



Serie especial: encuentros Pandemia



Mejores prácticas de Atención Centrada en la Persona en
tiempos de crisis

¿Un lujo o una necesidad?

EU Myriam Galvez y EU Gisela Schweizer
Mutual de Seguridad CChC

1 

**Ruta COVID-19 para todos nuestros pacientes,
ingreso al HCMS de forma segura.**



2

Restricción de visitas. Consulta diaria al paciente por síntomas Covid.





Medidas Preventivas del Covid-19 FASE 4

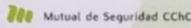


Se restringen las visitas a pacientes hospitalizados y en salas de espera:

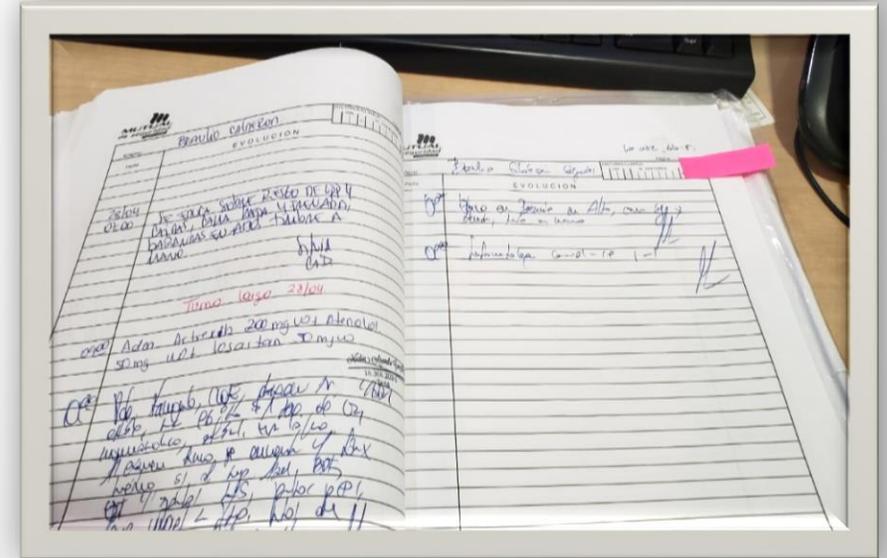
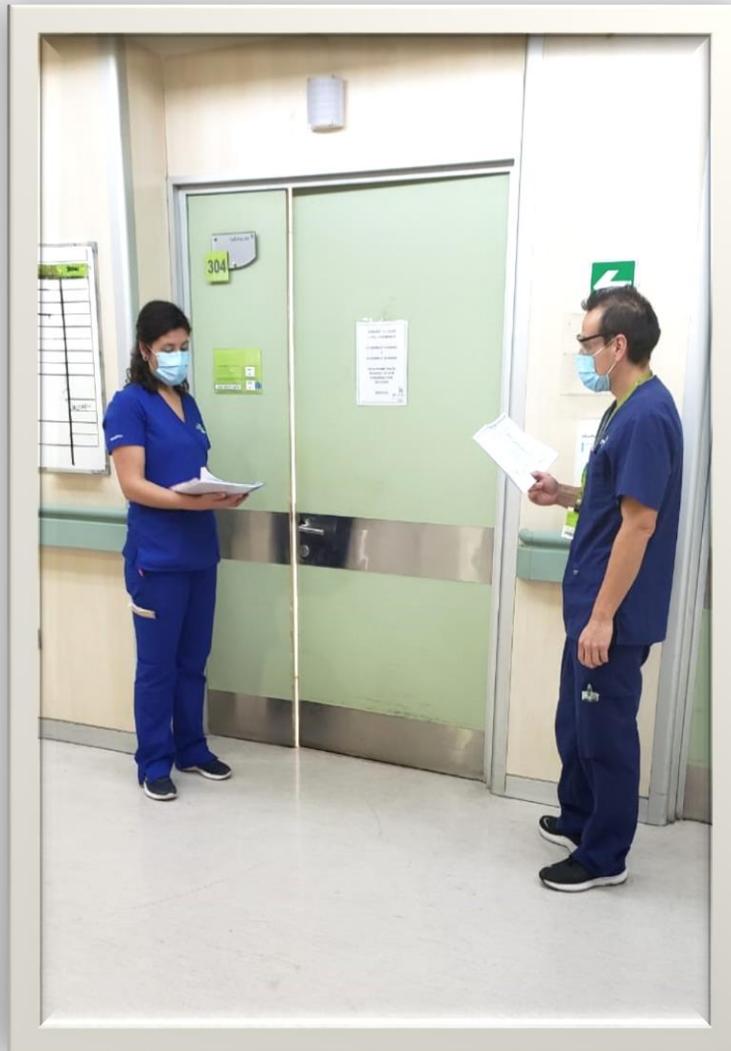
Frente a la emergencia sanitaria que está viviendo el país producto de la Pandemia de Coronavirus (COVID-19), estamos siguiendo las indicaciones del Ministerio de Salud (MINSAL), por lo cual solicitamos su adhesión, colaboración y comprensión para seguir las medidas preventivas que hemos tomado para **protegerlos a ustedes, los pacientes, sus familias, amigos y nuestros colaboradores.**



