

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 14 de Octubre del 2022.

VISTOS:

Exp. Adm. N° 22-013375-001, que contiene el INFORME N° 002-2022-CAPELLANÍA-INCN, de fecha 24 de agosto de 2022, INFORME N° 128-2022-OGC-INCN, de fecha 13 de setiembre de 2022, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, INFORME N° 112-2022-UO-OEPE/INCN, de fecha 06 de octubre de 2022, de la Unidad de Organización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, PROVEIDO N° 442-2022-OEPE/INCN, de fecha 06 de octubre de 2022, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y el INFORME N° 410 -2022-OAJ/INCN, de fecha 12 de octubre de 2022, de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 –Ley General de Salud, dispone que la protección de la salud, es de interés público, por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, de fecha 05 de julio de 2021, se aprobó las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", que tiene por finalidad fortalecer el rol de la rectoría sectorial del Ministerio de Salud, ordenando la producción normativa de la función de regulación que cumple como Autoridad Nacional de Salud a través de su Dirección y oficinas Generales; Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos Adscritos;

Que, el numeral 6.1.3 de la precitada norma, define a la Guía Técnica, como el documento normativo que se define por escrito y de manera detallada el desarrollo de determinados procesos, procedimientos y actividades administrativas, asistenciales o sanitarias. En ella se establecen metodologías, instrucciones o indicaciones que permite al operador seguir un determinado recorrido, orientándolo al cumplimiento del objetivo de un proceso, procedimientos o actividades y al desarrollo de una buena práctica;

Que, con INFORME N° 128-2022-OGC-INCN, de fecha 13 de setiembre de 2022, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, remite al Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, la Guía Técnica "Programa de Escucha Espiritual" Capellanía – 2022", en atención al INFORME N° 002-



2022-CAPELLANIA-INCN, de fecha 24 de agosto de 2022, del Capellán, Pablo Pedro Gonzales Palacios;

Que, conforme al artículo 13° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, aprobado por Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, *es la unidad orgánica, encargada de lograr la efectividad del planeamiento estratégico (...)*;

Que, con el INFORME N° 112-2022-UO-OEPE/INCN, de fecha 06 de octubre de 2022, la Jefatura de la Unidad de Organización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, **emite opinión técnica favorable** acerca del Anteproyecto –**Guía Técnica “Programa de Escucha Espiritual”**, elaborado por el Capellán Pablo Pedro Gonzales Palacios y presentado por la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, estando en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA que aprueba las “Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, siendo respaldado con el PROVEIDO N° 442-2022-OEPE/INCN, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, y eleva dicho informe para la prosecución del trámite correspondiente para la emisión del acto resolutivo;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, de fecha 05 de julio de 2021, se aprobó las “Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”, que tiene por finalidad fortalecer el rol de la rectoría sectorial del Ministerio de Salud, ordenando la producción normativa de la función de regulación que cumple como Autoridad Nacional de Salud a través de su Dirección y oficinas Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos Adscritos;

Que, la **Guía Técnica “Programa de Escucha Espiritual”**, tiene como finalidad buscar la mejora en la atención de los usuarios de la institución con una profunda e íntima visión de la vida y la realidad que integre, conecte, trascienda y de sentido a la existencia personal, para cumplir el objetivo de promover en nuestra institución un ambiente favorable para la escucha en el que exista personal para tal fin con el tiempo necesario para otorgar al paciente el tiempo oportuno, para ser escuchados, comprendidos, valorados y sobre todo, tratados dignamente, al menos mientras dure su permanencia dentro de las instalaciones del instituto;

Que, estando a lo solicitado por la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y a la opinión técnica favorable de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, es necesario aprobar la **Guía Técnica “Programa de Escucha Espiritual”**;

Estando a las atribuciones establecidas en el inciso g) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, aprobado por Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA;





RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 14 de Octubre del 2022.

Con la visación de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - APROBAR la Guía Técnica “Programa de Escucha Espiritual”; el mismo que en anexo formará parte integrante de la presente Resolución Directoral.

