIC</u>									
Fecha: <u>14/06/2024</u>									
No.	Nombre del Participante	Cargo	Dependencia	M	F	Número de NIT	E-mail	Telefono	Firma
01	Araceli Alvarado	Trabajadora Social	Trabajo Social	X		0210-210025	alvaradoaraceli@ms.gob.sv	2101	[Firma]
02	Yvonne Gilber	Psicóloga	Trabajo Social	X		0210-210042	gilber@ms.gob.sv	2125	[Firma]
03	Paula Rodríguez	Psicóloga	Trabajo Social	X		0210-210042	rodriguez@ms.gob.sv	2125	[Firma]
04	Diego Acosta	Trabajador Social	Trabajo Social	X		0210-210042	acosta@ms.gob.sv	2125	[Firma]
05	Rita Rodríguez	Psicóloga	Trabajo Social	X		0210-210042	rodriguez@ms.gob.sv	2125	[Firma]
06	Lidia Herrera	Trabajadora Social	Trabajo Social	X		0210-210042	herrera@ms.gob.sv	2125	[Firma]
07	Yvonne Gilber	Psicóloga	Trabajo Social	X		0210-210042	gilber@ms.gob.sv	2125	[Firma]
08	Diego Acosta	Trabajador Social	Trabajo Social	X		0210-210042	acosta@ms.gob.sv	2125	[Firma]
09	Lidia Herrera	Trabajadora Social	Trabajo Social	X		0210-210042	herrera@ms.gob.sv	2125	[Firma]
10	Rita Rodríguez	Psicóloga	Trabajo Social	X		0210-210042	rodriguez@ms.gob.sv	2125	[Firma]

Nombre y Firma: Lidia Herrera



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	<b>RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023, 8ª EDICION</b>	<b>HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR</b> 
	<b>UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD</b>	

Anexo J. Diploma y carta de reconocimiento con copia al expediente por parte de dirección.



**MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR**

LA DIRECCION, SUBDIRECCION GENERAL Y SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA  
OTORGAN EL PRESENTE DIPLOMA DE RECONOCIMIENTO A LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO POSTULADOR DEL PROYECTO:

**“Asistencia de vinculación humanizada entre paciente ingresado, familiares y médicos a través de medios virtuales como llamada y videollamada.”**

Por su iniciativa, esfuerzo y dedicación en la implementación de dicho proyecto. Al mismo tiempo reconocen el espíritu de servicio en la mejora continua de este Hospital al postular dicho proyecto para el reconocimiento Interno de las Mejores Prácticas 2023 del Ministerio de Salud.


San Salvador, Marzo 2023

Dra. Laura Estela Miranda  
Directora

Dr. Rudy Armando Bonilla  
SubDirector General

Licda. Arlen del Carmen Arriaga  
SubDirectora Administrativa

Reconocimiento Interno a las Mejores Prácticas 2023



**MINISTERIO DE SALUD**  
GOBIERNO DE EL SALVADOR

**HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR**

**MEMORÁNDUM**

2023-HNES-DIR-034

**PARA:** Licda. Brenda Patricia Mejía de Rodríguez, Licda. Erika Eloísa Gonzales Rodríguez, Licda. Erika Yesenia Martínez Hernández, Licda. Sandra Guadalupe Vásquez Bolaños, Licda. Ana Verónica Villatoro Guzmán, Licda. Claudia Yanira Ayala Lemus, Licda. María Beatriz Santamaría Colacho, Licda. Lisette Magaly Batres Barahona, Lic. Ricardo Balmore Santos Díaz, Licda. Elena Maricela Zepeda.

**DE:** **Dr. Laura Estela Miranda Iraheta**  
Directora Hospital Nacional El Salvador

**ASUNTO:** Reconocimiento

**FECHA:** 26 de abril de 2023


Permítase la presente para extender mis saludos y deseos de éxitos en sus labores cotidianas. La Dirección, Sub Dirección General y Sub Dirección Administrativa del Hospital Nacional El Salvador, quieren hacer llegar nuestra más sincera felicitación por su esfuerzo, trabajo e iniciativa al participar en el equipo postulador al “Reconocimiento Interno de Mejores Prácticas 2023, VIII Edición”, con el Proyecto: **“Asistencia de vinculación humanizada entre paciente ingresado, familiares y médicos a través de medios virtuales como llamada y videollamada”**.

No dudamos que su aporte ha sido de mucha ayuda en la implantación y éxito de dicho proyecto, impulsado para brindar una mejor atención a los usuarios de esta institución, demostrando su compromiso con la mejora continua de la Calidad de los Servicios. Este reconocimiento se hace solicitando agregar copia a su expediente personal para que sea tomado en cuenta en la evaluación de su desempeño profesional.

Atentamente,

Hospital Nacional El Salvador  
Avenida La Revolución No.222, San Salvador, El Salvador, C.A.  
[www.salud.gub.sv](http://www.salud.gub.sv) Teléfono. 2594-2100

Anexo K. Carta de reconocimiento al personal de Trabajo Social por el desempeño laboral.



**MINISTERIO DE SALUD**  
GOBIERNO DE EL SALVADOR

**HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR**

**TRABAJO SOCIAL**

**PARA:** Licda. Erika Eloísa González Rodríguez, Licda. Erika Yesenia Martínez Hernández, Licda. Sandra Guadalupe Vásquez Bolaños, Licda. Ana Verónica Villatoro Guzmán, Licda. Claudia Yanira Ayala Lemus, Licda. María Beatriz Santamaría Colacho, Licda. Lisette Magaly Batres Barahona, Lic. Ricardo Balmore Santos Díaz, Licda. Elena Maricela Zepeda.

**DE:** **Licda. Brenda Patricia Mejía de Rodríguez**  
Jefe en Funciones Servicio de Trabajo Social

**FECHA:** 28 de julio de 2022

**ASUNTO:** Reconocimiento





Reciba un cordial saludo y bendiciones en todas sus actividades laborales y personales.

Por medio de la presente expresar mis más sinceras felicitaciones por todo el esfuerzo, profesionalismo, dedicación y calidad humana con la que se desarrollan cada una de las funciones y actividades en beneficio de los pacientes y sus familiares que día con día se atienden desde el Servicio de Trabajo Social.

