Subred Sur Al Aire con tu Salud – Abril

**Alejandro**

Damos inicio a un espacio diseñado para que sepas de primera mano todo relacionado con la salud del sur de la ciudad. Acá empieza Subred Sur, al Aire con tu Salud.

¡Hola a todos! Bienvenidos a la nueva edición de Subred Sur Al aire con tu salud y en este mes estamos corriendo de aquí para allá porque estamos en un proceso de acreditación que es supremamente importante para nuestra subred sur, pero yo quiero que todos ustedes se empapen el día de hoy de esto, de la responsabilidad, de lo que podemos ganar como colaboradores, como usuarios, como institución y quedándose en el programa que hemos preparado para ustedes el día de hoy. De verdad que los quiero invitar a que nos sigan en nuestras redes sociales, a que compartan el programa cuando lo terminen de escuchar.

Que digan, mire esto le puede sonar a esta persona, esto le puede sonar a esta otra, Y sin embargo, más allá de eso, pues obviamente que también pasen un rato agradable con nosotros por la información que les damos y con la buena música que siempre también los va a acompañar. No se muevan de ese puesto. Viene buena música y también vienen muy buenas entrevistas.

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

Bueno, regresamos a este corte musical y como les había anticipado, vamos a hablar hoy de un tema bastante importante y es la acreditación en salud. De pronto algunos de nuestros usuarios, ustedes no han escuchado todavía muy bien de ese tema, pero acá en la Subred Sur hemos estado revoloteando porque es un proceso bastante importante.

Para hablar de eso, me acompaña nada más y nada menos que Marta Ramírez y los profesionales especializada de la Oficina de Calidad. Ella es apoyo de la línea de acreditación y pues es la persona experta. Yo me traje a la que para que digamos de dudas y ustedes de paso pues obviamente también sepan cómo se pueden involucrar con todo este proceso. Y bueno Martica, bienvenida.

**Martha**

Hola, buenas días para todos. Sí, afirmativamente. Digamos que la acreditación para mí, vivida es fenomenal, es un gran avance para las instituciones de salud. Pero claro, uno le queda la duda de pronto a veces de ¿qué es eso llamado acreditación? Pues digamos que diciéndolo en palabras, castas o sencillas. Podría ser una forma en que las instituciones de salud trabajan por la calidad de sus servicios, asegurando la calidad de sus servicios.

Entonces, haciendo que los servicios sean más satisfactorios para ellos, que sean más amigables para ellos que entonces comenzamos a hablar de que tengan mejor acceso, tengan mejor trato y sean mucho más seguros para las instituciones. Y todo esto centrado en ese ser por el cual trabajamos, que son nuestros pacientes, su familia y en este caso también la comunidad, osea que todo está centrado en la atención al paciente.

**Alejandro**

Bueno Martica, eso es como en la forma, las cosas que hacemos, pero eso ¿quién lo decide? Mejor dicho, nosotros. ¿Cómo comenzamos a un proceso de estos? ¿Es obligatorio presentarse a una acreditación? ¿Quién nos evalúa? Cómo es el proceso que hay que hacer, como, como nos organizamos nosotros, como entidad y como obviamente colaboradores para poder hacer este proceso.

**Martha**

Digamos que la acreditación está incluido en la normatividad colombiana, pero no es obligatorio presentarse a acreditación sí. Es un hecho de que la institución quiera digamos que reforzar ese trabajo de calidad y se presenta a una institución que es el ICONTEC y ellos, digamos como institución externa, vienen, nos revisan lo que hemos trabajado, cómo hemos, digamos basado en un lineamiento que se llama el manual de acreditación, básicamente basado en lo que dice ese manual de acreditación, cómo nos hemos ido acercando a cada vez tener mejores prácticas o mejores actividades en pos a la atención centrada en el paciente.

Esta institución, pues, es la institución única en el país que puede dar la certificación de acreditación en salud. Nosotros como institución, como Subred Sur que somos, tenemos ya dos unidades acreditadas que son nuestras unidades de San Juan de Sumapaz y Nazareth. Ellos vienen desde hace muchos años acreditados hace más o menos 15 años, y para este año que hace pues dos semanas, estábamos precisamente en, digamos que en el ajetreo de esa, de esa evaluación, presentamos cuatro unidades extra más, digamos que la recertificación de esas dos unidades, por lo cual pues esperamos resultados más o menos en dos meses, que es lo que se demoran en decirnos sí o no, y obviamente con toda nuestra mentalidad positiva para que nos digan afirmativamente, tienen seis unidades acreditadas con estas seis unidades es importante que sepan que seríamos la segunda subred con más unidades acreditadas.