Artículo Segundo. - ENCARGAR a la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, se encargue de la ejecución y cumplimiento de la Guía Técnica “Programa de Escucha Espiritual”.

Artículo Tercero. - DEJAR SIN EFECTO cualquier acto resolutivo que se oponga a la presente Resolución Directoral.

Artículo Cuarto. - ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones la difusión y publicación de la presente Resolución Directoral en el portal de la página web del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de conformidad con las normas de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Regístrese, comuníquese y cúmplase

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas
Dirección General

M. C. Esp. JORGE ENRIQUE MEDINA RUBIO
Director del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas



JEMR/ZNFB/DATP/CLBV.



INCN



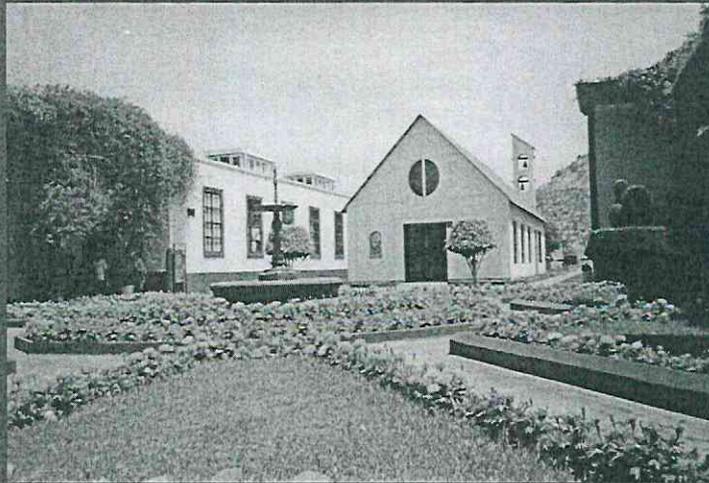
PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



GUÍA TÉCNICA: PROGRAMA DE ESCUCHA ESPIRITUAL



2022





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



GUÍA TÉCNICA: PROGRAMA DE ESCUCHA ESPIRITUAL



DIRECTORIO:

M.C. ESP. JORGE ENRIQUE MEDINA RUBIO
DIRECTOR GENERAL

M.C. ESP. JOSÉ JAVIER CALDERÓN SANGINEZ
EJECUTIVO ADJUNTO DE DIRECCIÓN GENERAL

ECON. DAVID ALEJANDRO TEJADA PARDO
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

ABOG. ZOILA NANCY FERNANDEZ BARDALES
JEFA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ELABORACIÓN:

PABLO PEDRO GONZÁLES PALACIOS
CAPELLÁN

APOYO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO:

TEC. LUIS MIGUEL CRUZADO SALAZAR
JEFE DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO



Lima, Perú
2022





ÍNDICE

N°	CONTENIDO	PÁG.
	CUADRO DE CONTROL	05
I.	FINALIDAD	06
II.	OBJETIVOS	06
	2.1. OBJETIVO GENERAL	06
	2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	07
III.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	07
IV.	NOMBRE DEL PROCESO A ESTANDARIZAR	07
V.	CONSIDERACIONES GENERALES	07
	5.1. ASPECTOS CONCEPTUALES	07
	5.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	08
	5.3. DEFINICIONES OPERATIVAS	09
VI.	CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS	10
	6.1. CRITERIOS DE INGRESO AL PROGRAMA	10
	6.2. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA DE ESCUCHA ESPIRITUAL	10
	6.3. ESTRUCTURA	12
	6.4. RECURSOS HUMANOS	12
	6.4.1. MONITOREO DEL PROGRAMA	12
	6.5. CRITERIOS DE EGRESOS DEL PROGRAMA	12
	6.6. ARTICULACIÓN CON LOS OTROS NIVELES DE ATENCIÓN	12
VII.	RECOMENDACIONES	12
VIII.	ANEXOS	13
	ANEXO 01: HOJA DE REGISTRO DE ESCUCHA ACTIVA	13
	ANEXO 02: FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN	14
IX.	BIBLIOGRAFÍA	14