Frente a esta emergencia nacional, cualquier duda o consulta de pacientes o familia direccionario con nuestro **Teléfono 600 2000 555-444**

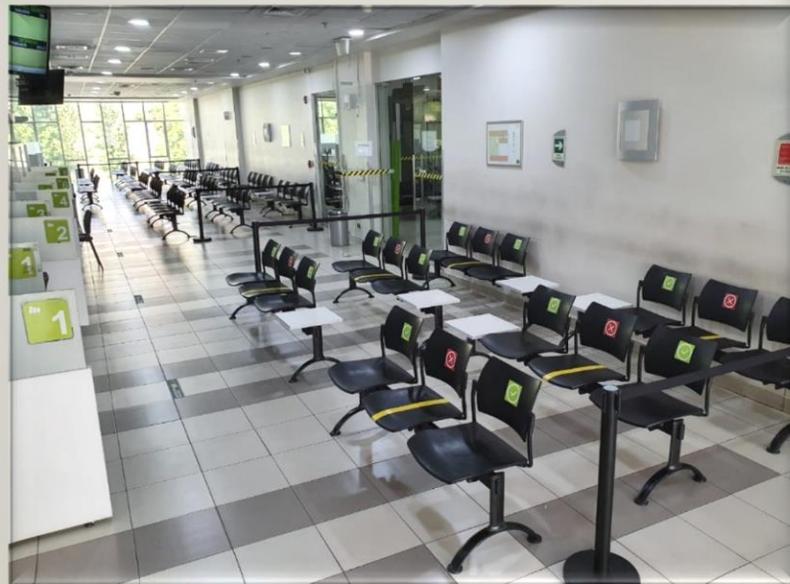


Mutual de Seguridad CChC | Agregamos valor, protegiendo a las personas



3

Ruta COVID-19 para todos nuestros pacientes, ingreso al HCMS de forma segura.



4

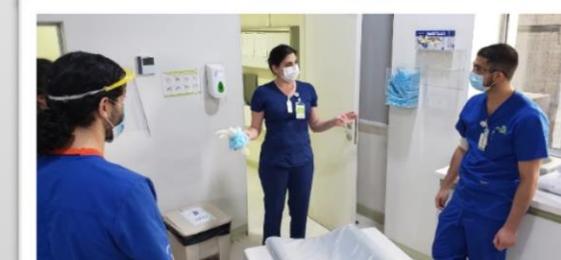
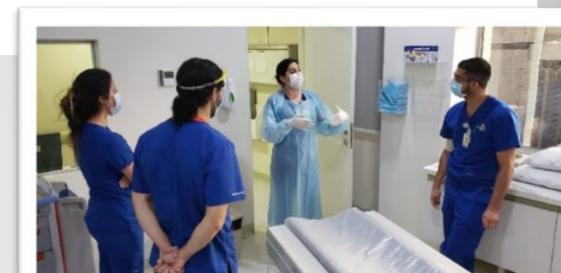
Socio educación a publico en Salas de espera en medidas de prevención contagio COVID-19



5

Programa de Supervisión y Vigilancia en uso de EPP

En todos los servicios Clínicos, áreas administrativas y diversos estamentos.



6

Apoyo y contención emocional entre Área Psicosocial – psicólogo y Subdirección de Enfermería.