En este momento en la primera pues es suroccidente que tiene 16 hechos, han hecho que un gran esfuerzo por acreditarse, pero además venían ya con unidades acreditadas y la subred sur, digamos que tendría seis en comparación con Centro Oriente que tiene actualmente tres y la Subred norte no tiene sedes desacreditas.

Entonces comparativamente, digamos que esto nos da mucha más fuerza para seguir trabajando en acreditación. La idea es que progresivamente cada año vamos presentando cada vez más unidades a que obtengan esta certificación, porque se hace por sede, no se puede hacer por toda la subred, toca sede por sede y pues la idea es alcanzar en unos cuantos años, pues obviamente la certificación de todo es sedes de la Subred.

**Alejandro**

Bueno, muy bien, entonces, por lo que entiendo, año tras año nos vamos a ir presentando el ICONTEC. En este caso no se evalúa, nos dicen si lo lograron o no mejoraron tanto. Esto ciertamente es como como decir ustedes son perfectos, son divinos o qué es lo que prácticamente ellos vienen a decirnos acá?

**Martha**

Pues perfectos, y no creo que digamos, uno nunca alcanza la perfección absoluta, pero sí nos dicen van mejorando, cada vez son mejores, se nota y se vive en nuestros usuarios, nuestros colaboradores, en el ambiente hospitalario, porque van a las unidades y entrevistan a nuestros usuarios, a nuestros colaboradores. Se vive en ese ambiente, pues esas cosas que a nosotros decimos que son las que hemos trabajado para mejorar, sí.

Entonces además, muy agradecidos. En esta última visita, los usuarios, de las asociaciones de usuarios de las redes, que obviamente postulamos y no digamos que nos reflejan o ellos nos ven como una institución que ha crecido progresivamente, que cada vez se hace mucho mejor, que cada vez atiende mucho mejor a sus pacientes. Y esto ellos digamos, sólo informaron a este ente creador, porque los digamos que los representantes de esta institución hacen la entrevista con la asociaciones de usuarios y ellos obviamente nos dejaron muy bien parados, Sí, al logro de esta certificación, ¿por qué? Pues porque nos dijeron que nosotros habíamos estado trabajando en trato humanizado, en seguridad del paciente. Si no soy nadie es mejor de un día para otro, ni nadie es perfecto. Sencillamente trabajamos día a día por ser mejores, por atender mejor nuestros usuarios y por dar cosas extras que de pronto otras instituciones no les da.

**Alejandro**

Bueno, muy bien, es hacer con el valor agregado a lo diferencial. Tenemos acreditado en este momento a San Juan a Nazaret, los que postulamos y sumamos a este proceso de acreditación son Pasquilla Mochuelo, Destino Vista Hermosa, ¿por qué estas unidades precisamente fueron las que elegimos para para esto?

**Martha**

Bueno, las unidades de Destino Mochuelo y que ya fueron incluidas teniendo en cuenta que son rurales y como Nazaret y San Juan son nuestras acreditadas, era digamos que permear, digamos que llevar esas actividades buenas que desarrollan en esas dos unidades acreditadas a estas otras unidades rurales, porque las características son muy similares. Vista Hermosa, básicamente por dos características principales.

Una era que Vistahermosa venía trabajando en acreditación e históricamente hablando, antes de la formación de la subred y eso pues genera cambios en la cultura. También ve de las personas que trabajan ahí, lo cual pues ayuda mucho a que se cumpla estas mejoras que uno plantea y dos también acercándonos a que las unidades urbanas y no sólo nuestras unidades rurales, sino en un contexto un poquito más grande, pues cumplan con esa certificación de acreditación.

Es más, visto desde ese enfoque pues, y la idea es comenzar a, digamos, a postular las unidades grandes como lo son Tunal y me dicen que son nuestras unidades más grandes. Y así pues obviamente hay que tener un mucho más fortalecido este aspecto de hablar de acreditación.

**Alejandro**

Bueno, muy bien, ya hemos hablado de que son procesos que nacen mucho a la institución. De hecho no es adelantarse un poquito, es que nuestros usuarios pues también hicieron un poquito parte de este proceso de acreditación al ser entrevistados por el ente acreditados y pero ¿cuáles son esas formas también en las que nuestros usuarios pueden aportar a estos procesos?