GUÍA TÉCNICA: PROGRAMA DE ESCUCHA ESPIRITUAL



ROL	ORGANO	FECHA	V° B°
ELABORADO	OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SETIEMBRE, 2022	
REVISADO POR	OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO (UNIDAD DE ORGANIZACIÓN)	SETIEMBRE, 2022	
	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	OCTUBRE, 2022	
APROBADO	DIRECCIÓN GENERAL	OCTUBRE, 2022	



GUÍA TÉCNICA: PROGRAMA DE ESCUCHA ESPIRITUAL

I. FINALIDAD

La presente guía técnica del programa de Escucha Espiritual, tiene la finalidad de buscar la mejora en la atención de los usuarios de la institución con una profunda e íntima visión de la vida y la realidad que integre, conecte, trascienda y de sentido a la existencia personal. La espiritualidad es una aspiración y una actitud profunda que está arraigada en la vida del ser humano, que tiene una capacidad evolutiva innata, una parte integral de nuestra existencia, ya que no todos la desarrollamos por igual, ni tenemos de ella misma conciencia de vivirla. Por tanto, queremos aportar de una manera significativa a través de esta implementación de "escucha a los usuarios de los servicios de salud (pacientes), familiares y servidores" ya que es un reto, en nuestro tiempo, puesto que las personas sufren el dolor de la enfermedad de diferente modo y sería un error de omisión el no acompañar a las mimas, en el proceso de recuperación y/o curación del enfermo.

Siendo conscientes de que es posible brindar esta atención particular al ser humano, ya que son los dignos representantes de la pasión de Nuestro Señor Jesucristo, y herederos de la misión que recibió Fray José de Figueroa de parte de Cristo Pobre, a través de éstas palabras conocidas: "Espero que así socorras a todos los vivos representantes de mi dolor en este mundo".

La espiritualidad se suele considerar como una de las dimensiones esenciales del ser humano, que no tiene nada que ver con lo material, porque nos muestra la capacidad de amar, de tener compasión, incluso de sacar fuerzas de lo más profundo de nosotros mismos. También se le asocia a la trascendencia, con la esperanza, la fe, con el propósito y sentido de la vida, particularmente con el sentido último de todas las cosas. Es la espiritualidad la que se puede vincular con la capacidad de unir armoniosamente lo más íntimo de uno mismo, con los demás, con la naturaleza, con Dios. La espiritualidad se comprende también como lo que inspira y alimenta el amor, la ética, la creatividad, la consciencia y finalmente lo sagrado. Como seres trascendentes debemos asumir ciertas actitudes que nos ayuden a dejar huella en el lugar donde desarrollamos nuestra labor. De allí que, es importante el desarrollo del presente programa.

II. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Promover en nuestra Institución un ambiente favorable para la escucha en el que exista personal para tal fin con el tiempo necesario para otorgar al paciente el tiempo oportuno, para ser escuchados, comprendidos, valorados y, sobre todo, tratados dignamente al menos mientras dure su permanencia dentro de las instalaciones del Instituto.



2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer que la escucha a los usuarios de los servicios de salud en la Institución, sea de gran ayuda para repotenciar la voluntad de mejorar y tengan la experiencia de algo diferente en el trato.
- Propiciar que la escucha sea un medio que contribuya a la mejora de la salud de los enfermos ya que son los vivos representantes de la pasión de Nuestro Señor Jesucristo.
- Realizar acciones que contribuyan a disminuir los aspectos que debilitan el desarrollo de una atención más humanizada, y así favorecer, la satisfacción del usuario de la institución.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Guía tiene su alcance en el ámbito de la institución de ir incorporando la labor de la capellanía en los aspectos personales que aquejan o predominan en la atención que reciben los usuarios en el ámbito hospitalario priorizando dentro del núcleo interno la atención al ser humano. Además, solo será aplicado en un tiempo determinado, es decir, se empleará un cronograma establecido donde regirá mayormente la demanda del usuario que desea participar de la "*Escucha Activa Espiritual*".