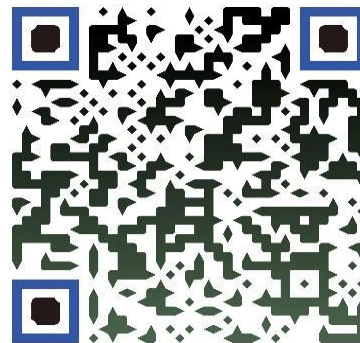
No tengo duda que su vocación de servicio contribuye para brindar una atención eficaz y dando respuesta inmediata a las solicitudes tanto de usuarios como de profesionales de las diferentes áreas que solicitan de nuestro apoyo para contribuir en el bienestar de los pacientes. Es por ello que, considero importante brindar este reconocimiento a su labor; el cual, se tomará en cuenta para su evaluación semestral de desempeño profesional. También, motivarles para que continúen brindando la atención con enfoque humanístico y vocación de servicio en beneficio de nuestros pacientes y sus familiares.

Atentamente,

Anexo L. Memorándum de incorporación de recurso a comité.

 <p>MINISTERIO DE SALUD</p>	<p>HOSPITAL NACIONAL EL SALVADOR</p>
<p>MEMORÁNDUM</p> <p>N.º UTS/HNES-2022-050</p>	
<p>PARA: Ing. David Arteaga Jefe de Unidad de Calidad</p>	
<p>CC: Dra. Teresa Carolina Morán Hernández Coordinadora de Comité Transfucional Hospitalario</p>	
<p>DE: Licda. Brenda Patricia Mejía de Rodríguez Coordinadora de Unidad de Trabajo Social</p>	
<p>A TRAVÉS DE: Dr. Rafael Antonio Trejo Ayala Jefe de División de Diagnóstico y Servicios de Apoyo</p>	
<p>FECHA: 18 de agosto del 2022</p> <p>ASUNTO: Sustitución de personal que integra comité</p>	
<p>Reciba un cordial saludo y deseos de éxitos en todas sus actividades.</p> <p>Por medio de la presente, y en respuesta a Memorandum N.º HNSCMTX-05, comunicar que Licda. Cindy Dalila Gil Monterrosa quien fue nombrada vocal por parte del Comité Transfucional del cual formaba parte, no labora para el Hospital desde el mes de febrero. Motivo por el cual, no ha asistido a las reuniones programadas por el comité; sin embargo, se ha delegado a Licda Sandra Guadalupe Vásquez Bolaños para que sea quien le sustituya y forme parte activa del comité a partir del mes de agosto del presente año.</p> <p>Agradeciendo la atención a la presente y sin más que agregar, me despido.</p> <p>Atentamente,</p> <p style="text-align: center;">                 Dra. Virginia Ester Fernández Medina              DOCTORA EN MEDICINA              J.V.P.M. No. 17976         </p> <p style="text-align: center;">             Hospital Nacional El Salvador              Avenida de la Revolución #222, San Salvador, San Salvador  <a href="http://www.salud.gub.ec">www.salud.gub.ec</a> </p>	

Anexo M. Diploma de reconocimiento y celebración del día del profesional en Trabajo Social.



Anexo N. Gestión de recepción de paciente en Asilo Sara Zaldívar, realizada por personal de Trabajo Social en coordinación con Bienestar Social.

8:56AM SE RECIBE LLAMADA DE LICDA KATÁN PARA INFORMAR QUE EL DIA DE AYER PRESENTÓ EL CASO, REFIERE QUE LE BRINDARON ACEPTACIÓN DE LA PACIENTE SOLAMENTE DEBE INFORMAR QUE ES UNA PACIENTE PSIQUIATRICA, PERO QUE ESTE DIA IRA NUEVAMENTE AL ASILO A PRESENTAR LA SOLICITUD, ASI MISMO REFIERE QUE NECESITA SE TOMA UNA FOTO PARA PRESENTAR JUNTO CON EL INFORME DEL CASO Y SI ES POSIBLE EL TRASLADO SOLICITA SE PUEDA BRINDAR APOYO CON EL TRASLADO, SE LE MENCIONA A LICDA KATÁN QUE SE SOLICITARÁ LA DEBIDA AUTORIZACIÓN A LICDA COTO, LICDA SANTAMARIA

9:12AM SE COMENTA CASO A LICDA COTO QUIEN MENCIONA QUE RESPECTO A LA FOTOGRAFIA SE PUEDA REALIZAR LA SOLICITUD VIA CORREO INSTITUCIONAL PARA TENER UN RESPALDO. LICDA SANTAMARIA

9:17AM SE LLAMA A LICDA KATÁN QUIEN REFIERE LO ENVIARÁ MÁS TARDE. LICDA SANTAMARIA

8:41AM SE LLAMA A LICDA KATÁN QUIEN REFIERE QUE AL MOMENTO NO HA PODIDO COMUNICARSE CON DIRECTORA DEL ASILO, PERO REFIERE ESTÁ PENDIENTE DE REALIZAR LLAMADA PARA EXPRESAR COMPLETO EL DIAGNOSTICO Y ASI PODER OBTENER LA GESTIÓN COMPLETA. LICDA SANTAMARIA

9:32 AM SE CONTACTA A FAMILIAR EN 3 OCASIONES, NO RESPONDE LODA.BEJARANO

LIC. MORALES

12:15 PM SE PRESENTA A UTS EL DR. MADRID A NOTIFICAR QUE LA PACIENTE SERÁ TRASLADADA AL HOSPITAL PISQUIATRICO PARA UNA EVALUACIÓN Y QUE VOLVERÁ AHORA MISMO. // LICDA. MARTÍNEZ

13:05PM SE RECIBE LLAMADA DE LICDA KATAN QUIEN REFIERE DIRECTORA DEL ASILO ACEPTÓ A PACIENTE POR LO QUE SOLICITA IMAGEN DEL PACIENTE PARA SER ANEXA AL INFORME. LICDA SANTAMARIA

13:15PM SE REALIZA VISITA AL AREA INTRAHOSPITALARIA PARA INFORMAR A MEDICO ENCARGADO SOBRE LA ACEPTACIÓN DE LA PACIENTE EN EL ASILO SARA ZALDIVAR, DRA ASCENCIO REFIERE INFORMARÁ A DRA ALAS, MENCIONA QUE SE REGRESE A LAS 3:00PM PARA VERIFICAR QUE LA PACIENTE REGRESÓ Y SI LE BRINDARÁN LA PREALTA. LICDA SANTAMARIA

SE HA INTENTADO ESTABLECER CONTACTO POR 5 VECES CONSECUTIVAS, A FIN DE SOLICITAR ENVIO DE DUI, SI SE ESTABLECE CONTACTO CON FAMILIAR SOLICITAR EL ENVIO DEL DUI DEL PACIENTE AL NUMERO 7864-1283