Mejor dicho, yo sé que en la atención del usuario, pues es la responsabilidad en su mayor parte es nuestra, pero nuestros usuarios ¿pueden aportar también en esa mejora del servicio, en esa mejora de la prestación?

**Martha**

Sí, básicamente, y digamos que nosotros también necesitamos identificar qué quiere nuestro usuario y para ello, pues básicamente utilizamos a las formas de participación que pues, obviamente, son conformadas por los usuarios y ellos nos ayudan también a ver qué cosas mejoramos y qué cosas necesitamos mejorar. Entonces, la participación y el trabajo conjunto de la institución, en este caso la Subred Sur y las participaciones o las asociaciones de usuarios y otras participaciones de usuarios, pues hacen que podamos reconocer lo que mejoramos y lo que necesitamos mejorar en el aspecto.

Otro aspecto es que la institución, digamos que genera un esfuerzo diario por mejorar algunos aspectos, como trato humanizado y demás. Entonces, por ejemplo las PQR y felicitaciones además, o sea, todas las quejas, reclamos y felicitaciones contribuyen también a que nosotros identifiquemos qué necesitamos mejorar. Pero las felicitaciones nos dan también el aliento de que vamos por buen camino y seguimos adelante.

Y de pronto, a veces no le ponemos tanto cuidado a estas felicitaciones como quisiéramos. Además, porque todos necesitamos en parte ser reconocidos por lo bueno que hacemos. Sí, nuestros colaboradores también. Si ellos te atienden bien, pues uno necesita que le digan venga, usted está haciendo su trabajo bien para poder seguir haciéndolo bien y esforzarse un poquito más en seguir siendo mejor.

Otra forma es que aquello de tratamientos, por ejemplo, ya hablando de la relación médico paciente como tal, se hace muy fuerte cuando el médico, digamos que hace sus indicaciones, genera el médico ya no es tu papá que viene y te ordena y ya sí. En la actualidad del médico es más un asesor o los profesionales de la salud en general son más asesores y guías de cómo tu puedes hacer para mejorar tu estado de salud, pues nosotros podemos generar la asesoría y la guía, pero necesitamos un receptor, una persona y en este caso al paciente que siga estas recomendaciones, sí y siga y nos diga venga, yo no quiero esto, yo quiero otra alternativa, pero algo tenemos que hacer, porque sólo conjunta en el trabajo en grupo, en el trabajo en equipo entre el médico y el paciente, pues lograremos que él resuelva su estado de salud como tal y cada vez esté mejor y disminuyan las complicaciones que pueden traer algunas enfermedades, disminuyan inclusive los factores de riesgo desde casa antes de tener una enfermedad.

Entonces esto es un trabajo en equipo entre usuarios y profesionales de la salud.

**Alejandro**

Hay un aspecto Martica, que de pronto quisiera saber cómo podemos ayudar también para que nuestros usuarios se comprometan. Y es que el mismo cuidado de las instalaciones, porque sabemos que la Subred ha hecho esfuerzos por construir también centros de salud nuevos. Y a veces es triste cuando uno ve que este tipo de cosas que uno hace precisamente que hacen parte de esta mejora continua y que son factores que nos pueden ayudar también a llegar a esta acreditación en este reconocimiento y a veces se ven vandalizados, hay graffiti en la fachada y las sillas en las salas de espera. El mal uso de los servicios incluso. Pues también cómo podrían afectar este proceso de acreditación y cuál sería el llamado de pronto para los usuarios también en ese sentido.

**Martha**

En yo creo que es un llamado a usuarios, sí, frente a que los servicios de salud o las instituciones de salud, en parte lo que buscan es ofrecer a ellos una comodidad frente a cuando tienen que asistir a estos servicios. Y realmente sí, es muy triste que observamos frecuentemente que no tenemos el cuidado suficiente en esta instalación, pero sí nos quejamos.

Entonces yo voy a mi centro de salud, digamos que voy a Candelaria. En este caso, no es mi caso. Voy y que bonito cuando es nuevo, bonito, recién entregados a no tiene ni un año Candelaria y tú entras y todo se ve limpio y paredes recién pintadas. Las sillas están nuevecitas, o sea, no hay nada más emocionante que estrenar, dicen por ahí, pero las instituciones se podrían mantener o las instalaciones se podrían mantener mucho más tiempo en buen estado y que necesiten poco cobertura de nuestros equipos de mantenimiento. Si los cuidáramos más, si inclusive sólo en limpieza a Alejandro. O sea, si yo voy a un sitio y está sucio, para mí el sitio ya es desagradable.