IV. NOMBRE DEL PROCESO A ESTANDARIZAR

Programa de Escucha Espiritual, el cual favorece el crecimiento integral, de tal forma que trabajando directamente con la persona afectada y/o su familia, se puede lograr la realización personal en plenitud, y desde allí la aceptación de enfermedad en la que se encuentra la persona.



V. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1. ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES

La Salud es un hecho social tanto material como inmaterial. Por lo tanto, se trata de un fenómeno multidimensional y multicausal que trasciende y desborda la competencia estrictamente médica, relacionándose además de la biología y la psicología, con la economía y la política, en tanto que es un asunto individual y colectivo al unísono.

Se está ante una visión de la salud con un contenido deontológico; se hace énfasis en lo que ésta "debe ser". Sin embargo, a pesar de las críticas e inconvenientes epistemológicos que pueda presentar, es innegable la utilidad de esta para estudiar una realidad compleja, necesitada de abordajes interdisciplinario.¹

Este nuevo paradigma también puede designarse como sistémico cualitativo o crítico de la complejidad. En dichos enfoques post-positivistas se considera que todo sistema o una estructura dinámica requieren el uso de un pensamiento o una lógica dialécticos. El principio básico es el de la interacción sujeto-objeto. Como seres sociales es necesario

1. OMS (2021). La construcción de un-Mundo mas Justo y saludable en tiempos de covid 19. Disponible



destacar que se necesita de la atención personal y cercana de los demás para sentir el ánimo de enfrentar con paciencia la enfermedad y sus consecuencias tanto a nivel del enfermo como de las personas que están a su alrededor. E incluso de quienes ofrecen la atención a los pacientes.

5.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

Durante la pandemia por la COVID 19, se ha observado que las personas tienen poco acceso a la interacción, si bien es el caso, es una medida de prevención-contagio. No obstante, ha sido hincapié de incertidumbre, confusión y muchas veces subyace la soledad a no estar en contacto con el paciente, de tal modo que se aleja la esencia humana muy a pesar de la condición física lo cual es vulnerado el enfermo la poca o nada espiritualidad del personal de salud. Por lo cual es muy importante encontrar estos espacios de escucha de las cosas que abruman el sentir del familiar, más aún, cuando los usuarios desconocen sobre temas biológicos de su enfermedad.

Esta preocupación surgió a nivel personal por lo que algunas personas me dijeron de manera directa, información que puedo sintetizar en algunos casos concretos.

En ocasiones llegan casos preocupantes que pueden ser fuente de quejas a la institución prestadora de salud del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, como el que se presenta a continuación:



“Padre, necesito una resonancia, pero no cuento con el dinero para poder cubrirlo ha gastado mucho y cada vez el médico me da pocas esperanzas de vida a mi paciente, me siento muy desconsolada. (...) “No puedo hospitalizar a mi paciente aún no hay citas para la especialidad que yo necesito, ayúdeme, padre quizás usted pueda ayudarme... Me piden referencia y mi paciente es un adulto mayor, solicité apoyo, pero las personas encargadas me dicen que no pueden ayudarme (...)



“Recurrir a usted me hace sentir bien, relajada y cambia mi semblante (...) quizás debería usted ser mediador en algunos problemas para sentirnos aliviadas de tanto estrés y trámites que imposibilitan a veces la atención oportuna” (...)



Nuestra realidad problemática en cuanto a la salud, se ha visto desafiada en el mundo de hoy frente a la crisis suscitada por la COVID 19. Además, en nuestro País, desde el inicio de la pandemia de vio desvelada la capacidad de la atención pública, en cuanto a la salud se refiere verificándose deficiencias en su cobertura. En este sentido, lo fundamental para una buena atención hospitalaria es el factor humano quien nos encamina hacia la satisfacción de los usuarios de la Institución.