14:05PM SE RECIBE MENSAJE VIA WHATSAPP DE LICDA KATTAN QUIEN REFIERE NECESITA CON URGENCIA LAS IMAGENES DE LA PACIENTE, SE EXPLICA QUE PACIENTE NO ESTÁ EN EL HOSPITAL PERO SE REALIZARÁ LA GESTIÓN CON EL AREA MEDICA. LICDA SANTAMARIA

14:10PM SE COMENTA CASO A LICDA COTO QUIEN REFIERE SE VAYA AL AREA INTERNA HA REALIZAR LA GESTIÓN SE IMPRIME CORREO DE SOLICITUD DE FOTOGRAFIAS. LICDA SANTAMARIA

14:15PM SE REALIZA VISITA AL AREA INTERNA DR. CATRO BRINDA APOYO PARA OBTENER LAS IMAGENES SOLICITAS, SE LE PRESENTA CORREO, ASI MISMO MENCIONAN QUE DEPENDIENDO DEL DIAGNOSTICO DEL HOSPITAL PSIQUIATRICO, BRINDARÁN PREALTA REFIERE SE VISITE NUEVAMENTE A LAS 4:00PM PARA CONFIRMAR, SE ENVIAN IMAGENES A LICDA COTO PARA QUE SE REMITAN VIA CORREO ELECTRONICO A LICDA KATTAN. LICDA SANTAMARIA

14:46PM SE LLAMA A LICDA KATTAN PARA CONFIRMARLE QUE YA SE REMITIERÓN IMAGENES DE LA PACIENTE, ASI MISMO SE LE EXPLICA QUE AHORA A LAS 4:00PM SE OBTENDRA LA RESPUESTA DEL



Anexo Ñ. Fotografías de jornadas de talleres de autocuidado donde participa personal de Trabajo Social.



Anexo O. Fotografías de jornadas de intercambio de experiencias de personal de Trabajo Social



Anexo P. Fotografías de jornadas de convivio interno y celebraciones que promueven un mejor ambiente laboral.




Anexo Q. Actas de reuniones con equipo de trabajo.

<div style="display: flex; justify-content: space-between;">   </div> <p><b>LUNES 24 DE AGOSTO DE 2020</b>  <b>REUNION GENERAL CON PERSONAL DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL.</b></p> <p><b>Objetivo:</b>        Identificar estrategias de intervención psicosocial para pacientes ingresados que contribuyan a mejorar su estado emocional por la distancia existente con sus familiares.</p> <p><b>Acuerdos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de cartas por parte de familiares de pacientes para ingresar al área interna y proporcionar lectura terapéutica que contribuya a mejorar su estado emocional.</li> <li>- Envío de audios por parte de familiares a teléfonos institucionales para reproducir en área interna a los pacientes.</li> <li>- Solicitudes por medio de llamadas de seguimiento de familiares para comunicarse con su paciente a través de llamada.</li> <li>- Propuesta de realizar intervención psicosocial para pacientes en estado de salud delicado UC1Y UC1N1.</li> <li>- Evaluar intervención por medio de aplicación de mensajería instantánea.</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">         Elena Maricela Zapata        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 944     </div> <div style="text-align: center;">         Alicia Pessera Ramirez Navarro        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 1872     </div> <div style="text-align: center;">         Ricardo Romero Santos Diaz        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 1907     </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">         Enka Elena Gonzalez Rodriguez        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 1877     </div> <div style="text-align: center;">         Claudia Tania Ayala de Pineda        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 2046     </div> <div style="text-align: center;">         Maria Beatriz Santamaría Colacho        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 1046     </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">         Claudia Tania Ayala de Pineda        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 1807     </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;">   </div> <p><b>VIERNES 21 DE AGOSTO DE 2020</b>  <b>REUNION GENERAL CON PERSONAL DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL.</b></p> <p><b>Objetivo:</b>        Identificar estrategias de intervención psicosocial para pacientes ingresados que contribuyan a mejorar su estado emocional por la distancia existente con sus familiares.</p> <p>Licda. Coto comenta sobre su experiencia de ingreso el día de ayer con personal de GRUPO SAMU quienes brindaron orientaciones sobre las necesidades de los pacientes y como dar respuesta a estas a través de la intervención de los profesionales tanto de trabajo social como de psicología.</p> <p><b>Acuerdos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizarán entrevistas a familiares de pacientes de nuevo ingreso y de seguimiento para indagar la posibilidad de realizar videollamadas a través de aplicación de mensajería instantánea.</li> <li>- Se ingresará al área interna con apoyo de delegada grupo SAMU y se evaluarán las oportunidades que se tengan para beneficiar de mayor manera a los pacientes y familiares.</li> <li>- Evaluar escenarios de intervención psicosocial para dar respuesta a necesidades e intervención en crisis.</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">         Elena Maricela Zapata        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 944     </div> <div style="text-align: center;">         Alicia Pessera Ramirez Navarro        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 1872     </div> <div style="text-align: center;">         Ricardo Romero Santos Diaz        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 1907     </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">         Enka Elena Gonzalez Rodriguez        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 1877     </div> <div style="text-align: center;">         Claudia Tania Ayala de Pineda        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 2046     </div> <div style="text-align: center;">         Maria Beatriz Santamaría Colacho        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 1046     </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">         Claudia Tania Ayala de Pineda        Licda. en Trabajo Social        J.V.P.T.S. 1807     </div> </div>
--	--

Anexo R. Actas de primeros ingresos al área hospitalaria en compañía de personal cooperante SAMU.

HOSPITAL EL SALVADOR UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL BITÁCORA DE NOVEDADES	
FECHA	DESCRIPCIÓN
Jueves 20 Agosto 2020	<p>Aud. Flor de Maria Coto, ingresa por primera vez al área hospitalaria en compañía del jefe de Bioseguridad Médica de la Delegación Española Grupo SAMU, quien se encargó de todo el protocolo de ingreso. Adicionalmente se hicieron los primeros contactos de intervención de caso individual y familiar con los pacientes de Hospital El Salvador y se pudo atender procesos pendientes que solo vía telefónica se habían conocido. Se resolvieron casos pendientes y seguimientos de datos de identificación para completar información con FSDOMED.</p>







MINISTERIO  
DE SALUD

RECONOCIMIENTO INTERNO A LAS MEJORES PRÁCTICAS 2023,  
8ª EDICIÓN

UNIDAD DE PLANIFICACION Y CALIDAD

HOSPITAL  
NACIONAL  
EL SALVADOR



HOSPITAL EL SALVADOR  
UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL  
BITÁCORA DE NOVEDADES

FECHA	DESCRIPCIÓN
22/Agosto/2020	Este día se ingresa por segunda vez el área hospitalaria a realizar intervención psico-social. Lic. Rommel Mena, Psicólogo de la Unidad de Trabajo Social en compañía de la Psicóloga María Casado, quien forma parte de la Delegación Española de Apoyo (Grupo SAMU), como prueba piloto para el futuro programa de intervención psico-social para pacientes de Hospital El Salvador. Se redactará un informe para ser presentado a Jefatura de División de Diagnóstico y Apoyo.