Pero si yo soy una de las personas que estoy generando, botando la basura, rayando las paredes, rayando las sillas donde me estoy sentando, pues yo no estoy cuidando, la próxima vez que venga se me olvida, me quejo, hay esto tan sucio, pero se me olvida que yo contribuyo a eso específicamente. Entonces es como la casa de uno.

Entonces se nos olvida que los centros de atención en parte es donde te vamos a atender a ti y nuestro esfuerzo necesita un acompañamiento, parte de los usuarios en que ellos también cuidan lo que es suyo, porque estas unidades son de ellos, también son para darle atención a ellos.

**Alejandro**

Bueno, nosotros tenemos una campaña que yo aprovecho y nos metemos. Es de cuidar nuestro, cuida lo público. Y es que precisamente en esos juegos se construyen y se hacen, pues con los recursos y con los impuestos de todos los bogotanos para el servicio de ustedes y pese a hacer un mal uso, es también que le termine costando más de lo que debería costar.

Seguramente todos nos podemos ahorrar una platica y el llamado también. Ciertamente puede ser para también nuestros colaboradores. Nuestros colaboradores también tienen que hacer un uso adecuado de las instalaciones. No pegar papeles innecesarios en las paredes porque después se caen y dejamos el pegote ahí de cinta y el mismo uso de los equipos biomédicos de todas las tecnologías, hacerlas con un uso obviamente responsable y pues con todos los manuales haciendo seguimiento de todos los manuales debidos.

Pero yo creo que es un momento adecuado para que hagamos una pausa, vamos a un corte musical Marthica y ya volvemos y cerramos esta entrevista, que me parece que hasta ahora es de muchísima importancia para todos ustedes y también para nosotros. Ya venimos.

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

**Alejandro**

Bueno, regresamos de este corte musical y seguimos entonces con Martica Ramírez y quisiera entonces que arrancaremos esta segunda parte de la entrevista donde tú me contaras, porque me causó curiosidad cómo es que tú dijeras que hay unas instituciones de las subredes que tienen mayor número de unidades acreditadas y hay otras que no los tienen.

Esto precisamente puede que no diga que es que se presta un mal servicio allá, porque de pronto que una unidad no esté acreditada no quiere decir que sea lo mejor, pero sí tener el sello de acreditación puede ser una garantía también de pronto de un interés de esa institución por ser mejor. ¿Qué gana una institución al ser acreditada? ¿Por qué meternos en estas cosas que algunas personas dirían como no, eso es una vaca loca, no haga eso usted mejor enfoques en otra cosa y ya. Pero, pero por qué interesarse en mejorar? ¿Por qué interesarse en entrar en estos procesos que hagan a la institución?

**Martha**

Esto es como cuando uno iba al colegio y era chiquito, que cuando te portabas muy bien o sobresalía en alguna cosa, específicamente en alguna materia o algo así, te ponían una banderita, que es lo que llamaban izada de bandera. No sé si todo ocurra, de pronto estoy viejita, pero pasa sí. Esto es como una izada de bandera.

Así es que delante de otras instituciones nos pongan una banderita, un sellito que nos diga ustedes son mejores y trabajan cada día para ser mejores. Entonces esto hablándolo así es: uno tenemos el reconocimiento nacional frente a que somos una institución que está con esas sedes acreditadas, entonces es un muy buen reconocimiento esto que ayuda pues obviamente a que la institución también tenga por ejemplo mejores contratos con las EPS, que nuestros profesionales tengan mejores hojas de vida. Si frente a venga nos podemos poner un poquito más exigentes, porque es que en una institución acreditada los profesionales tienen que cumplir con esas características que nosotros pedimos de, como vuelvo a decir, trato humanizado, seguridad del paciente, el cuidado de la tecnología. Entonces son personas que son mucho más humanas, que te dan mejor información, porque acreditación te pide que suministren mejor información al usuario, lo eduques mejor.

Entonces eso, ese paquetico no viene incluido con cualquier profesional que trabajemos. Entonces el que tenemos aquí lo estamos formando para que sea cada vez mejor y mejore su hoja de vida, porque si yo me tengo que ir por alguna razón que no es lo que queremos, porque no queremos rotación, queremos mantener a esos profesionales buenos en nuestra casa, pero si se tienen que ir por alguna razón, pues obviamente tienen un crecimiento profesional y les va a ser mucho más fácil encontrar empleo. ¿Por qué? Porque vienen de una institución acreditada. Entonces, para la institución hay reconocimiento, para el colaborador hay reconocimiento, pero el usuario es el que más gana, porque el usuario puede dar fe de que nosotros trabajamos en que lo vamos a tratar bien, lo vamos a educar mejor, tenemos mejor tecnología, muchas veces o la mantenemos lo mejor posible para brindar esos servicios.

