



# FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS DE HUMANIZACIÓN, UN RETO PARA IMPACTAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

El fortalecimiento del *ser*, garantiza relaciones fraternas y cálidas en todas las direcciones.  
*Rivera Vargas, B; Zuluaga Serna, OL; Ceballos Eusse, ME; Mesa Muñoz, A; Agudelo Posada, P.*

## Introducción

La calidad Asistencial de las instituciones de salud está siendo medida por la *experiencia de humanización* de la atención que los usuarios perciben y manifiestan. Razón por la cual la Clínica El Rosario no escatima esfuerzos en el compromiso con el fortalecimiento de las competencias humanas de su personal. **La atención humanizada va más allá de un trato cálido** por lo que es indispensable la comprensión de las estrategias de servicio centrado en el paciente que se hace visible en:



## Objetivo

Fortalecer las competencias de humanización en el:

**100% DE LOS COLABORADORES**

con el fin de potenciar hábitos y prácticas centradas en el usuario y su familia, impactando la experiencia de la atención recibida por los usuarios en la Institución, de esta manera contribuir con el logro de la visión institucional.

## Metodología

Defición de:

**MODELO INTERNO DE HUMANIZACIÓN** **78%** DE SOCIALIZACIÓN | **91%** DE COMPRENSIÓN

Con calidad, satisfacción y efectividad de los servicios.

### ACCESIBILIDAD

Se publicó este documento en la Intranet de la Institución, disponible para la revisión de todo el personal y para quienes se encuentran en proceso de entrenamiento.

## Estrategia



Basados en la conceptualización del modelo institucional con temas como antecedentes de la humanización y la calidad como ámbito de humanización.

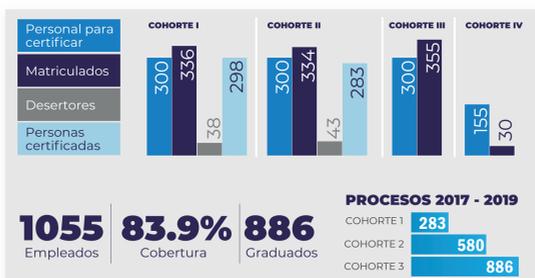
### ¿QUÉ DESEAN LOS PACIENTES FRENTE AL SISTEMA DE SALUD?

- RELACIÓN DE AYUDA
- EMPATÍA
- MANEJO DEL DUELO
- APOYO FAMILIAR
- MANEJO DEL CUIDADOR
- PROCESOS DE ATENCIÓN HUMANIZADA
- PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD
- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

## Resultados

- Fortalecimiento de las relaciones en todas las direcciones
- Comprensión del concepto de Humanización
- Mayor satisfacción de los colaboradores y usuarios
- Testimonios de usuarios que sintieron una "Atención Humanizada"

Certificación de las competencias en Diplomado de Humanización 2017 - 2019



## Discusión y conclusiones

### COMPETENCIA DE HUMANIZACIÓN

Condicionante incluido por la Dirección del Talento Humano en la evaluación de desempeño y medido mediante conductas visibles previamente definidas, que hacen parte del perfil del cargo que se entrega al empleado al momento de su ingreso.

### ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO

Una vez certificados los empleados se espera un incremento notable en la cultura organizacional humanizada.

*"El que sirve debe ver a Cristo en el enfermo y el enfermo ver a Cristo en quien le sirve"*



S O N R I S A S   Q U E   L O   V A L E N   T O D O