HOSPITAL  
EL SALVADOR

Para: Licda. Flor de María Coto Montalvo  
Jefe Unidad de Trabajo Social

De: Lic. Rommel Francisco Mena Pineda  
Psicólogo Unidad de Trabajo Social

Asunto: INFORME DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS

El día sábado 22 de agosto realicé una visita guiada por la licenciada en psicología María Casado, quien es parte de la comisión española que ha visitado nuestro país y el Hospital El Salvador. Esta visita se realizó en un horario de 7:00am a 11:00am, teniendo como objetivo principal el reconocimiento de las tres áreas de hospitalización (Bloque B, Unidad de Cuidados Intermedios y Unidad de Cuidados Intensivos), el trabajo realizado por la Licda. Casado y las necesidades de los pacientes que podrían atenderse desde un enfoque psicológico, brindado a través de la Unidad de Trabajo Social.

Por medio de este recorrido se logró evidenciar que los pacientes necesitan poder tener una interacción diferente, capaz de ventilar, a través del acompañamiento psicológico, el contenido emocional que han cargado durante su proceso de recuperación, asegurando la contención del mismo y evitando el desborde que podría empeorar su situación. De igual manera, la identificación de casos específicos con posibles episodios de depresión, ansiedad o ataques de pánico, han sido mencionados por el personal médico y de enfermería, dejando la oportunidad de realizar un abordaje interdisciplinario para el paciente. Además también se atendieron consultas que reflejaban la preocupación de los pacientes por su inasistencia a sus espacios laborales, explicándoles el proceso y las leyes que protegen su estabilidad laboral cuando se está hospitalizado.

Finalmente, esta primera aproximación permitió la práctica de la colocación, sellado y retiro adecuado del equipo de protección individual (EPI), identificando las diferentes etapas necesarias para realizar el proceso de manera correcta, reduciendo el riesgo de contaminación durante las visitas.

Sin mas que agregar.

HOSPITAL  
EL SALVADOR

PARA: Licda. Flor de María Coto Montalvo  
Jefe de Unidad de Trabajo Social

DE: Lic. Rommel Francisco Mena Pineda  
Psicólogo de Unidad de Trabajo Social

FECHA: 28 de agosto de 2020

ASUNTO: INFORME DE SEGUNDA VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS

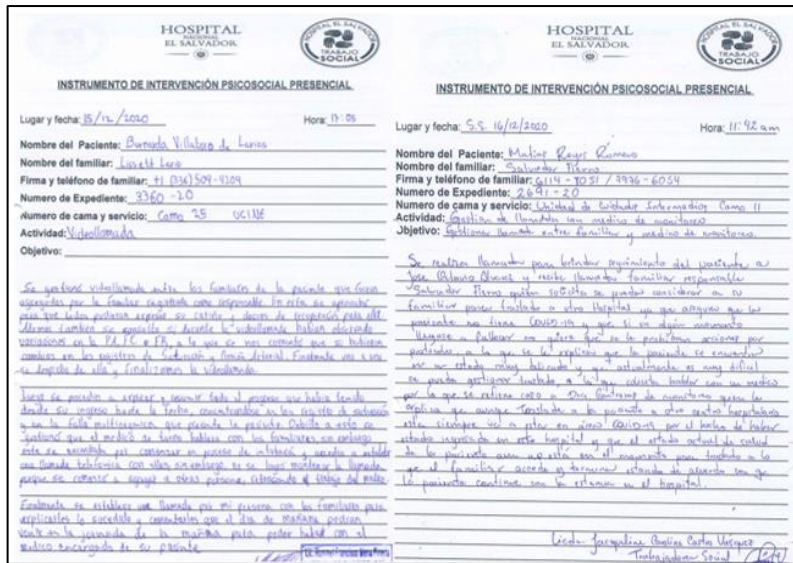
El día miércoles 26 de agosto se realizó una segunda visita a los pacientes hospitalizados en las tres áreas de servicio del Hospital El Salvador, siendo estas Hospitalización Bloque B, UCIN y UCI. El ingreso fue realizado por mi persona y las licenciadas en psicología Denisse Alegría y María Casado.

En esta ocasión, el ingreso fue hecho directamente por el área de UCI, en el cual se realizaron las primeras dos gestiones de este servicio descritas en la Tabla 1. La intervención del expediente 580-20 se logró completar de manera exitosa colocando un audio para que la paciente pudiera escucharlo, aunque esta se encontrara bajo sedación. Sin embargo, la intervención correspondiente al expediente 1216-20 no fue posible llevarla a cabo debido a que en las repetidas ocasiones que se visitó a la paciente, esta estaba siendo asistida de emergencia por el personal médico y de enfermería, posteriormente, no fue posible regresar al área de UCI pues las demandas de los otros servicios sobrepasaron la capacidad de atención de los recursos que habían ingresado, además limitados por el tiempo de salida establecido. A pesar de todo, esta gestión queda pendiente para poder ser realizada en la próxima visita que se programe. Finalmente, en esta área, se atendieron diversos pacientes que fueron observados en el momento y que parecieron estar en la posibilidad de mantener una conversación, aclarando dudas y escuchando comentarios positivos de la atención brindada en el área.

Avenida La Revolución N° 222, San Salvador, El Salvador

Anexo S. Comparación de registros en papel iniciales y registros virtuales actuales tanto de videollamadas como de llamadas con médico.