Cuando usted está hospitalizado trabajamos para que no ocurran cosas asociadas a la institución, entonces ay no, que ahí viene el nombre de eventos adversos. Y es que cosas que le suceden al paciente dentro de nuestras instituciones, entonces trabajamos para que eso no ocurra, para que sean muchos más seguros nuestros servicios, para que siempre los reciban con una cara amable, con un saludo.

Son cosas que a veces no podemos cuantificar tan fácilmente, pero siempre una institución acreditada te va a dar mucho más de ti que sólo cumplir con que te tengo que atender y ya te van a atender mejor.

**Alejandro**

Bueno, muy bien, mejora continua, yo creo que es una de las palabras que más solemos escuchar con esto no voy a apuntarle a mejor, mejor cada día mejor. Yo sé que puedo dar más. Tenemos el poder de ser mejores, dice una de nuestras campañas, pero también hay algo, como en todas esas estrategias que desarrollamos, que creo que también son ganancias para la institución y ya tú me sacas de la duda, porque creo que independiente, que como decía de que el sello de acreditación no lo den o no, este esfuerzo por mejorar nos ha llevado también identificar cuáles son esos ejes de acción que nos llevan a tener esa mejora continua y son unos ejes de acreditación que yo quisiera que de pronto nos pudieras hablar un poquito de ellos y cuáles son las fortalezas o estrategias también de pronto que pueden resaltar en medio de ellos.

**Martha**

Bueno, los ejes de acreditación son una, digamos que una parte muy transversal y muy medida por los por esa institución y con cuando viene y nos visita y son siete en general. El primero es bueno, no tienen un orden específico, voy a irlos nombrando. El primero podría ser transformación cultural. Por ejemplo, la transformación cultural habla precisamente de que todos sincrónicamente estemos enfocados en mejorar, en que nosotros desde transformación cultural tenemos tres pilares específicos y es trato humanizado, o sea, reforzar en toda la institución el trato humanizado para usuarios y colaboradores.

Tenemos el respeto porque es importante respetarnos entre nosotros como equipo, pero respetar también los derechos que tenemos para los usuarios. Pero también entra y también los deberes que tienen los usuarios con nosotros. Entonces es un respeto mutuo entre las dos partes interesadas como tal en este caso y el otro es trabajo en equipo. Solo trabajando juntos podremos lograr este tipo de cosas, como es la acreditación.

Es muy bonito verlos trabajar en equipo y como ocurrió en la visita, por ejemplo, ver que todos están sincrónicos, que todos tratan de vender la empanada, como yo siempre les digo, de vender lo que esta institución hace bien para quedar bien y para que vean que nosotros si nos esforzamos por atender mejor a nuestros usuarios, a la familia y a la comunidad, porque incluimos comunidad, porque es que nosotros tenemos servicios extra murales que no están enfocados digamos a nuestros pacientes asignados, sino están enfocados básicamente a toda la población que está cerca de nosotros.

El otro podía ser gestión clínica excelente y segura. El otro eje, este eje se enfoca básicamente en que cada vez nuestras atenciones son o toda nuestra organización como tal sea para tratar mejor a los pacientes. Entonces que cumplamos guías de práctica clínica que son como las guías que nos dicen usted bajo la última evidencia científica, esto es lo que usted tiene que hacer con este usuario.

También, vuelvo a repetir, a que sean mucho más seguras nuestras atenciones, a que ocurran menos cosas dentro de nuestra institución que no queremos que ocurra. El otro podría ser humanización. Humanización comparte con transformación cultural parte de sus pilares y es trato humanizado como bandera, como valor, bandera y respeto. Entonces ellos trabajan articuladamente para que vivamos todos nuestros servicios de una manera más agradable, satisfactoria, amable.

Todos tenemos puntos de estrés en algún momento y en salud se vive mucho ese estrés. Pero yo puedo estar estresado, tener problemas en mi casa, pero vengo a atender personas también que no se merecen, que yo porque estoy estresado, porque me ocurre algo externo, pues me desquite con esas personas. Entonces eso es digamos que un control emocional y es lo que llamamos inteligencia emocional, que es lo que tratamos de ahondar en nuestros pacientes, pero también esto es recíproco.