Desde Febrero con Focus Group – Pausa activas informadas por comunicados de G. de personas y pausas de relajación que se accede por código QR..

Manejo de estrés en Equipos de Salud

Manténgase actualizado
Consulte fuentes confiables de información una o dos veces al día.

Tenga presente las necesidades básicas
Asigne de comer, hidratarse y dormir regularmente.

Resiliencia
Identifique sus habilidades (por ejemplo, Aertividad, Organización, liderazgo, etc.) su utilidad y cómo podrían contribuir al trabajo en equipo.

Conéctese con sus colegas
Hable con ellos y reciba apoyo mutuo, cuente su historia y escuche a los demás.

Tomar descansos
Utilice pausas y descansos en el trabajo, realizando actividades que no estén relacionadas con su actividad laboral.

Comuníquese constructivamente
Sea asertivo, eligiendo el momento y lugar; de manera clara y oportuna. Identifique los errores o deficiencias de manera constructiva.

Escanea el código QR para acceder a videos de relajación y activación corporal!

Manejo de estrés en Equipos de Salud

TIPS PSICOLÓGICOS

PRÁCTICAR LA GENEROSIDAD
Procure estar atento a lo que los demás necesitan de usted. Promueva una actitud colaborativa con su equipo.

PRÁCTICAR LA TRANSCENDENCIA
Recuerde que con la cuarentena nos vinculamos activamente a la lucha que millones de personas en el mundo están librando contra el coronavirus.

EJERCITAR EL PERDON:
En cuarentena las sensibilidades se exacerban. No enganche, no escale los conflictos, no suponga malas intenciones. Resolvamos con rapidez nuestras diferencias.

CONVERSE DE LOS ESCENARIOS TEMIDOS
Estar expuestos de forma continua al drama, muerte y sufrimiento moviliza una carga emocional por lo cual procure desarrollar espacios para conversar con el equipo.

AYUDAR A DESCATSTROFAR:
Frente a la pandemia las personas tienden a reaccionar de manera diferente. Con miedo, angustia, impotencia, incertidumbre o rabia entre otros. Recuerde que este es un evento sin precedentes por lo cual es normal que experimentemos estas reacciones. Si estas reacciones se mantienen por más de tres meses, consulte a un especialista en Salud Mental.

CONEXION SOCIAL:
No confunda distancia social con aislamiento o desconexión social. Use su celular o computadora para conectarse y estrechar relaciones con sus cercanos, colaboradores y amigos. La ociosidad contribuye a divagar por escenarios negativos. Esta es una oportunidad para estrechar vínculos con nuestro equipo.

Síntomas que podrían experimentar los equipos de salud

- Cambios abruptos de ánimo, aumento o disminución del apetito, alteración del sueño.
- Desconcentración y dificultad en la toma de decisiones.
- Dolor de cabeza o corporal, así como falta de energía y/o cansancio.
- Irritabilidad y problemas de comunicación sin el equipo.



7

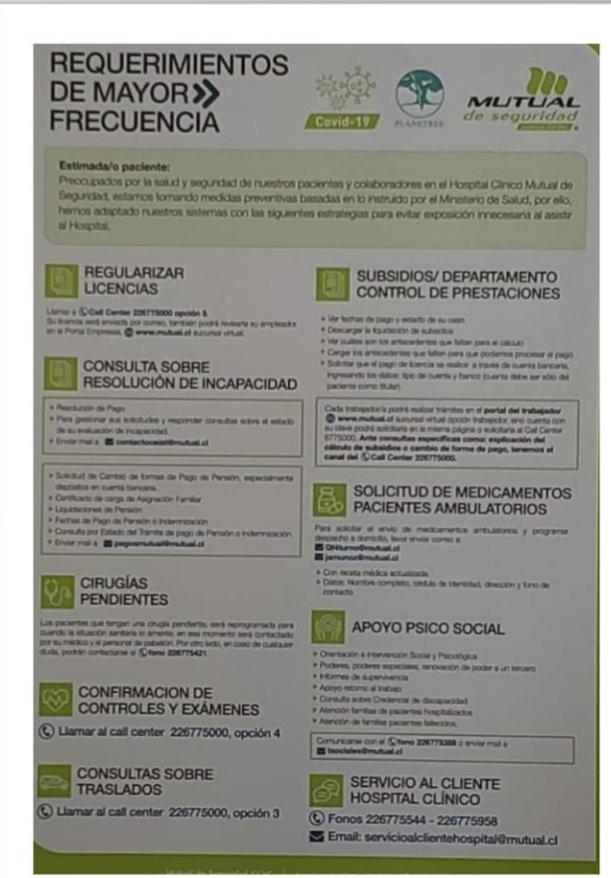
Información diaria y oportuna a través de diversos comunicados oficiales.

