



**CHILE
AVANZA
CONTIGO**

*Por un
mejor
trato*

ESTRATEGIA



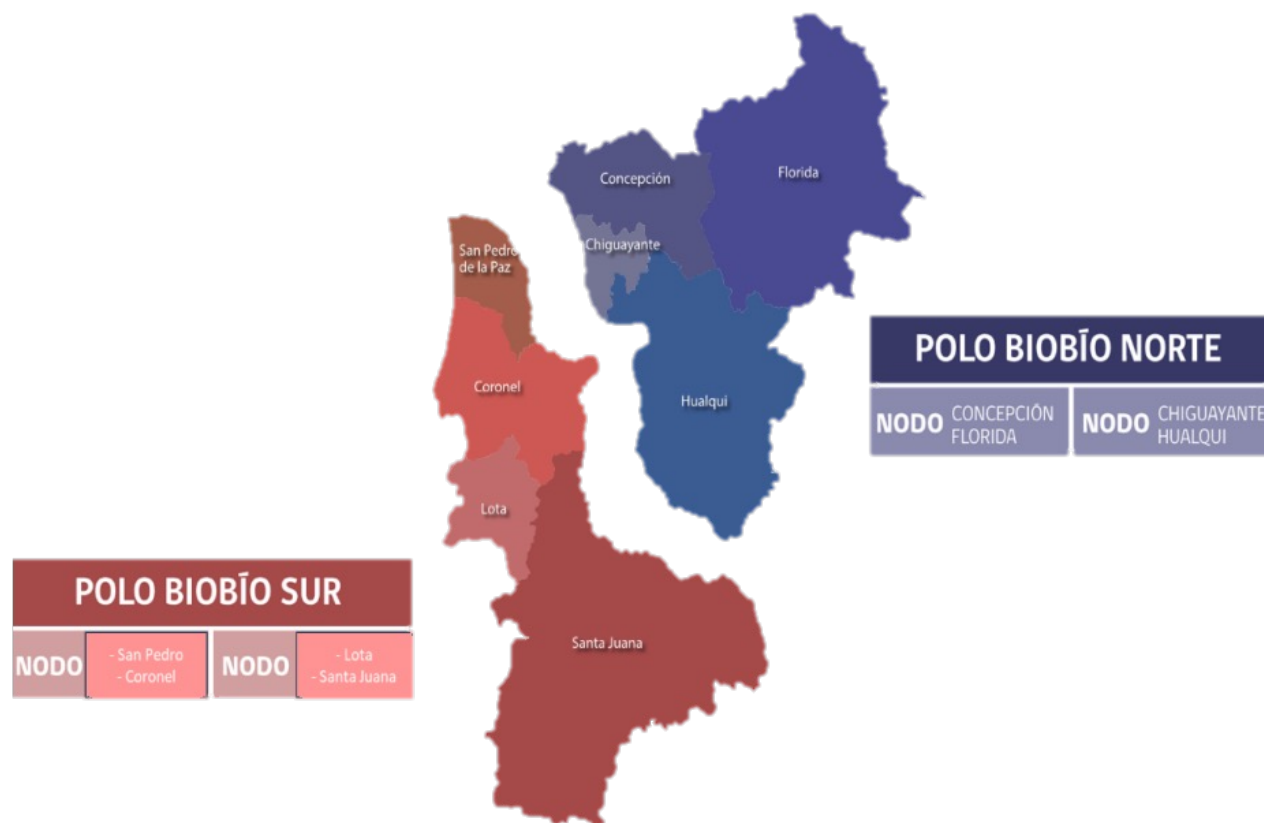
Ángela Cea Astete
Jefa Unidad Atención al Usuario

R. Andrés Garces Muñoz
Dr. Clown

JURISDICCIÓN



710.194 habitantes, que representa:
3.6% de la población nacional
44% de la población regional y
65.6% de la población provincial



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





SATISFACCIÓN USUARIA



La satisfacción usuaria, constituye una dimensión de calidad muy relevante siendo considerada como uno de los principios orientadores de la actual Política de Salud y se le define como: **"El grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario, en relación a los servicios que éste le ofrece"**.