Por ello, con este programa queremos despertar la dimensión espiritual, poner nuestros recursos espirituales o cualidades al servicio de la población vulnerable de nuestro tiempo, y solo así, podemos contribuir a que la institución sea parte de una convivencia inclusiva. A sí mismo, con los talentos y dones que Dios concede a toda persona podemos llevar a cabo lo que es apropiado y bueno, para la institución y los demás. Pueden ser visibles en lo que decimos y hacemos que seamos una institución con calidad y calidez de atención a todos los usuarios ya que se verán reflejados en los actos compasivos, misericordiosos, justos, como parte de la ética del instituto.

Esta pandemia considero que ha despertado la fe y la espiritualidad en la población no tanto como un deber, sino que como una oportunidad de creer y de encontrar fuerzas extras para dar sentido a la vida que nos toca vivir. Sanos y enfermos buscamos decir y expresar ciertos valores en la vida como el bien, al amor, la paz, la verdad, la justicia, cosas que nos ayudan a dar sentido a nuestra vida. El ser conscientes de ellos nos ayuda a construir una sociedad con más fuerzas para combatir y superar las dificultades que tenemos que atravesar en nuestra vida. Y el único camino para ello es aprender a escucharnos. Solo con el trato digno hacemos grande nuestro servicio en la institución, y, por lo tanto, no hemos de perder nuestra mística, la misión encargada por Cristo Pobre a través de Fray José de Figueroa: ser buenos servidores públicos.

5.3. DEFINICIONES OPERATIVAS



Acto Médico.- Es el conjunto de acciones que recibe el paciente en los servicios de salud realizados por un profesional de la salud con el objeto de recuperar la salud”, es la base del ejercicio de la medicina.²



Calidad de la atención.- Expresa una situación deseable, oportuna, de forma servicial amable y sobre todo despeja toda duda o inquietud que pueda sentir el usuario, sintiéndose satisfecho al ser escuchado y ver que su problema obtuvo una solución en corto plazo.



Mejoramiento continuo de la calidad.- Es una metodología estructurada que vela por la continuidad del proceso a modificarse, ya sea administrativa, gerencial o asistencial según los indicadores a aplicarse en un determinado tiempo.



Servidor público.- Es aquella persona que presta un servicio al estado, las instituciones estatales (hospitales, escuelas o fuerzas de seguridad) son las encargadas de prestar este tipo de servicio.

Usuario de Salud.- Es la persona natural que hace uso de los servicios de salud.



Escucha Espiritual.- Escucha activa, de interés netamente espiritual. Aporte de una manera significativa que contribuya a generar ánimo en la persona enferma y quienes están a su alrededor. Fortalecimiento de la fe y su compromiso con Dios. Todo orientado a una espiritualidad y cultura digna de ver la vida del ser humano de forma humana y con esperanza.

Capellanía.- Labor que se dirige por personas comprometidas con Dios, para donarse a los más necesitados, a través de un servicio, fundamentado en la misión de la Iglesia Católica, que es el anuncio del Reino de Dios desde los valores del evangelio (...)

Es una persona que ha aceptado un llamado especial de parte de Dios para servir en el ministerio de la consejería profesional al guiar, reconciliar, sanar y sostener a personas en crisis y que enfrentan problemas emocionales y espirituales.³

VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

6.1. CRITERIOS DE INGRESO AL PROGRAMA

Usuarios de los servicios de salud:

- ✓ Pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.
- ✓ Pacientes ambulatorios del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.
- ✓ Familiares de los usuarios de los servicios de salud.
- ✓ Servidores de la institución fuera de su jornada laboral.

6.2. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA DE ESCUCHA ESPIRITUAL

El programa proporciona:

- ✓ Ser escuchado con mucha atención, sin ningún prejuicio subjetivo.
- ✓ Un ancla emocional frente al sentirse incomprendido lleno de impotencia existencial
- ✓ Un espacio de comprensión ante los "Entrampados" administrativamente.
- ✓ La escucha a los contumaces o reincidentes a la PAU institucional.