**Sin registro digital:**



**Con registro digital:**

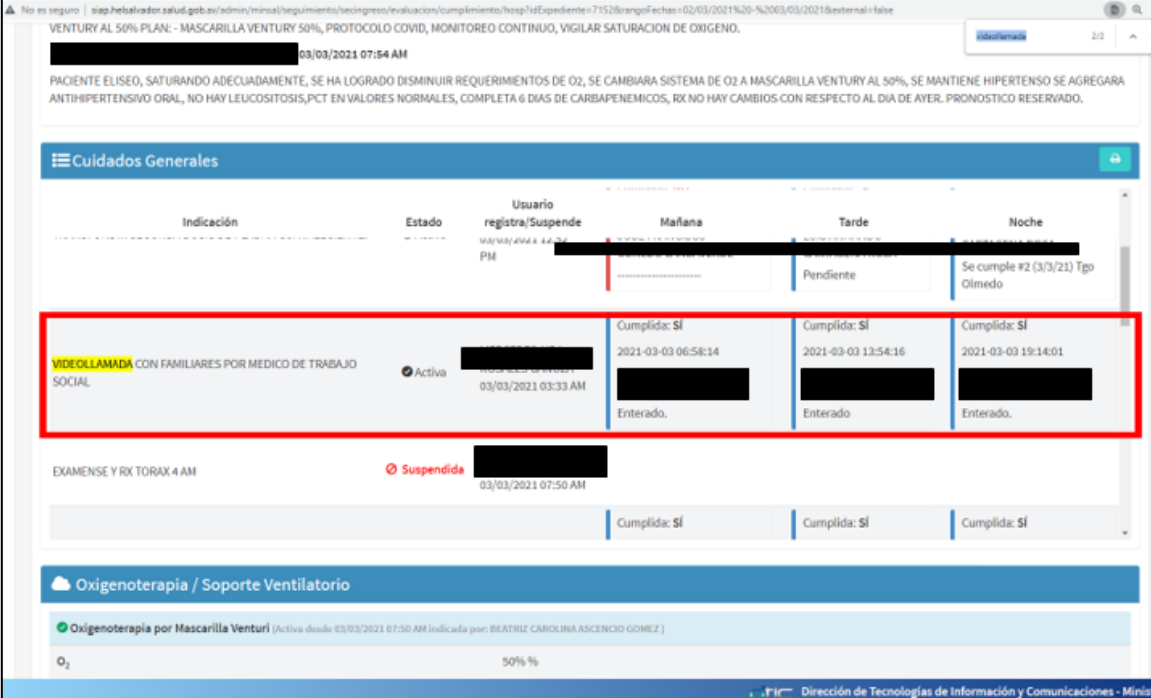
**REGISTRO VIDEOLLAMADAS**

EXPEDIENTE	GENERO	PACIENTE	NOMBRE DE FAMILIAR	PARENTESCO	TELEFONO DE FAMILIAR	SERVICIO (BLOQUE A, B, C, UCINT, UCI)	NUMERO DE CAMA	RECURSO SOLICITANTE	MOTIVO DE SOLICITUD	FECHA DE SOLICITUD	NOTAS DE PROCESO (PASO A PASO, DIFICULTADES)	ESTADO DE GESTION DE VIDEOLLAMADA (X)
3174-22	F	ANA FIDELINA RIVERA RIVERA	ESTELA DEL CARMEN PACHECO RIVERA	HUJA	7606-1147 7266-7983-EMERGENCIA	BLOQUE B	103	LICDA RODRIGUEZ	ASUNTOS FAMILIARES	2022-11-18	FAMILIAR SOLICITA VER A LA PACIENTE  12:41 DURANTE LA LLAMADA DE SEGUIMIENTO LA RESPONSABLE REFIERE QUE ESTE DIA SE LE PROMETIO LA VIDEOLLAMADA Y TODA SU FAMILIA SE ENCUENTRA REUNIDA PARA RECIBIRLA. POR LO QUE SOLICITA SE LE PUEDA APOYAR CON LA GESTION LICDA CASTRO.  9:16 am lic carillo y lic resember refiere q le aran aspiracion a px loda preza SE REALIZA VIDEOLLAMADA HIJA	REALIZADA
3338-22	F	DIONISIA LEMUS GARZA	MARIA RAFAELA LEMUS DE LOPEZ	HUJA	6983-5932 NO WHAT 7067-0738 VIDEOLLAMADAS	UCINT	104	LICDA SICILIANO	ASUNTOS FAMILIARES	2022-11-20	NUOVO INGRESO SE REALIZA VIDEOLLAMADA PX DORMIDA AUN ASI RESPONSABLE REFIERE VERLA. LICDA PREZA	REALIZADA
2947-22	F	MARIA PALACIOS CORVERA	CANDIDO HERMINIO PALACIOS (TIENE AUTORIZACION PARA VISITAR A PACIENTE MARTES Y JUEVES, 2 PERSONAS POR 20 MIN)	HUJO	7812-5445 2503-3461 LLAMAR EN CASO DE EMERGENCIA	UCINT	80	LICDA BEJARANO	SOLICITUD DE AREA INTERNA	2022-11-20	SE REALIZA VIDEOLLAMADA RESPONSABLE ENLZA A OTRA FAMILIAR LE MENCIONAN PX QUE COMA. ASI MISMO LE MENCIONAN QUE CUANDOPX ESTE EN CASA LE ARAN PUPUSAS D EAYOTE. RESPONSABLE REFIERE VENDRA SOBRIÑA A VISITA Y PX MENCIONA Q TIENE DESEO D TONAR SODA FANTA. LICDA PREZA	REALIZADA
2961-22	M	CARLOS JAVIER QUINTEROS MARTINEZ	AUTORIZA JAVIER ALBERTO QUINTEROS AGUILAR HIJO DE PACIENTE.	C. DE VIDA	7660-5229	BLOQUE A	138	LICDA PINTO	SOLICITUD MEDICA		REALIZAR VIDEOLLAMADA TODOS LOS DIAS  PACIENTE AISLADO NO SE LE HA REALIZADO DESDE EL 12/11/2022 10:49 am se le pregunta por px a lic monterrosa refiere anda por TAC.	REALIZADA
3222-22	F	ANA VILMA RAMOS	SAUL BENJAMIN GOMEZ RAMOS	HUJO	7753-8229 EMERGENCIAS 7029-8055	UCI	105	LICDA SANTAMARIA	ASUNTOS FAMILIARES	2022-11-19	FAMILIAR SOLICITA VIDEOLLAMADA SE REALIZA VIDEOLLAMADA SRA YANIRA RAMOS ATIENDE LA VIDEOLLAMADA Y BRINDA PALABRAS DE AMOR Y APOYO TAMBIEN OTRA HERMINIA DE PX BRINDAN PALABRAS DE FE Y LE MENCIONAN Q SIGA LUCHANDO Q ELLAS LA ESPERAN EN CASA.	REALIZADA