Aseo – señaléticas adaptada a los puestos de trabajo, vehículos baños públicos,

Enfermera que apoya a House Keeper en rutinas de aseo y pesquisa de quiebres en todo HCMS.

Call center de apoyo psicosocial del HCMS,

Además de entregar apoyo psicosocial se agrega una pesquisa temprana de sintomatología covid, y así cuidar a nuestros trabajadores re agendando hora y/o analizando con el equipo medico la mejor estrategia.



REQUERIMIENTOS DE MAYOR FRECUENCIA

Preocupados por la salud y seguridad de nuestros pacientes y colaboradores en el Hospital Clínico Mutual de Seguridad, estamos tomando medidas preventivas basadas en lo instruido por el Ministerio de Salud, por ello, hemos adaptado nuestros sistemas con las siguientes estrategias para evitar exposición innecesaria al asistir al Hospital.

- REGULARIZAR LICENCIAS**
 - Llamar a Call Center 226775000 opción 5.
 - Si el trámite está pendiente del correo, también podrá realizarlo su empleador en el Portal Empresas. www.mutual.cl o correo virtual.
- CONSULTA SOBRE RESOLUCIÓN DE INCAPACIDAD**
 - Resolución de Pago
 - Para generar sus solicitudes y responder consultas sobre el estado de su evaluación de Incapacidad.
 - Enviar mail a: contactosocial@mutual.cl
- SOLICITUD DE CAMBIO DE FORMA DE PAGO DE PENSIÓN, ESPECIALMENTE DEPÓSITOS EN CUENTA BANCARIA.**
 - Certificado de cargo de Asignación Familiar
 - Liquidaciones de Pensión
 - Fecha de Pago de Pensión o Indemnización
 - Consulta por Estado del Trámite de pago de Pensión o indemnización.
 - Enviar mail a: programamutual@mutual.cl
- CIRUGÍAS PENDIENTES**
 - Los pacientes que tengan una cirugía pendiente, será reagendado para cuando la situación sanitaria lo permita, en ese momento será contactado por su médico y el personal de atención. Por otro lado, en caso de cualquier duda, podrán comunicarse al [Teléfono 226775421](tel:+56226775421)
- CONFIRMACION DE CONTROLES Y EXÁMENES**
 - Llamar al call center: 226775000, opción 4
- CONSULTAS SOBRE TRASLADOS**
 - Llamar al call center: 226775000, opción 3
- SUBSIDIOS/ DEPARTAMENTO CONTROL DE PRESTACIONES**
 - Ver fechas de pago y estado de su caso
 - Descargar la Resolución de Subsidio
 - Ver cuáles son los antecedentes que deben estar al día
 - Cargar los antecedentes que faltan para que podamos procesar el pago
 - Solicitar que el pago de subsidio se realice a través de cuenta bancaria, ingresando los datos: tipo de cuenta y banco (suerte de la cédula del paciente como título)
- SOLICITUD DE MEDICAMENTOS PACIENTES AMBULATORIOS**
 - Para acceder al servicio de medicamentos ambulatorios y programa de apoyo a domicilio, favor enviar como a: oficinamutual@mutual.cl
 - Con receta médica actualizada.
 - Datos: Nombre completo, cédula de identidad, dirección y foto de contacto.
- APOYO PSICO SOCIAL**
 - Orientación e Intervención Social y Psicológica
 - Podemos, podersse separados, renovación de poder a un tercero
 - Planes de supervivencia
 - Apoyo retorno al trabajo
 - Consulta sobre Certificados de discapacidad
 - Atención familias de pacientes hospitalizados
 - Atención de familias pacientes fallecidos.
 - Comunicarse con el [Teléfono 226775338](tel:+56226775338) o enviar mail a: sociales@mutual.cl
- SERVICIO AL CLIENTE HOSPITAL CLÍNICO**
 - Fonos 226775544 - 226775958
 - Email: servicioalclientehospital@mutual.cl

