



## 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.

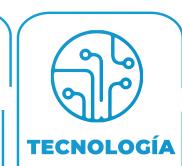


## Introducción

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:







**CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ASISTENCIA EN SALUD** 

# 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

**78%** DE SOCIALIZACIÓN

DE COMPRENSIÓN

**EMPLEADOS ALCANZADOS** 

Defición de:

#### MODELO DE **HUMANIZACIÓN**

Con: accesibilidad, calidad, satisfacción y efectividad de los servicios.

#### **ACCESIBILIDAD**

de todos como documentos de revisión para quienes se encuentren en proceso de entrenamiento.

# Estrategia









**EJERCICIOS Y EVALUACIONES** 



**DE DISCUSIÓN** 

**ASINCRÓNICAS** 

DIDÁCTICAS **E INTERACTIVAS** 

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

• DIRECCIONA-**MIENTO ESTRATÉGICO**  APOYO **FAMILIAR** 

MANEJO **DEL CUIDADOR** 

**HUMANIZADA** 

 PROCESOS DE **ATENCIÓN** 

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

 MANEJO DEL **DUELO** 

# Resultados



Fortalecimiento de las relaciones en todas las direcciones





Mayor satisfacción de los colaboradores y usuarios



Testimonión de usuarios que sintieron una "Atención Humanizada"



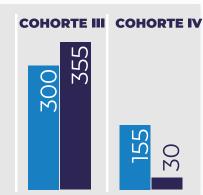


Certificación de las competencias de Humanización 2017 - 2019









### **COMPETENCIA DE** HUMANIZACIÓN

Discusión y conclusiones

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"



## SONRISAS

