Clowning Hospitalario

¿Qué es? **Dr. Clown**



“Dr. Clown” es otra estrategia de vinculación del Departamento de Atención al Usuario y Gestión del Riesgo, que está inspirada en el mundialmente famoso Dr. Patch Adams y que se pone a disposición de los hospitales de la Red Asistencial y Centro de Atención Primaria, para contribuir al aumento de Satisfacción Usuaría de nuestros pacientes a través de inesperados y divertidos momentos de música, alegría y risa a través de visitas conjuntas con equipos Directivos, personal de salud y grupos de voluntarios.

UNA ESTRATEGIA DE SATISFACCIÓN USUARIA

DR. CLOWN

Colaborar con el modelos de Atención Centrado en la persona.

Contribuir a la mejora en la calidad de vida y bienestar de personas.
Como bien nos invita Patch Adams “**no tratar a las personas como una enfermedad**”.

Favorecer en el fortalecimiento de la humanización en la atención sanitaria,
personalizando el cuidado.

Contribuir al reforzamiento en la relación paciente-personal de salud,
desconectando a los pacientes de su situación actual y a los funcionarios de
su que hacer.

¿Por Qué?



Clown (Payaso en Inglés) y la abreviatura Dr. se adopta porque somos funcionarios comprometidos con la salud pública, compartiremos payasadas, recetaremos muchas risas, inyectaremos dosis de alegría y contribuiremos a sanar las dolencias mediante la música, diversión, palabras de vida y el abrazo afectuoso en difíciles momentos de nuestros pacientes y sus familias.



NACIMIENTO DR. CLOWN



Tony Tallarín

- ❖ Payaso de Circo Tradicional con mas de 16 años de trayectoria, formado con grandes payasos como el Tony Pulguita y en importantes Circos como Los Tachuelas, actualmente trabajando en Circo Los Maluenda.
- ❖ Delegado para la Región del Biobío de EMARCICH (Asociación gremial circense de Chile)



Hitos Principales de Dr. Clown



El Proyecto Dr. Clown es creado e institucionalizado por el Servicio de Salud Concepción mediante la Resolución Exenta N°5471 del 07/08/2017. Con esto siendo el Servicio de Salud pionero en instaurar dentro de sus lineamientos de trabajo la riso y musicoterapia en sus establecimientos.



Gran lanzamiento comunicacional realizado el 7 de Septiembre de 2007 en donde se dio a conocer a la comunidad de la Región del Biobío, oficialmente fue la primera actividad en público y la primera visita del Dr. Clown.



Somos una instancia reconocida y validada dentro de la Dirección de Servicio y la Red Asistencial. Con ello brindamos apoyo emocional, consuelo, alegría, entretenimiento, música y contención. Todo en nombre del Servicio de Salud Concepción quien a través de Dr. Clown se ocupa del bienestar de sus pacientes, familiares y funcionarios.

¿La risoterapia....o ¿por qué hace bien Reír? 🏔️💎

Ejercicio: Ponemos en marcha unos 400 músculos, incluidos algunos del estómago que sólo ejercitamos con la risa.

Masaje: Los huesos de la columna vertebral y las cervicales, donde solemos acumular las tensiones, se estiran.

Limpieza: Lubricación y limpieza de los ojos con lágrimas. Las carcajadas hacen vibrar la cabeza, despejan la nariz y el oído. También elimina toxinas del organismo.



- Mejora la digestión: es un masaje terapéutico del tubo digestivo, aumenta el tránsito intestinal y lucha contra el estreñimiento.
- La risa libera endorfinas cerebrales, actúa sobre el dolor y aumenta la secreción de serotonina. Una persona que está deprimida tiene bajos niveles de serotonina.
- Actúa sobre el sistema neuro vegetativo, disminuye el estrés, favorece el sueño.
- Es un estimulante psíquico.

La importancia de involucrar al personal de salud



Como mencionamos anteriormente, la risa tiene beneficios físicos, psicológicos y sociales y puede ayudar a enfrentar los problemas con mejor humor amenguando los conflictos. Incluir la risa como complemento de las terapias convencionales, puede ayudar al profesional de la salud en la recuperación del paciente y en la mejora del ambiente de trabajo. Además, esta terapia al no tener casi costo sería accesible para todos los establecimientos de salud y las personas.

No solo para el trabajo con los pacientes si no que para la propia salud mental de los funcionarios clínicos es de vital importancia participar de este tipo de actividades. Junto con ello mejora y se fortalece el vínculo entre el paciente y su tratante.