Este programa nos encamina a aprender a escuchar y mirar lo mejor y más profundo de nosotros mismos y a potenciarlo, siendo honesto del bien que podemos albergar y aportar a otros, valorando lo que somos como seres humanos que tienen la oportunidad de suscitar salud, alivio, aceptación y compañía humana y espiritual a las personas que sufren (pacientes, familiares y compañeros de trabajo). No es solo conocer sino ponerlo en práctica en el ambiente laboral como profesionales de la salud, es algo fundamental.

La riqueza de esta guía es que se evita toda distracción en el momento del diálogo, incluso demostrando no ser selectivo al escuchar lo que el otro tiene que decir, o sea, dándole el tiempo necesario para poder comunicarse, además sin interponer nuestras perspectivas personales con el proceso de comunicación.



3. Gaete, M. S. (2012). *La capellanía, camino de salvación*



Además, de trabajar en aspectos sumamente importantes como tener mucha más atención con:

- ✓ Mantener contacto visual.
- ✓ Prestar atención y concentrarse.
- ✓ No interrumpir.
- ✓ No juzgar a la otra persona.
- ✓ Realizar preguntas solo para confirmar la información.
- ✓ Sé empático con la escucha activa.
- ✓ Prestar atención a las señales no verbales
- ✓ Hacerlo con respeto y amor.

Por otro lado, también tendrá una connotación importante los aspectos esenciales.

a) El análisis: El "SOY" junto con las acciones que realizo.

- CON DIOS:
 - Vida de oración.
 - Vida de Gracia.
 - Vida Sacramental
 - Compromisos con mi parroquia, movimiento que pertenezco, etc.

- CON LOS DEMÁS: Familia (esposo (a), hijos, padres, hermanos)
 - Amigos
 - Novio (a)

- CONMIGO MISMO: Trato.
 - Autoestima.
 - Crecimiento humano.

b) Medios de crecimiento:

- CON DIOS:
 - Vida de oración.
 - Vida de Gracia.
 - Vida Sacramental
 - Compromisos con mi parroquia, movimiento que pertenezco, etc.

- CON LOS DEMÁS: Familia (esposo (a), hijos, padres, hermanos)
 - Amigos
 - Novio (a)

- CONMIGO MISMO: Trato.
 - Autoestima.
 - Crecimiento humano.





6.3. ESTRUCTURA

El programa se ejecutará solo dentro de la institución de la siguiente manera:

- 1) Turno Mañana de: 7. a 9. am y de 1 a 2 pm de forma Inter diaria. (lunes, miércoles y viernes)
- 2) Duración por turno: Dependerá de los casos prudencialmente.
- 3) Lugar: Oficina de la Capellanía, posteriormente se procurará un ambiente que garantice la confidencialidad y tranquilidad que facilite la escucha espiritual.

6.4. RECURSOS HUMANOS:

Los recursos humanos requeridos durante la aplicación de este programa, por ahora, es:

PROFESIONAL	TOTAL
Sacerdote – Capellán	1
Psicóloga	1
Enfermera/Técnica (Religiosa)	1
TOTAL:	3

6.4.1. Monitoreo del programa

El monitoreo del programa está a cargo del capellán del Instituto.

6.5. CRITERIOS DE EGRESO DEL PROGRAMA

- ✓ Escuchado.
- ✓ Comprendido.
- ✓ Atendido.
- ✓ Sentido de la fraternidad (Todos somos hermanos en Dios).



6.6. ARTICULACIÓN CON LOS OTROS NIVELES DE ATENCIÓN

Las realidades y circunstancias de cada participante del programa harán que busquemos los mecanismos y canales para dirigirnos de acuerdo con nuestro alcance.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Se sugiere que los servidores de la Institución promuevan en sus respectivos lugares de servicio una cultura humanizada y que la empatía sea la mejor acción de cara a los usuarios y visitantes al Instituto.
- 2) Se propone que las nuevas iniciativas de las oficinas susciten espacios para el bien común: "cada vez que lo hiciste con cada uno de los más humildes de mis hermanos lo hiciste conmigo, dice el Señor". Mateo: 25, 40.