**TÚ ELIGES CÓMO COMUNICARTE
NOSOTROS TE RESPONDEMOS**

-  Sucursal virtual | www.mutual.cl
-  Web Hospital | www.mutual.cl/hospitalclinico
-  600 2000 555
-  Rescate 1407
-  @Mutual_ayuda
-  App Mutual
-  @Mutualcchc
-  @OficialMutualdeSeguridadCCHC

Agregamos valor,
protegiendo a las personas



COVID-19

INDICACIONES EN DOMICILIO





INDICACIONES EN DOMICILIO



COVID-19



Estas indicaciones son las medidas preventivas para el domicilio de personas con Coronavirus (COVID-19) en observación, caso probable, sospechoso o confirmado en Laboratorio

Quédese en casa

- ▶ Evite salir del hogar.
- ▶ No realice visitas ni actividades sociales.
- ▶ No debe salir de su casa. Permanezca en esta, excepto para acudir a control o atención médica.
- ▶ En lo posible en una habitación exclusiva, con ventana para mantenerla ventilada.

Implementos para manejo en domicilio:


Jabón de tocador


Alcohol gel


Basurero con bolsa de basura


Mascarilla para el paciente que está en observación o confirmado

Higienice frecuentemente sus manos

- ▶ Las manos deben estar libres de anillos y accesorios.
- ▶ Lávese las manos frecuentemente con agua y jabón por al menos 20 segundos (prefiera uso de toalla desechable).
- ▶ El lavado efectivo debe ser con abundante espuma y fricción.
- ▶ Use alcohol gel como alternativa, cubra todas las superficies de las manos y fróteselas hasta que sienta que se secan.
- ▶ Si tiene las manos visiblemente sucias, es preferible usar agua y jabón.
- ▶ Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar.

Cúbrase la nariz y la boca al toser o estornudar:

- ▶ Cúbrase la nariz y la boca con el antebrazo, si utiliza un pañuelo desechable al toser o estornudar e higienice sus manos posterior a ello.
- ▶ Eche los pañuelos desechables usados en el basurero con una bolsa de plástico adentro.
- ▶ Lávese inmediatamente las manos con agua y jabón por al menos 20 segundos o con alcohol gel, cubra todas las superficies de las manos y fróteselas hasta que sienta que se secan.



Monitorización
permanente

Comunicación
Efectiva

Respeto Diversidad
Cultural

Contención
Emocional

Atención
Personalizada

Interacción de
Cuidados

Trabajador en cuarentena por ser Caso Sospechoso COVID-19

1. Preguntar por sintomatología:

- Ha presentado fiebre de 37,8 o mas
- Tos
- Dolor de garganta
- Dolores musculares
- Dificultad para respirar
- Dolor de cabeza
- Otros síntomas: diarrea, alteración del gusto y el olfato

2. Consultar si tiene enfermedades crónicas, otras comorbilidades .

3. Consultar si la SEREMI se ha contactado con él.

El trabajador en espera de resultado de examen PCR COVID

1. Resultado COVID Negativo:

- Inicio Vigilancia Epidemiológica
- UCN notifica al paciente
- Registro en Medisyn:
 - .-Caso cerrado: Nota clínica.
 - .-Caso Abierto: Registro en signos vitales.
- CAS Escanea resultado de examen en Otros Antecedentes Clínicos (Medisyn).

2. Resultado COVID Positivo:

- Médico notifica al paciente.
- Médico notifica al SEREMI confirmación de examen.
- Registro en Medisyn ambas notificaciones.
- Inicio Vigilancia Epidemiológica
- CAS Escanea resultado de exámenes en otros antecedentes clínicos (Medisyn)

Ingreso a plataforma Filemaker Vigilancia Epidemiológica

Total 2839 pacientes

ASISTENTE VIRTUAL DE VIGILANCIA COVID-19

La Plataforma de seguimiento COVID-19 de Mutual de Seguridad es un sistema cognitivo que permite realizar seguimiento masivo a pacientes por medio de Inteligencia Artificial, tecnología que facilita la prevención de contagio y monitoreo del estado de salud de todos los trabajadores bajo sistema de vigilancia.