También trabajar con nuestros pacientes para que cuando tengan dificultades, podamos comunicarnos mejor y no lleguemos a la agresividad entre partes.

El otro eje es gestión de la tecnología y la gestión de la tecnología habla básicamente de que todos estos equipos tecnológicos que tenemos que pues no solo es el tensiómetro, el electrocardiograma, el equipo de rayos X, y no estamos hablando también de los computadores, estamos hablando también de los medicamentos, que a veces olvidamos, digamos que están en ese grupito de tecnologías, que todo esto funciona, que desde que los comenzamos a pedir para comprarlos sí sean de la mejor calidad posible, cumplan con todos los requisitos de norma, pero cumplan con nuestros requisitos también.

Pero de ahí no es solo adquirirlos, sino además mantenerlos en buenas condiciones que esto requiere, digamos que planes mantenimiento, cambios de equipo, tiene un equipo muy grande inclusive, bueno, no tan grande a las necesidades, pero tiene un equipo suficiente para respaldar que estos equipos se mantengan lo mejor calibrados, nos den a los profesionales de salud, les den los datos exactos para poder diagnosticar a nuestros pacientes de una manera correcta.

Entonces digamos que a esto se trata la tecnología, pero además que estos equipos tecnológicos que ya no vamos a usar se desechen bien, porque nosotros con equipos generamos un gran impacto ambiental. Entonces uno ve, por ejemplo que ahora hay zonas donde tú puedes desechar tus computadores y eso es para equipos, pero nosotros dentro de las instituciones también debemos ser muy cuidadosos al momento de desechar este tipo de tecnología.

Me falta a ver.

**Alejandro**

Responsabilidad social.

**Martha**

A responsabilidad social. Responsabilidad social es muy bonito porque responsabilidad social no tiene que ver con nuestra misión, o sea, con lo que nosotros hacemos como institución que es atender a usuarios, sino es lo que tú puedes hacer más por esa comunidad, entonces este se sale un poco del contexto de mi usuario, mi misión, lo que yo tengo que hacer para estar en qué más puedo aportar.

Este está dividido en social, económico y ambiental. Ambientalmente, pues obviamente es cómo nosotros hacemos para que está desecho de basuras, digámoslo así, y lo podamos hacer correctamente. Y pues así digamos que tratar de disminuir el impacto ambiental que tienen estos, pero además nosotros tenemos por responsabilidad social todo lo que sea reciclable. Nosotros al tener un mejor desecho del reciclable tenemos mayor cantidad de reciclable y este reciclable nosotros se lo damos a una institución, no cobramos nada, es responsabilidad social, se lo damos a esta institución y esa institución de la comuna, de una de las comunidades de aquí de nuestras localidades, pues obviamente toma estos insumos y pues obviamente son su trabajo, entonces adquieren el recurso económico necesario para sobrevivir, porque su trabajo del día a día.

Oras cosas que hacemos, por ejemplo, es que importante nosotros tenemos y siempre sucede en todas las instituciones que terminan teniendo pacientes en abandono y es muy triste ver un usuario o una persona que quedes ahí como a un lado, la dejen a un lado como si ya no sirviera para nada.

Nosotros hacemos un trabajo integrado con secretarías de integración y otras instituciones para poder obviamente retomar digamos que ese vínculo familiar y poder que retomen digamos que a esta, a esta usuario en su familia, a alguien que tenga las condiciones y pueda tenerlo. Muchos de ellos terminan en instituciones, digamos de centros de integración, pero muchos otros hemos podido retornar los a casas, tenemos un caso muy interesante en que pudimos hacer el contacto en el extranjero en España específicamente, y pudimos llevar a este usuario, digamos que no, obviamente llevar, no me refiero a pagar, sino llevar a este usuario con su familia, si hacer el contacto con su familia y con el consulado se hizo digamos que toda la conexión se llevó este usuario acompañado por una colaboradora de nosotros hasta España, a que retomara a su familia, lo retomará y ese reencuentro, pues debió ser lo más emocionante del mundo para ese usuario y para nosotros también, brindar este tipo de acciones es muy emocionante.

Me quedan no sé cuántos llevo, me falta atención centrada en el usuario este básicamente es que todas nuestras actividades coordinadas y se centran en nuestros usuarios. Entonces todo lo que hacemos en los otros ejes terminan aterrizando en este eje grande y es que todo y cada una de nuestras actividades tiene que estar pensada en el bienestar de nuestros usuarios. No sé si me faltó alguno, llevo la cuenta, se me pierden a veces.