### REGISTRO LLAMADAS CON MÉDICOS

EXPEDIENTE	GÉNERO	PACIENTE	NOMBRE DE FAMILIAR	PARENTESCO	TELÉFONO DE FAMILIAR	SERVICIO (BLOQUE A, B, C, UCI, UCI)	NÚMERO DE CAMA	RECURSO SOLICITANTE	MOTIVO DE SOLICITUD	FECHA DE SOLICITUD	NOTAS DE PROCESO (PASO A PASO, DIFICULTADES)	ESTADO DE GESTIÓN DE LLAMADA (X)
2573-23	F	CELIA ESCAMILLA DE MARTINEZ	NEFTALI ESAU MARTINEZ ESCAMILLA	HUJO	7189-4421 7930-6804 EN CASO DE EMERGENCIA	BLOQUE C	107	LICDA SANTAMARIA	SOLICITUD DE TRABAJO SOCIAL	30/7/2023	INFORMAR A MEDICO SOBRE MEDICAMENTOS QUE PACIENTE TOMA DE MANERA PERMANENTE  CARBAMAZEPINA DE 200MG 1TAB CADA 8HORAS NIMODIPINA 1TAB CADA 12 HORAS LEVOTIROXINA 100MG 1 TAB AL DIA ATORVASTATINA DE 40MG 1 TAB AL DIA	REALIZADA
2719-22	F	JOSEFINA ANGELICA LOPEZ ALFARO (1º INGRESO 22/09/2022 ALTA 30/09/2022 REINGRESO 17/07/2023)	PATRICIA DEL CARMEN MENJIVAR DE GUEVARA	HUJA	7899-7940	UCI	561	LICDA BOLAÑOS	SOLICITUD DE FAMILIAR (INDICIA SOBRE ESTADO DE SALUD)	27/7/2023	FAMILIAR DESEA CONOCER ESTADO NEUROLOGICO DE PACIENTE  14:20PM SE LLAMA AL NUMERO DE MASTER UCI RESPONDE DR ACOSTA A QUIEN SE LE CONSULTA SOBRE MEDICO RESPONSABLE DE PACIENTE Y REFIERE QUE ES DR ANGARITA MENCIONA QUE SE LE PUEDE LLAMAR Y SOLICITAR EL APOYO PARA REALIZAR EL ENLACE LICDA SANTAMARIA  15:28PM SE LLAMA AL AREA INTERNA RESPONDE DRA GOMEZ QUIEN REFIERE ES MEDICO GENERAL Y MENCIONA QUE MEDICO ESTAF NO SE ENCONTRAN EN LA ZONA EN ESTE MOMENTO POR LO QUE REFIERE QUE NO HAY QUIEN PUEDA APOYAR CON LA LLAMADA EN ESTE MOMENTO LICDA SANTAMARIA  18:17PM DR ANGARITA CONSULTA A FAMILIAR SOBRE DUDA. FAMILIAR REFIERE QUE PACIENTE FUE REFERIDA DEL HNZ POR CUADRO DE ADV LA DUDA ES QUE ELA NO ESQUICHA QUE HAYA TRATAMIENTO DE CUADRO CEREBRAL. ELA ESTA CONCIENTE DEL CUADRO PULMONAR ASI COMO LE PREOCUPA EN QUE ESTADO PODRA SOBREVIVIR YA QUE PACIENTE SE ENCONTRABA EN ESTADO DEPLORABLE Y VIOLENTO DR LE MENCIONA QUE EL PROBLEMA CEREBRAL LES PRODUJO PERDIDA DE PREOCUPA MUCHISIMO LA PARTE PULMONAR PACIENTE  14:50 AM DRA LISBETH CHAMARRA LE COMENTA SOBRE EL ESTADO DE PACIENTE YA QUE FUE REFERIDA POR UNA CRISIS HIPERTENSIVA Y UNA AC YA QUE HA ESTADO CON LA PRESION ALTA SE ESTA CONTROLADO Y SU ESTADO NEUROLOGICO HA ESTADO DETERMINANDOSE FAMILIAR LE EXPLICA QUE QUE PACIENTE SE CAYO HACE 8 DIAS ANTES DE LA CAIDA CAMBABA CON BASTON LA ENCONTRARON EN EL SUELO PERO SE DUEYERON ORAL LE EXPLICA QUE EN EL HOSPITAL ZACACMIL LE HICIERON UN TAC PERO NO REPORTARON CUANDO LA LLEVARON A LA ZACACMIL LA PRESION ESTABA ALTA A LA EDAD DE PACIENTE LA PRESION PUEDE PROVOCAR ADV Y ESO PUEDE PROVOCAR UN DETERIORO NEUROLOGICO LE HAN UN TAC DE CONTRASTE PARA DESCARTAR OTRA ANORMALIDAD. PACIENTE ESTA CON TENDENCIA AL SUEÑO Y ESTA SOMNOLIENTA FAMILIAR REFIERE QUE SI PACIENTE SE PUEDE PARAR PACIENTE NO SIGUE ORDENES SEÑALAS POR LAS LESIONES DEL CEREBRO DRA LE EXPLICA QUE POR EL DETERIORO QUE PACIENTE PRESENTA TENDRIA NECESIDAD DE  9:48 AM DRA CLARIS GARCIA SOLICITA HABLAR CON FAMILIAR POR PACIENTE. DRA GARCIA LE EXPLICA QUE ESTE DIA FUE EVALUADA POR CIRUGIA GENERAL Y LE ENCONTRARON UN ULCERA YA QUE ES PARA EVITAR INFECCIONES YA QUE EN CAMA ES MUY DIFICIL REALIZARLO SE PASARA A QUIROFANO PARA QUE SE PUEDE REALIZAR DEBRIDACION CON ANESTESIA GENERAL LE HAN EXAMENES Y CON ESO SE VERA EL RIESGO ANESTESICO PARA CORROBORAR SI ES APTA YA QUE FUE EVALUADA POR CIRUGIA Y MENCIONARON QUE SOLO CON CUIDACIONES NO SE BUENE QUITAR	REALIZADA
2569-23	F	ESTER ISABEL ORELLANA VDA DE MORALES	GLORIA PATRICIA HERNANDEZ AUTORIZA SR MARIO FRANCISCO ORELLANA MENDONZA(HUJO)	NUERA	7063-2961	BLOQUE C	43	LICDA BOLAÑOS	SOLICITUD MEDICA	30/7/2023		REALIZADA

Anexo T. Solicitudes de videollamadas realizadas por médicos a través de SIS y capturas de chat de área de nutrición por solicitudes de videollamadas para pacientes.