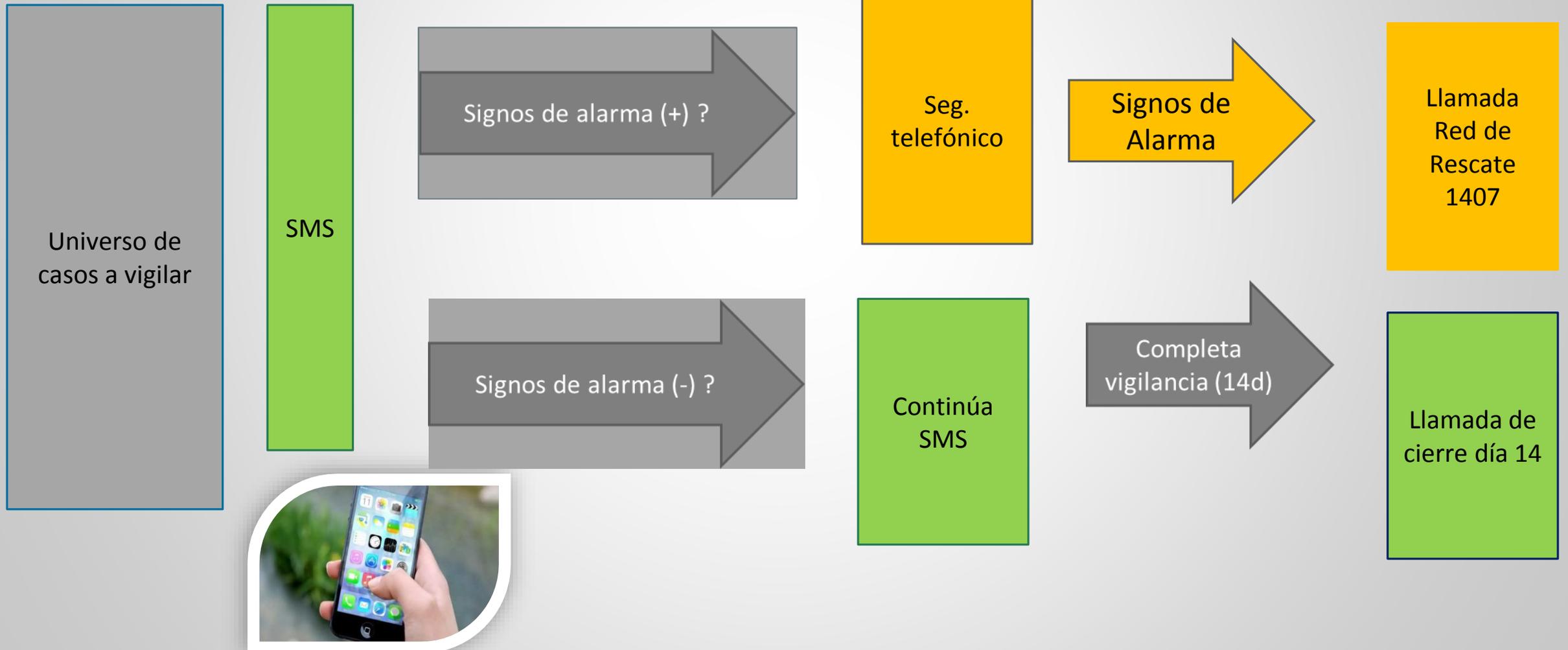
Esta iniciativa fue desarrollada en conjunto a Cognitiva y su plataforma tecnológica.



1133 pacientes
mensajes diarios

1048 pacientes 3
veces a la semana

Vigilancia Epidemiológica Telefónica Modelo General De Contacto





Cercanía con los pacientes.



Atención simultánea, masiva y personalizada.



Priorización para optimizar el uso de recursos.



Atención remota y efectiva para evitar congestión de los centros médicos.



Registro de información en tiempo real para poder realizar atenciones complementarias enfocadas a medicina laboral.



Posibilidad de integración con Telemedicina para nuevas patologías o programas de prevención que ayuden a fortalecer el sistema de atención.



Base de datos estadísticos para poder proyectar uso de recursos.



Estadística de uso:

- **+11.000 interacciones de pacientes a la fecha.**