INSTRUCTIVO PARA CONTAR HISTORIAS Y CASOS DE ÉXITO EN LA RED DE SALUD DE LADERA ESE

URNA DE EXPERIENCIAS Y SABIDURÍA

¿POR QUÉ GESTIONAR EL CONOCIMIENTO?

La gestión del conocimiento y la innovación implican administrar el conocimiento tácito (intangible) y explícito (tangible) en las entidades para mejorar los productos y servicios que ofrece, los resultados de gestión y el fortalecimiento de la capacidad y el desempeño institucional (Función Pública, 2020, p. 11).

Beneficios de la gestión del conocimiento

- **Toma de decisiones**: Los empleados tienen acceso a información relevante en el momento adecuado, lo que facilita la toma de decisiones basadas en datos.
- **Innovación**: Se consolidan prácticas de investigación, espacios de ideación y procesos de innovación.
- **Aprendizaje**: Se fortalecen los procesos de aprendizaje organizacional.
- **Adaptación**: Se facilita la adaptación de la entidad a los cambios y a la evolución de su entorno.
- **Competitividad**: Se aumenta la productividad y competitividad de la entidad

1. OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO

Fomentar la participación de los colaboradores de la Red de Salud de Ladera en la recopilación y difusión de historias y casos de éxito que reflejen el impacto del trabajo en la comunidad y fortalezcan la gestión del conocimiento y la innovación, dentro de la empresa con enfoque de mejoramiento continuo.

2. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE CONTAR HISTORIAS Y EXPERIENCIAS?

Las historias tienen el poder de:

- Inspirar
- Educar
- Conectar
- Unir a las personas.

Compartir experiencias permite:

- Reconocer el impacto del trabajo de los colaboradores en la salud de la comunidad.
- Generar aprendizaje a partir de buenas prácticas
- Reconocer el esfuerzo de los equipos para motivarlos
- Humanizar la atención en salud, dando voz a pacientes y trabajadores.

3. ¿QUÉ TIPO DE HISTORIAS PODEMOS CONTAR?

- **Casos de éxito** en la atención de usuarios.
- **Historias de superación** de retos en el trabajo diario en las IPS.
- **Innovaciones o mejoras** en los servicios de salud y procedimientos.
- **Experiencias inspiradoras** de pacientes y colaboradores.
- **Lecciones aprendidas** a partir de errores y cómo se corrigieron.
- **Historias de personas que se van a pensionar**: que significado trabajar en la ESE, cual considera es el legado que le deja

4. CONSEJOS PARA CONTAR HISTORIA DE MANERA EFECTIVA

- Usar un lenguaje claro y emotivo.
- Incluir la mayor cantidad de detalles y anécdotas que hagan la historia más explicativa y real.
- Destacar el valor de las personas tras la situación.
- Enfocarse en lo esencial, ser claro.

5. ¿CÓMO CONTAR UNA BUENA HISTORIA?

- Definir el propósito: ¿Qué mensaje se quiere transmitir con la historia?
- Identificar a los protagonistas: Puede ser un paciente, un trabajador de salud o un equipo.
- Establecer el contexto: Describir el problema o situación inicial.
- Contar el desarrollo: Explicar las acciones tomadas para resolver la situación.
- Mostrar el impacto: ¿Qué cambió después? ¿Cuál fue el resultado positivo?
- Cerrar con una reflexión: ¿Qué aprendimos de esta historia? ¿Cómo puede motivar a otros?
- Usar el formato sugerido para compartir historias

6. FORMAS PARA PRESENTAR UNA HISTORIA O EXPERIENCIA:

- Escrito: texto breve (máximo 2 páginas) con fotos. (archivo Word o PDF)
- Video: grabación corta (2-3 minutos) con testimonio del protagonista. (archivo mp4)
- Audio: entrevista de audio sobre la experiencia (archivo mp3)
- Infografía: Resumen visual de la historia con imágenes y datos clave.
- Historietas sobre procesos de mejora (archivo PDF o jpg)