The screenshot displays a patient care system interface. At the top, there is a chat window with a message: "VENTURY AL 50% PLAN: - MASCARILLA VENTURY 50%, PROTOCOLO COVID, MONITOREO CONTINUO, VIGILAR SATURACION DE OXIGENO. 03/03/2021 07:54 AM. PACIENTE ELISEO, SATURANDO ADECUADAMENTE, SE HA LOGRADO DISMINUIR REQUERIMIENTOS DE O2, SE CAMBIARA SISTEMA DE O2 A MASCARILLA VENTURY AL 50%, SE MANTIENE HIPERTENSO SE AGREGARA ANTIHIPERTENSIVO ORAL, NO HAY LEUCOSITOSIS,PCT EN VALORES NORMALES, COMPLETA 6 DIAS DE CARBAPENEMICOS, RX NO HAY CAMBIOS CON RESPECTO AL DIA DE AYER. PRONOSTICO RESERVADO."

Below the chat, there is a section for "Cuidados Generales" (General Care) with a table showing the status of various care activities:

Indicación	Estado	Usuario registra/Suspende	Mañana	Tarde	Noche
VIDEOLLAMADA CON FAMILIARES POR MEDICO DE TRABAJO SOCIAL	Activa	03/03/2021 03:33 AM	Cumplida: SI 2021-03-03 06:58:14 Enterado.	Cumplida: SI 2021-03-03 13:54:16 Enterado.	Cumplida: SI 2021-03-03 19:14:01 Enterado.
EXAMENES Y RX TORAX 4 AM	Suspendida	03/03/2021 07:50 AM	Cumplida: SI	Cumplida: SI	Cumplida: SI

At the bottom, there is a section for "Oxigenoterapia / Soporte Ventilatorio" (Oxygen therapy / Ventilatory support) showing "Oxigenoterapia por Mascarilla Venturi" (Active since 03/03/2021 07:50 AM) with a flow rate of 50%.

**Evolución de Paciente**

16/08/2021 10:54 AM

SANTOS AVELARDO MANZANO DE 66 AÑOS DE EDAD, CON 20 DIAS DE EIH Y 32 DIAS DE ENFERMEDAD, DX P1. SORA LEVE POR COVID MAS NEUMONIA POR KLEBSIELLA PNEUMONIE, P2 ECV ISQUEMICO P3 ANT DE POLIRADICULOPATIA, P4. ULCERA SACRA . (CYC: 4ER DIA, STU: 4ER DIA) PACIENTE QUE SE RECIBE LEVEMENTE SOMNOLENTO, ORIENTADO EN PERSONA Y ESPACIO, COLABORADOR CON EL INTERROGATORIO, PACIENTE QUE AUN PRESENTA TOS MAS ESPECTORACION POR LO QUE SE MANTIENE CON ANTIHISTAMINICOS; PACIENTE CON CAP A 40 LTR/MIN, FIO2 30%, LOS CUALES SE AJUSTAN A 30 LTR/MIN CON FIO2 A 40%, LO QUE TOLERA ADECUADAMENTE, AL MOMENTO HEMODINAMICAMENTE ESTABLE, SV: SAT 99%, TIA 115/78, FR: 16, PC: B3 DIURESIS 2800 EN 24H HGT 236 MD/DL. EXAMENES: FUNCION RENAL CONSERVADA, NO DESEQUILIBRIO HIDROELECTROLITICO, LEUCOCITOSIS MAS NEUTROFILIA LEVE, AL MOMENTO CON TRATAMIENTO ATB EL CUAL SE PROLONGABA POR BACTEREMIA EN RESOLUCION/AUN NO RESUELTA EN SU TOTALIDAD, QUE SE LE HIZO EL RESPECTIVO CAMBIO DE CYC EL DIA JUEVES) RX TORAX AP: CON INFILTRADOS INTERSTICIO-ALVEOLARES BILATERALES A PREDOMINIO BIBASAL, LOS CUALES HAN DISMINUIDO CON RESPECTO A LA RADIOGRAFIA ANTERIOR. CUMPLIMIENTO: 8 DIA DE CARBAPENEMICO POR PANEL DE NEUMONIA A K, PNEUMONIAE, FINALIZO FLUCONAZOL 12/08/21 PLAN: PROTOCOLO COVID, CUMPLIMIENTO: PROMUEVESE CADA DIA EL SOPORTE NUTRICIONAL, EXAMENES CONTROL, ANALGESICO SI PACIENTE PRESENTA DOLOR, CAMBIOS DE POSICION CADA 2 HORAS (LATERALIZAR), CURACION CADA DIA DE ULCERA SACRA, EJERCICIOS CON ESPIROMETRIA, **TRAMITAR VIDEOCALLAMADA CON FAMILIAR.**

**Cuidados Generales**

Indicación	Estado	Usuario registra/Suspende	Mañana	Tarde	Noche
		16/08/2021 09:00 AM	PEND	pendiente	S/C
<b>TRAMITAR VIDEOCALLAMADA HOY CON FAMILIARES</b>	Activa	16/08/2021 08:58 AM	Cumplida: Sí 2021-08-16 22:08:43	Cumplida: NO 2021-08-16 13:45:25	Cumplida: Sí 2021-08-16 22:08:46
LATERALIZAR CADA 2 H	Activa	16/08/2021 08:58 AM	Cumplida: Sí 2021-08-16 22:07:18	Cumplida: NO 2021-08-16 13:45:21	Cumplida: Sí 2021-08-16 22:07:31

**Oxigenoterapia / Soporte Ventilatorio**

Ventilación No Invasiva por Dispositivo de Alto Flujo (Activa desde 16/08/2021 08:46 AM Indicada por: FLOR DE MARIA CASTRO RODRIGUEZ GALLO)

FIO<sub>2</sub> 40%

...FIR Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

**Nutrición Trabajo social**  
Altas Principal, Atenciones Presencia...

~ Silvia Gómez +503 7118 7459  
Paciente cama 53 ucin Álvaro Arévalo exp 3051-22 solicita hablar con la hija  
9:06 a. m.

11 de noviembre de 2022

Licda. Quintanilla Nutrición  
Buenos días paciente de la cama 22 UCI Marta Carolina Ruiz expediente 3022-22 la paciente desea hablar con su familia  
8:26 a. m.

12 de noviembre de 2022

~ Silvia Gómez +503 7118 7459  
Paciente cama 50 HC Ana Gladis Hernández solicita comunicarse con un familiar  
1:04 p. m.

Supervision De Trabajo Social  
~ Silvia Gómez +503 7118 7459  
Paciente cama 50 HC Ana Gladis Hernández solicita comunicarse con un familiar  
Enterados, ya se encuentra pendiente de la gestión, gracias.  
1:10 p. m.

~ Silvia Gómez +503 7118 7459  
Gracias  
1:34 p. m.