Testimonios



En la vida de pacientes y funcionarios...



Modalidad de Trabajo



A través de la unidad de Atención al Usuario del SSC se coordinan las actividades y solicitudes que llegan al Servicio de Salud para que el Dr. Clown participe en las actividades. No solo es sólo una iniciativa para la visita de pacientes y funcionarios en hospitales, pues ha escalado a ser un personaje que promueve los hábitos saludables con sus canciones educativas en colegios, jardines infantiles y creando conciencia de la importancia de comer sano, cepillarse los dientes, lavarse las manos y la cara entre otras enseñanza.



Modalidad de Trabajo



Enero 2024

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
1	2	3	4	5 	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26 	27	28
29	30	31				

Planificamos todo el año y oficializamos las visitas mediante un oficio firmado por el Director de Servicio dirigido a los Directores de Hospitales quienes mediante sus referentes de Atención al Usuario definen los servicios a visitar.

Propuesta de Trabajo Dr. Clown



Consentimiento Informado

Con fecha __/__/__, en la ciudad de _____

Yo _____ de ____ años de edad,
Cédula de Identidad N° _____, paciente de la unidad de
_____ del Hospital _____, doy mi
consentimiento al Programa "Dr. Clown – Servicio de Salud Concepción" para la toma de
fotografías que serán utilizadas como medio de verificación e información de las
actividades realizadas por el programa, las cuales serán difundidas en los establecimientos
participantes y sitio web del Servicio de Salud Concepción.

Firma Paciente o Tutor



Firma Programa
Dr. Clown – Servicio de Salud Concepción

Con el propósito de dar cumplimiento a la Ley 20,584 de Derechos y Deberes de los pacientes, en lo que respecta a grabar y/o fotografiar a los usuarios, se ha previsto solicitar a los pacientes y/o familiares, firmar nuestro Consentimiento Informado