7. EJEMPLOS DE FORMAS DE REUNIR LA INFORMACIÓN

- Humanizar los datos y procesos
  En lugar de presentar solo estadísticas y procedimientos, se pueden contar historias de pacientes, médicos y otros actores del sistema de salud. Por ejemplo, en lugar de decir: "Redujimos los tiempos de espera en un 20%", se puede contar la historia de un paciente que ahora recibe atención más rápida gracias a la mejora.
- Casos de éxito
  Narrar cómo una innovación o mejora en la gestión del conocimiento impactó positivamente en la atención de los pacientes o en la eficiencia del sistema. Por ejemplo, la implementación de una nueva historia clínica electrónica y cómo facilitó la continuidad del tratamiento de una persona.
- Relatos de aprendizaje
  Cuando algo sale mal, se puede utilizar la historia para aprender lecciones. Un relato sobre un error en la gestión de medicamentos que

llevó a la mejora de los protocolos de seguridad puede ser más poderoso que una simple directriz escrita.

- Voces del personal de salud
  Los médicos, enfermeras y administrativos pueden contar historias de su día a día, mostrando los desafíos y logros del trabajo en una empresa pública de salud. Esto genera empatía y compromiso en otros trabajadores.

8. Líneas Estratégicas para la Investigación y la Innovación en Servicios de Salud:

La Red de Salud de Ladera ESE, en su plan de Desarrollo Institucional 2024-2028, "Camino Seguro Confiando en Ti", plantea cuatro líneas estratégicas dentro de las cuales se manejan unos objetivos estratégicos de los que se pueden desplegar varias líneas de trabajo para abordar los temas de investigación e innovación en servicios de salud.

Eje Camino a la Excelencia:

- Estrategias para fortalecer la calidad de la atención en salud y el mejoramiento continuo de la ESE
- Estrategias para mejorar la efectividad de los programas de Promoción y mantenimiento de la Salud.
- Estrategias de transformación cultural
- Plantear tema de investigación que pueda trabajarse en el territorio y fortalezcan el conocimiento en salud
- Estrategia para la creación de entornos de aprendizaje o trabajo colaborativo en la ESE.
- Integración de tecnologías de la información en los procesos asistenciales y administrativos para optimizar la gestión y la prestación de servicios.
- Diseño de estrategias participativas con líderes comunitarios para co-crear soluciones de salud.
- Fortalecimiento del conocimiento ancestral y prácticas tradicionales de cuidado.

Eje Seguro, Cuidamos tu Bienestar:

- Estrategia de prácticas que contribuyan a la reducción del impacto ambiental en la prestación de servicios
- Posicionar al talento humano como eje estratégico de la gestión
- Estrategia de monitoreo y seguimiento del riesgo en salud
- Innovar con modelo de atención efectivo para mantener enfoque diferencial
- Investigaciones en cultura de seguridad y reducción de eventos adversos.

Eje Confiando en la Eficiencia, Transparencia y Sostenibilidad:

- Aprovechamiento y uso eficiente de recursos
- Estrategia de posicionamiento, venta de servicios o generación de valor a la E.S.E.

- Prácticas transparentes y confiables propias de un buen gobierno.

Eje En Ti Creemos, ESE Eres Tú:

- Estrategia de valoración para el talento humano
- Estrategia para el bienestar de los usuarios o los colaboradores
- Implementar sistemas de monitoreo y evaluación de la calidad de la atención, basados en indicadores estandarizados.
- Estrategia para fomentar la cultura organizacional centrada en la seguridad del paciente

Recuerda que todos los servidores tienen la oportunidad de participar y aportar. Pueden enviar un registro escrito, grabación de audio o grabación de video, siguiendo las recomendaciones mencionadas en este documento y asegurando que se cuenta con el permiso de los protagonistas para la difusión.

Nota: El material debe ser enviado al equipo del área de Gestión del conocimiento e innovación de la Red de Salud de Ladera a través del correo gestionconocimiento@saludladera.gov.co

- El equipo revisará, organizará, registrará y enviará a la oficina de comunicaciones la historia para su publicación en los canales internos y externos de la institución.

CONCLUSIÓN

La gestión del conocimiento en una empresa pública de salud se puede potenciar, contando las historias que permitan transmitir experiencias, aprendizajes y buenas prácticas de manera efectiva para que permanezcan en el tiempo.

Cada historia cuenta y puede inspirar a otros a seguir transformando la salud en nuestra comunidad.

¡Anímate a compartir tu experiencia y sé parte del cambio en la Red de Salud de Ladera, porque ESE, eres tú!

Oficina de Gestión del Conocimiento e innovación
Red de Salud de Ladera E.S.E.