13 de noviembre de 2022

**Nutrición Trabajo social**  
Altas Principal, Atenciones Presencia...

a las 11:00 am 12:46 p. m.

~ Alejandro Rodríguez +503 7707 5652  
Paciente de hospici cama 97 Daniel Saqueo Rodríguez refiere querer comunicarse con su su esposa Juana Cecilia. Si nos hacen el favor !!! 😊  
1:03 p. m.

5 de octubre de 2022

Licda. Quintanilla Nutrición  
Paciente de hospitalización C cama 127 Laura Del Pilar Roque de Amaya refiere que quiere hablar con su familia  
8:46 a. m.

~ NUEVOS INGRESOS H... +503 7683 8165  
Licda. Quintanilla Nutrición  
Paciente de hospitalización C cama 127 Laura Del Pilar Roque de Amaya refiere que quiere hablar con su familia  
Buen día, con gusto haremos las gestiones correspondientes  
8:47 a. m.

8 de octubre de 2022

Lic Alfaro Nutrición  
Buenos días, se coloco un comentario en la matriz.  
Se los reenvío por aqui: reprogramar para día lunes 10/10/2022 a las 8 am en unidad de trabajo social la

Anexo U. Fotografías de participación de Trabajo Social en eventos gestionados por dirección para dar a conocer el trabajo que se realiza.



Anexo V. Cartas de aprobación de horas sociales y fotografías de gestiones realizadas por personal en horas sociales.



Anexo W. Solicitudes de contacto con familiares por parte de médicos en SIS para toma de decisiones.

**Evolución de Paciente**

26/12/2020 11:34 AM

CAMA 95 PACIENTE SANTOS GUERRERO DE 58 AÑOS, EN SU 11° DÍA DE ESTANCIA INTRAHOSPITALARIA. CON DX DE COVID 19 CONFIRMADO MAS SECUELAS DE ACV + DM . NEUROLOGICO: RAMSAY: 6, CON SIGNOS VITALES: PA: 124/82 MMHG, FC:100, FR:12, SAT: 90%, HGT: 129 MG/DL. EN VMI, DIAS DE VENTILACION: 11 DIAS CON MODO VC CON UN VT: 420, FR: 22, PEEP: 10, FIO2: 80%, , INFUSIONES: MIDAZOLAM: 10 CC/HORA , REMIFENTANIL : 10 CC/H , PROPOFOL : 8 CC/H , NORADRENALINA : 7 CC/HORA , INFECCIOSO: ANTIBIOTICO: 7° DIA DE PIPERACILINA TAZOBACTAM . EXAMENES: HG 11 HTO 32.9 PLAQ 174000 NEU 92 P 1.8 GB 16,940 K 2.83 C 7.2 CREA 0.43 UN 10.3 RESTOS DE EXAMENES NORMALES DIURESIS EN: 200 CC EN 2 H , RX TORAX , PRONOSTICO RESERVADO PLAN: CONTINUAR VMI, CONTINUAR PROTOCOLO COVID -SEDOANALGESIA, ATB E . TRAMITAR TRAQUEOSTOMIA CON TRABAJO SOCIAL SEGÚN EVOLUCION,-EXAMENES Y RX 4AM, CORREGIR HIPO KALEMIA.

**Cuidados Generales**

Indicación	Estado	Usuario registra/Suspende	Mañana	Tarde	Noche
Tomar Exámenes 28/12/2020 4:00 am	Activa	[Redacted]			
TRAMITAR CONSENTIMIENTO PARA REALIZAR TRAQUEOSTOMIA CON FAMILIARES	Activa	[Redacted]	Cumplida: SI 2020-12-26 20:43:21 Enterado	Cumplida: NO 2020-12-26 12:51:30 Enterada	Cumplida: SI 2020-12-26 20:46:19 Enterado
			Cumplida: NO 2020-12-26 20:42:59	Cumplida: NO 2020-12-26 12:51:10	Cumplida: NO 2020-12-26 20:45:35

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones - Minister

Anexo X. Gestión de videollamada realizada por personal de Trabajo Social reportada por personal de enfermería en SIS

**Solicitud Estudios Laboratorio** Click para ver resultado

---

**Anotaciones Enfermería**

Anotación	Fecha Hora Anotación	Usuario registra/Suspende
recibo paciente en su unidad, en estado de disnea, agitado, con sistema de cpap fio2 100%, ademas se observa con piel hidratada, respiración oral evidente con tirajes subcostales, ademas con catéter venoso central se observa con gasa manchada, área de sitio de punción sangrante no signos de infección, pasando morfina a 3 cc x hora, con tórax buena expansión, abdomen blando y depresible, ademas miccion espontanea, ademas miembros inferiores sin anomalidades, sin mas que reportar, paciente que no acepta ventilacion mecanica	20/02/2021 07:00 AM - 261377	[Redacted]
Dejo paciente en su unida al momento estable con oxigeno por mascarilla CPAP saturando 90% con catéter de vena central pasando goteo de morfina, se realiza curación y se reporta a dra. blanco que el la vena del catéter esta sangrando. se cumplen indicaciones medicas sin reportar anomalidades.	20/02/2021 05:44 AM - 261258	[Redacted]
licenciada de trabajo social Santamaria realiza llamada a familiares paciente les refiere a familiares q no acepta ventilacion mecanica por lo q familiares refferien estr de acuerdo con paciente, licenciada de enfermería [Redacted] corta llamada ya q paciente comienza a desaturar 63 paciente se despide de familiares	20/02/2021 15:20 PM - 262005	[Redacted]
continua paciente en su unidad, consiente y orientado, con oxigeno por CPAP con cateter venoso central, con signos vitales monitorizados, t/a 95/68 fc 113 fr 12 saturacion de oxigeno 91 miccion espontanea, paciente firma hoja de q no acepta ventilacion.por el momento sin mas q reportar	20/02/2021 13:00 PM - 261928	[Redacted]
continua paciente en su unidad en estado delicado con sistema cpap al 100%, al momento agitado, con respiración oral, mucosas secas, al momento con signos monitorizados los cuales son inestables, con cateter de vena central limpio y cubierto con apósitos estériles, pasando morfina a 5 cc x hora, abdomen blando y depresible, miccion espontanea, la cual se observa amarillita concentrada, miembros inferiores sin	20/02/2021 19:55 PM - 262327	[Redacted]

Anexo Y. Capturas de pantalla de publicaciones en redes sociales sobre replica de proyecto de videollamadas y llamadas a familiares de pacientes hospitalizados con estrategia "Conexión en salud" implementado por Secretaría de Innovación en coordinación con MINSAL.