Junto a Dr. Patch Adams





Junto al gran Payaso Chileno Cucharita



Día Nacional del Circo Santiago de Chile Septiembre

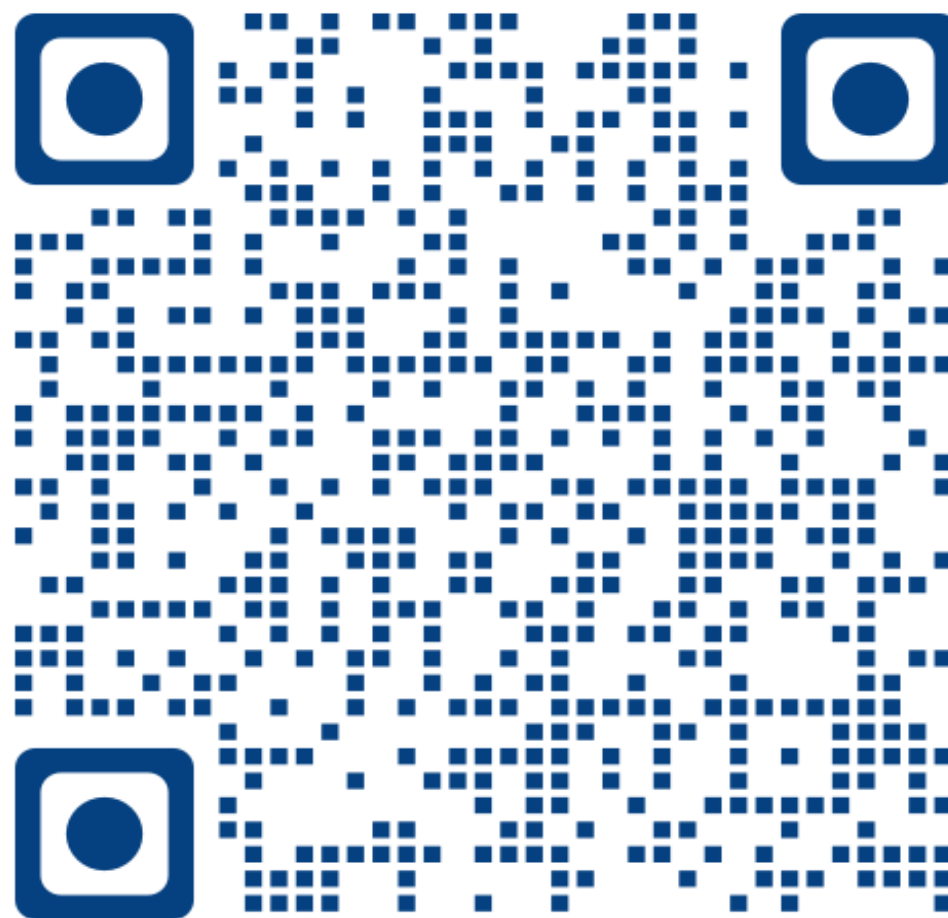
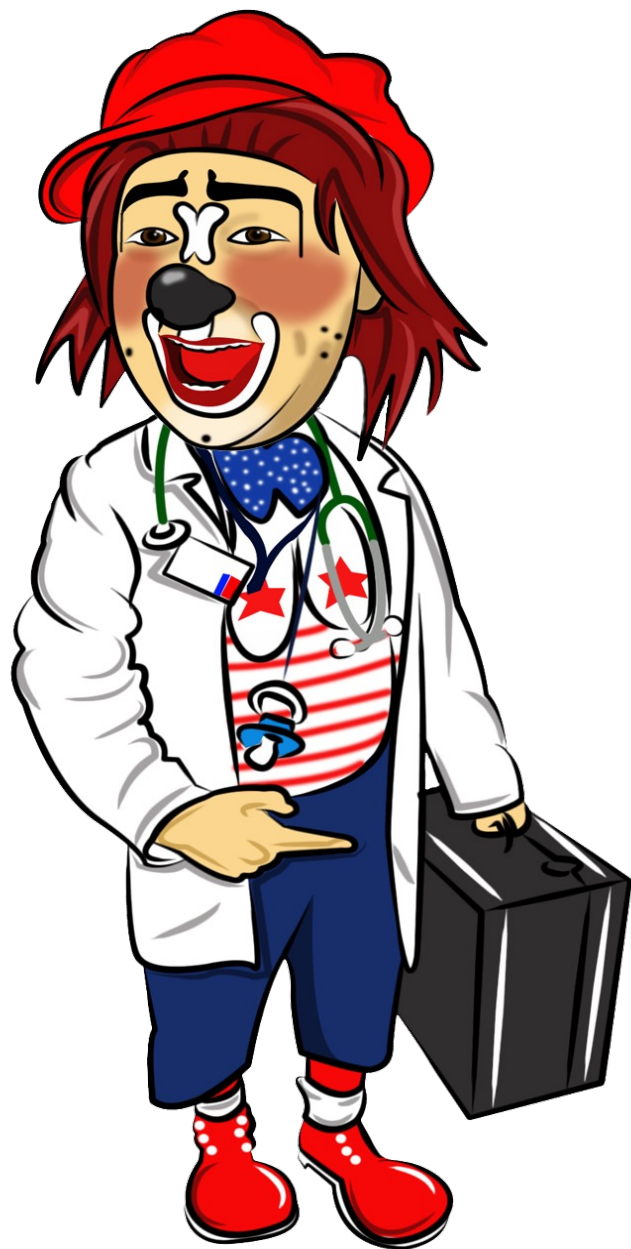


Conclusiones posteriores a Dr. Clown



- ✓ Es una ola de alegría por los pasillos y salas del establecimiento hospitalario.
- ✓ Se oxigena el ambiente hospitalario, se disminuye el stress y la actitud hacia los tratamientos y medicamentos se favorece.
- ✓ Se favorece la expresión, la extroversión y la relación interpersonal entre personal de salud y pacientes.
- ✓ La más importante de todas... manifestar una real preocupación, tangible, con hechos concretos para con nuestros pacientes, disfrutar y aprender con ellos, escucharlos, tienen mucho que contar, y que entregarnos.
- ✓ Se logra fortalecer el vinculo entre el equipo médico y los pacientes con afecto, cariño y amor.
- ✓ Se sensibiliza y evidencia de manera sencilla, el espíritu de buen trato del personal médico hacia los pacientes.





Conoce más de nuestro trabajo y
entérate de novedades
SÍGUENOS



Servicio
de Salud
Concepción

Ministerio de
Salud

**CHILE
AVANZA
CONTIGO**

A decorative graphic element consisting of three horizontal lines in blue, white, and red, with a slight curve at the right end.