**Alejandro**

Yo no, yo creo que más allá de hacer un conteo es importante ver las intenciones, las acciones y muchas veces los resultados que para alguien de pronto puede minimizar el hecho de que una persona pueda retornar a su hogar después de un abandono. Pero para nosotros eso es algo grandísimo y precisamente para esa persona también. Entonces creo que lo importante recalcar acá son que todas estas acciones vuelvo, insisto, independiente de la calificación final, si es un diez sobre diez, un nueve sobre diez, como finalmente lo terminan haciendo, se certifican o no?, es el hecho de saber que todos los días estamos haciendo cosas por mejorar y quisiéramos que de pronto Martica pudiésemos cerrar la entrevista precisamente con eso. Si nosotros tenemos el poder siempre de ser mejores, que podemos hacer todos los días, precisamente para, para mejorar, para dar ese plus, para salirnos un poquito como de lo de lo básico que tú decías como voy a hacer solamente no, si yo lo atiendo, la formulo, se me va. ¿Tenemos el poder para hacer lo que se necesita para para ser mejores?

**Martha**

Yo creo que lo único que se necesita para ser mejores son ganas, es querer. Todo el que quiera ser mejor puede ser mejor. Y no solo digamos que hablándolo como acreditación en aspectos de salud, sino hablándolo en general. Uno no se puede quedar sentado esperando a que todo te caiga del cielo, porque realmente, más allá de las creencias religiosas, uno se gana lo que tiene y yo puedo ser mejor, puedo ser mejor persona, puedo ser mejor profesional, puedo ser mejor usuario, puedo ser mejor en todo y sólo es ponerle una extrica de más cuidado a todas nuestras actividades. Si yo cumplo con mis valores que de pronto se han perdido un poco en el camino. Sí que pues obviamente no los daban desde niños, pero si yo reforcé un poquito todos estos valores me van a apuntar básicamente hace hacer mejor, pero en definitiva ganas. Si tú tienes ganas lo logras.

**Alejandro**

Bueno, muy bien. Entonces el llamado ponerle ganas a todo como tú dices. Terminamos con una reflexión no solamente en el tema de la atención, sino muy filosófica, de la vida en que realmente uno en todo puede mejorar y en todo puede ayudar, poniéndole ganas, haciendo o teniendo la intención. Yo seguro que todo lo vamos a lograr y creo que ese es el llamado.

Martica, muchísimas gracias por habernos acompañado el día de hoy, vamos a cerrar esta entrevista con buena música como siempre me parece a mí, y te quisiera involucrar ahí un poquito. ¿Qué tipo de música? Un género por lo menos o si tienes una canción suéltala y nos ayudas a que este día también se ponga un poquito mejor a raíz de la música.

**Martha**

Esa no me la esperaba. En general son bien buena para la música, me gusta casi todo, pero soy rockerita corazón, entonces el rock en español es lo mío.

**Alejandro**

Bueno, vamos con eso que acá hace rato no sonaba un buen rockcito en español y le vamos a poner buena vibra a todo lo que estamos haciendo. Ya nos vemos después de este corte musical.

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

**Alejandro**

Bueno, después de este corte comercial volvemos a una sección que ya inauguramos anteriormente que son como tips o conceptos que nosotros deberíamos saber para el cuidado de nuestra salud mental. Hoy tenemos uno muy importante porque, seamos conscientes, la vida a nosotros nos pone situaciones muy difíciles que no están en nuestro control, que no podemos nosotros decidir que se lleven a cabo o no porque simplemente la vida a veces, es así y nos pone a afrontar un duelo.

Precisamente hoy nos acompaña María José y quisiera que María José, nos cuentes, precisamente qué es el duelo.

**María José**

Hola buen día para todos. Específicamente el duelo, nosotros lo relacionamos con la muerte de un ser querido y no solamente tiene que presentarse el duelo en estos momentos. El duelo también se presenta cuando nosotros perdemos cualquier se o cualquier cosa que para nosotros tiene un significado sentimental importante, es decir, podemos tener un duelo por una ruptura amorosa o por una pérdida de pronto de un perrito, que no necesariamente se haya tenido que morir, sino que de pronto se nos perdió o lo tuvimos que dejar con un familiar.

El duelo, no solamente, quiero que quede claro, es por muerte, por fallecimiento. Es por pérdida de cualquier cosa que nosotros sentimos aprecio, amor, cariño y están involucrados muchos sentimientos más que se relacionan.