- 3) Se recomienda que todos aportamos en la construcción de una buena calidad de servicio a los usuarios de la institución, por lo tanto, nadie quede exento de esta responsabilidad dentro de la salud pública.

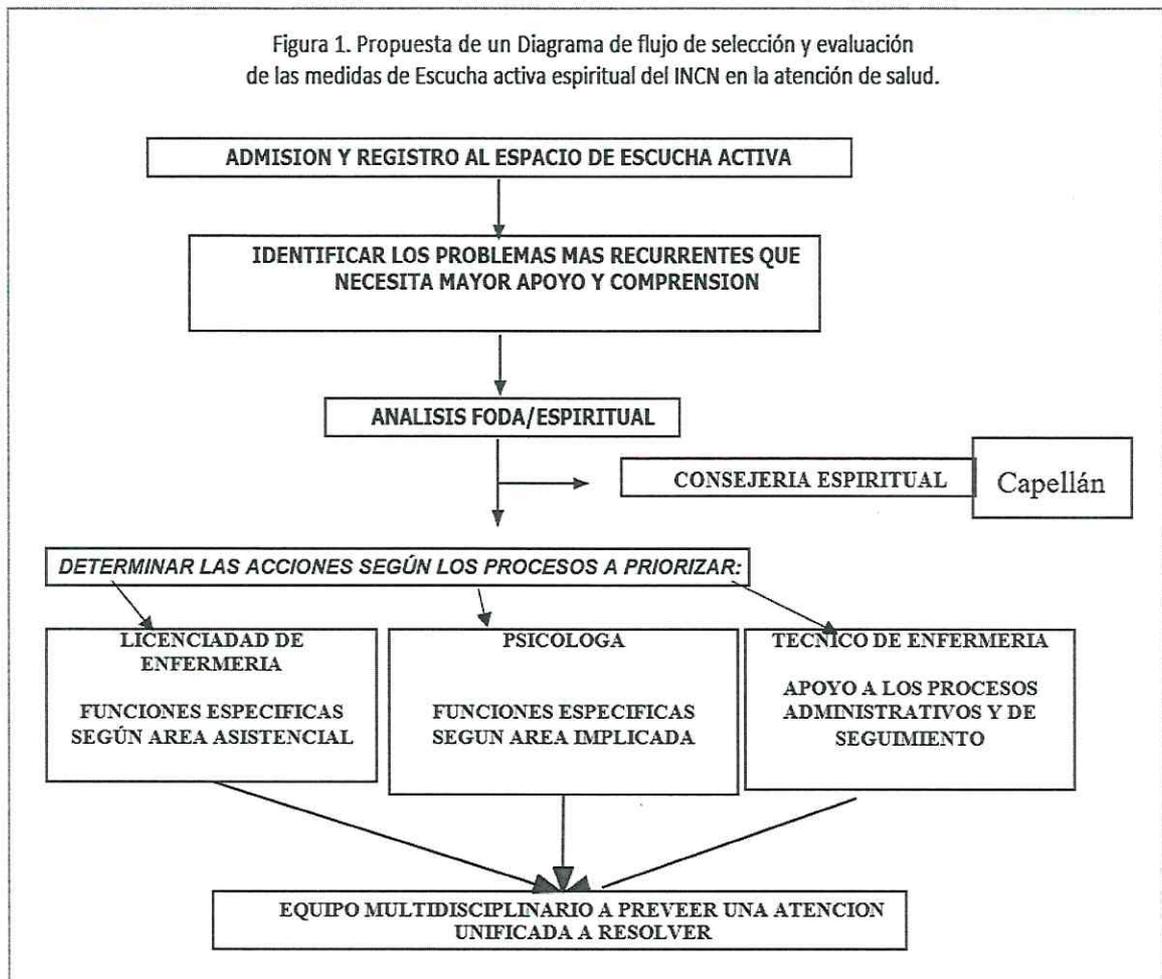
VIII. ANEXOS

ANEXO 01

HOJA DE REGISTRO DE ESCUCHA ACTIVA

INSTRUCCIONES
<p>El cuestionario busca crear un marco y una metodología que permitan explorar de forma ordenada y sistemática las posibles fuentes de satisfacción o necesidad espiritual. La actitud del clínico ha de ser la de escucha profundamente atenta, acogedora, respetuosa y afable. Si no se ha creado aún un vínculo suficientemente cercano y/o terapéutico, se sugiere utilizar las preguntas abiertas iniciales, que facilitan un espacio de intimidad y un clima de serenidad que permiten explorar su mundo interior de forma guiada. Las preguntas se pueden formular en ese orden y al ritmo que el paciente necesite para elaborar las respuestas.</p> <p>Se intentan evaluar las necesidades y al mismo tiempo la experiencia y los recursos de la persona, tanto en el ámbito intrapersonal como en el interpersonal y en el transpersonal, reconociendo y validando lo que el paciente aporta, precisamente porque es su experiencia. Es importante recordar al paciente que no hay respuestas correctas o incorrectas y que se exploran inquietudes y capacidades que pueden afectar a cualquier ser humano a lo largo de nuestra vida y que solemos afrontar. Lo importante es que la respuesta sea fiel a lo que él mismo experimenta.</p> <p>Al presentarle el cuestionario de 8 afirmaciones, le pedimos que valore en qué medida se siente identificado con cada una de ellas y en qué grado, de menos a más.</p> <p>Se le aclara también que el objetivo no es tanto buscar una categoría para cada respuesta, sino que, estimulando el diálogo, el paciente pueda explorar, reflexionar y encontrar una respuesta intuitiva que puede ser una puerta de entrada al recurso o a la necesidad espiritual de cada persona, lo que al mismo tiempo puede ser acompañado, aceptado, reconciliado, transcendido, etc.</p>
