	PROCEDIMIENTO MANEJO DEL SILENCIO	FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021
	CODIGO: CAL-P-011	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021
	VERSION: 1	PAGINA: 1- 3
		REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

- OBJETIVO:** Promover la cultura de silencio en los diferentes espacios de la institución para contribuir en el confort de los pacientes durante su estancia, favoreciendo la concentración y eficiencia del personal de la E.S.E ISABU en el desempeño de sus funciones.
- ALCANCE:** Inicia desde el ingreso al servicio hospitalización de los servicios de Urgencias y UCI, finaliza en el egreso del paciente.
- RESPONSABLE**
Profesional de Humanización

4. DEFINICIONES

Síndrome de Burnout: El **síndrome de burnout** o "**síndrome del trabajador quemado**" hace referencia a la **cronificación del estrés laboral**. Este se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador. Es un proceso en el que progresivamente el trabajador sufre una pérdida del interés por sus tareas y va desarrollando una reacción psicológica negativa hacia su ocupación laboral.


Efecto lombardo: en un fondo ambiental con ruido, se tiene que incrementar la intensidad de la voz para ser escuchado y entendido, lo que favorece mayor contaminación, pérdida de la confidencialidad y de la comunicación efectiva. En el «efecto Lombardo» no sólo se modifica la intensidad, sino también el tono, la amplitud y frecuencia vocal, así como las características de la vocalización.

5. DESARROLLO

La ESE ISABU se compromete a velar por el bienestar de los usuarios, familias y los colaboradores de la institución, mediante la promoción de condiciones de silencio en los diferentes espacios, que favorezcan la adecuada recuperación de la salud de los usuarios y un ambiente de trabajo adecuado que propicie la concentración y eficiencia laboral.

El ruido es extremadamente nocivo en el ambiente hospitalario, en especial en las áreas críticas como son las UCI, Hospitalización y urgencias. Afecta tanto a los usuarios como al personal e impacta de manera negativa en la evolución y el desempeño del personal.


No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Formato
1.	Hora de Silencio	<p>La E.S.E. ISABU establece la hora del silencio, la cual consiste en establecer unas horas determinadas tanto en el día como en la noche en la que los usuarios podrán descansar sin la contaminación auditiva que se puede generar la atención hospitalaria en los siguientes horarios:</p> <p>Día: 13:00 – 14:00 hrs Noche: 24:00- 05:00 hrs</p> <p>Esto con el fin de que los pacientes puedan descansar continuamente sin interrupciones, para el horario de la noche se debe implementar en el protocolo de administración de medicamentos los horarios adecuados, esto se realiza con el fin de que el paciente reciba su último medicamento a las 24:00 horas y no deba ser despertado de forma innecesaria el tiempo de descanso en las horas de la madrugada.</p> <p>A excepción de aquellos pacientes que por criterio medico deba recibir medicamentos y ser monitoreado durante la madrugada.</p>	Personal de salud de la E.S.E ISABU	N/A

	PROCEDIMIENTO MANEJO DEL SILENCIO	FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021
	CODIGO: CAL-P-011	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021
	VERSION: 1	PAGINA: 2- 3
		REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Formato
2.	Apoyo del descanso y sueño	<p>La actividad de promoción del descanso y el sueño de los pacientes, se realizará con el fin de que el personal de salud de la E.S.E ISABU ejecute las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener controladas las alarmas de las bombas de infusión durante las horas tranquilas. • Preguntar las necesidades de descanso y sueño de cada uno de los pacientes en caso de que se pueda realizar. • Bajar las luces y cerrar la puerta para favorecer al descanso del paciente. • Coordinar la atención para reducir las entradas innecesarias a las habitaciones durante las horas de descanso. • Mantener en adecuado mantenimiento las instalaciones y equipamiento (puertas o ventanas no ruidosas). • Modular el tono de voz durante las horas tranquilas para proporcionar el descanso y sueño en los pacientes. • Dar uso adecuado de los instrumentos tecnológicos evitando la contaminación auditiva en los servicios prestados por la institución. • Mantener los dispositivos electrónicos del personal de salud en modo vibración o silencio para evitar interrupciones durante las horas tranquilas. • Educar a los familiares y visitantes para el buen uso de los ambientes hospitalarios y el confort de los pacientes, el cual incluye el ruido. 	Personal de salud de la E.S.E ISABU	N/A
3.	CONVIVENCIA DEL BUEN VECINO	<p>En el marco de la humanización y atendiendo una atención centrada en la persona se busca promover el respeto de los usuarios y/o familiares que se encuentran en habitaciones compartidas mediante las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de que sea habitación compartida, ser respetuoso con el compañero evitando el tono de voz alta. - Limitar el uso de celulares durante las horas de silencio. - Mantener los dispositivos electrónicos en bajo volumen o modo vibración. - Hablar en voz baja en persona y por teléfono. - Cumplir con los horarios de visita establecidos en la institución. - Limitar las llamadas telefónicas durante las visitas. 	Usuarios y/o familia	NA
4.	SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE MANEJO DE SILENCIO	A través de las rondas periódicas de humanización se evaluará el cumplimiento de las actividades establecidas en la política de silencio.	Programa de humanización	Formato Ronda del Silencio

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Síntomas del síndrome de 'burnout': ¿cómo identificarlo? (2018, 24 julio). Quirón prevención. <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo> Fecha de consulta: 20-11-2021
- Carrillo Esper, R., Carrillo Córdova, D. M. C. C., Carrillo Córdova, L. D., & Carrillo Córdova, J. R. (2017). Ruido en la Unidad de Cuidados Intensivos: el silencio en la Unidad de Cuidados Intensivos es la mejor terapia. <http://www.medigraphic.org.mx/>. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medcri/ti-2017/ti176e.pdf> Fecha de consulta: 20-11-2021

	PROCEDIMIENTO MANEJO DEL SILENCIO		FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021
			FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021
	CODIGO: CAL-P-011		PAGINA: 3- 3
	VERSION: 1		REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Realizada por
1	20-12-2021	Emisión inicial del documento	Líder Humanización