**Alejandro**

Bueno, como tú lo dices entonces es afrontarnos a la pérdida de algo, pero cuáles serían los pasos a seguir o qué debería hacer uno precisamente para afrontar esta situaciones tan difíciles porque no es fácil uno siempre, pues, obviamente, sentir que su vida está normal, está bien y de la noche a la mañana te cambia. Creo que también ese es el problema grande que tiene el duelo. ¿Qué deberíamos hacer?

**María José**

Deberíamos abordar el duelo con cuatro pasos que te voy a decir. El primer paso es aceptar la pérdida. Aceptar que esta parte de nosotros ya no está complementando nuestra vida, que es un ciclo que debemos cerrar y la aceptación es a lo que todas las personas debemos apuntar cuando presentamos un duelo. Aceptar que ya no está con nosotros.

Seguidamente pues experimentamos el dolor emocional, que es el dolor que nosotros sentimos básicamente siempre es como depresión, tristeza, desolación, angustia. Esos son los sentimientos y no los debemos reprimir. Como no, es que se fue y ya, yo lo acepté, no voy a llorar, no voy a expresar, sino que vamos a normalizar la situación y pues no es lo correcto. Nosotros sí debemos de expresarnos, llorar si es el momento y nosotros así poder ir liberando poco a poco.

La tercera pues es adaptarnos, que ya no está presente, que ya no está con nosotros, pero es que nosotros como seres humanos nos aferramos mucho a lo material, al cuerpo, a la persona, a lo material, a las cosas y a veces de pronto no miramos que ahora nos acompañan de distintas maneras: los recuerdos que quedan, la presencia se hace de pronto más espiritual si nosotros de pronto creemos en las cosas. La reencarnación de pronto en otras nos puedan alivianar un poco el dolor y por último, invertir la energía emotiva en otras cosas.

Nosotros no nos podemos quedar en que falleció, que ya no está con nosotros, que lo tuvimos que dejar y fue culpa de nosotros y entramos a culparnos, sino aceptar la situación y a canalizar estas energías en otros sentidos. Es decir, vamos a empezar a reestructurar nuestra vida, a convertir nuestra vida en un sentido de hábitos, entonces yo ya practicaba este tipo de personas con esa persona, con esa compañía, entonces ya no la vamos a hacer, restructurémosla. No la dejemos en el olvido. Como ya no está entonces ya no lo quiero hacer. Canalicemos estas energías aprovechándola de una buena manera teniendo hábitos. Por ejemplo, que salgamos a caminar todos los días un rato, que interactuemos más con la sociedad. De pronto, cuando estábamos en ese entorno se vuelve un poco tóxico porque nos volvemos dependientes a eso que ya no está y creemos que sin eso ya no podemos seguir avanzando y no, nosotros debemos de tratar y de buscar y afrontar las maneras de diferente forma.

Entonces digamos que estos son los cuatro pasos: aceptar, invertir nuestro tiempo en diferentes momentos, expresar nuestras emociones y por último es experimentar el dolor.

**Alejandro**

Bueno, muy bien. Yo creo que también es válido que podamos hacer nuevamente un llamado para poder acudir a los servicios de salud, porque también hay veces en los que son momentos en los que la afectación es tan grande que el tema del autocontrol, la autorregulación, la autoconciencia de este tipo de situaciones no es tan factible. ¿Qué podríamos hacer ahí?

**María José**

Cuando esto ya deja de ser un problema mental, un problema que está sucediendo y colapsamos un limitado tiempo sino que empezamos a quejarnos más, que llevamos seis meses y nos sentimos así desolados, tristes, no salimos de la cama, no queremos volver al trabajo. Entonces es importante que nosotros reconozcamos pues que hay algo que no está bien y entonces acudamos a sitios donde nos puedan ayudar. Por ejemplo las redes de apoyo de nuestra salud.

Nosotros somos una red en salud mental, somos una ruta que nos encuentran en la unidad de San Benito, allí pueden tener contacto con nosotros y empezar a hacer la canalización y empezar a pasar por todas las especialidades, según el médico inicialmente haga su valoración y determine si esta persona sí necesita de pronto una ayuda más psicológica, de pronto de trabajo social o hasta en dado caso, de un psiquiatra.

**Alejandro**

Bueno, muy bien María José. Muchísimas gracias por habernos acompañado el día de hoy, esperamos tenerte nuevamente en nuestros espacios de cuidado de la salud mental porque siempre vamos a seguir haciendo el llamado a cuidar nuestra salud mental es fundamental.

Vamos con un corte musical

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪

♪♪♪♪♫♫♫♪♫♪♪