PREGUNTAS ABIERTAS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es lo que más le preocupa? • ¿Qué es lo que más le molesta? • ¿Qué es lo que más le ayuda? • ¿En qué o en quién se apoya en situaciones de crisis? • ¿Qué le hace sentir seguro, a salvo? • ¿Qué es lo que la gente valora más de usted?
CUESTIONARIO GES
<p>A la hora de responder al siguiente grupo de cuestiones, conviene recordar que prácticamente todas las personas, de una u otra manera, tenemos o hemos tenido en mayor o menor grado distintas preocupaciones o inquietudes o capacidades similares a las que se van a plantear, que nos importan y que vamos abordando a lo largo de la vida. Le pedimos que valore en qué medida se siente identificado/a con las siguientes afirmaciones (Nada, poco, bastante o mucho):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisando mi vida me siento satisfecho con lo que he vivido y conmigo mismo. 2. He hecho en mi vida lo que tenía que hacer. 3. Encuentro sentido a mi vida. 4. Me siento querido por las personas que me importan. 5. Me siento en paz y reconciliado con los demás. 6. Creo que he podido aportar algo valioso a la vida o a los demás. 7. A pesar de mi enfermedad mantengo la esperanza de que sucedan cosas positivas. 8. Me siento conectado con una realidad superior (la naturaleza, Dios...)



ANEXO 02
FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN

IX. BIBLIOGRAFÍA

- OMS (2021). La construcción de un-Mundo más Justo y saludable en tiempos de covid 19. Disponible: <https://www.who.int/es/news/item/06-04-2021-who-urges-countries-to-build-a-fairer-healthier-world-post-covid-19>.
- Introducción al Acto Médico Recuperado el 24 de julio de 2022, de https://www.cmp.org.pe/wpcontent/uploads/2020/02/CuadernoDebateN2_v17.pdf
- Gaete, M. S. (2012). *La capellanía, camino de salvación*. [https://www.academia.edu/1803018/La capellania camino de salvacion](https://www.academia.edu/1803018/La_capellania_camino_de_salvacion).

