

# ESTRATEGIAS DE HUMANIZACION CIMCE



CENTRO DE INVESTIGACIONES MICROBIOLÓGICAS DEL CESAR LIMITADA – CIMCE LIMITADA

Calle 16C N° 19D-14 Barrio Dangond

Correo: [cimcecorreo@gmail.com](mailto:cimcecorreo@gmail.com)

Página web: [www.cimce.org](http://www.cimce.org)

Tel: (5)5800126-(5)5806696

Valledupar-Colombia

# ¿Que es Humanización?



- No es lo mismo ser humano que vivir humanamente.



# Políticas de Humanización



- ❑ CIMCE LIMITADA se compromete a brindar servicios de salud caracterizados por una atención Humanizada con trato amable, oportuno, personalizado, de calidad y respeto hacia la confidencialidad y dignidad del paciente, en condiciones de seguridad, con personal asistencial y administrativo competente que realiza acciones efectivas que suplen las necesidades, expectativas físicas y sociales tanto del usuario como de su familia y la comunidad. Además, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, aplicando los valores institucionales durante la atención del paciente.



# POLÍTICA AMBIENTE FÍSICO SEGURO (NO FUMADOR, SILENCIO)



- ❑ En CIMCE LIMITADA nos comprometemos a brindar una infraestructura segura y amigable para los usuarios y los colaboradores, garantizando espacios libres de humo, de contaminación visual y auditiva que puedan afectar el desarrollo de las actividades y la atención a los usuarios. Dentro de las instalaciones se prohíbe por parte de usuarios, colaboradores o personas visitantes el consumo de Tabaco en conformidad con las directrices nacionales Ley 1335 de 2009, normas reglamentarias y aquellas que la modifiquen, así como la acreditación en salud en las que se promueve los espacios libres de humo.
- ❑ De esta forma contribuimos con la salud de las personas disminuyendo riesgos en salud en especial para el cáncer pulmonar, enfermedades del sistema respiratorio y auditivo; también contribuimos con el medio ambiente.



# LÍNEAS ESTRATÉGICAS PARA LA HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO



- Teniendo en cuenta lo establecido en la plataforma estratégica, código de ética, la política y objetivos de Humanización de CIMCE LIMITADA (D-02-04 PLATAFORMA ESTRATEGICA), se estructuró el modelo de servicio humanizado, teniendo como primera instancia los siguientes factores de humanización.



# LÍNEAS ESTRATÉGICAS PARA LA HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO



A partir de los anteriores factores de humanización, se concibe el Modelo de Servicio Humanizado, como un proceso dinámico, constituido por tres líneas estratégicas:



# ESTRATEGIAS LÍNEA DE ATENCIÓN DIGNA Y RESPETUOSA



A partir de los objetivos derivados de la política de humanización, se plantean las siguientes metas, actividades y estrategias en CIMCE LIMITADA, en relación con la Línea de atención digna y respetuosa.



- Diagnostico de Humanización
- Comunicación con los usuarios
- Promoción de derechos y deberes
- Satisfacción, Barreras de Acceso y Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

# ESTRATEGIAS LÍNEA DE ATENCIÓN DIGNA Y RESPETUOSA



**Objetivo:** Establecer una línea base y referente del nivel de humanización actual en CIMCE LIMITADA.

## Diagnostico de Humanización:

- ✓ Consolidar los resultados de los diferentes estudios como Clima organizacional (F-08-07 CLIMA ORGANIZACIONAL)
- ✓ Encuestas de satisfacción (F-03-02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO)
- ✓ Indicador de Satisfacción del Usuario (F-04-17 CALCULO Y ANALISIS DE LOS INDICADORES)
- ✓ Principales motivos de quejas y reclamos (F-03-01 SUGERENCIAS, RECLAMOS, QUEJAS Y FELICITACIONES).
- ✓ Hacer un seguimiento anual del cambio de la situación inicial, estableciendo mejoras e identificando las principales actividades de Humanización que motivaron el cambio.
- ✓ El desarrollo de esta estrategia se realizará, en un trabajo conjunto de todo el personal durante el comité de Calidad.



# ESTRATEGIAS LÍNEA DE ATENCIÓN DIGNA Y RESPETUOSA



**Objetivo:** Mejorar y optimizar los procesos de información y comunicación entre la institución y los usuarios.

## Comunicación con los usuarios

- ✓ Facilitar el proceso de información y comunicación entre CIMCE y el usuario a través de la gestión de redes sociales.
- ✓ Socializar y divulgar de manera permanente a los colaboradores, usuarios y su familia, la información actualizada de CIMCE.
- ✓ Atención al usuario: con el apoyo de todo el personal de CIMCE, implementar estrategias para que los usuarios conozcan y usen los siguientes medios de comunicación entre ellos y la institución. ( línea de atención al Usuario y correo electrónico.
- ✓ SIAU- Sistemas de Información y Atención al Usuario: proceso de recepción de quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ Página web: [http: www.cimce.org](http://www.cimce.org)

# ESTRATEGIAS LÍNEA DE ATENCIÓN DIGNA Y RESPETUOSA



**Objetivo:** Fomentar una cultura del buen trato con los clientes internos y externos. Garantizando la prestación de los servicios con calidad y calidez a través de la adherencia de los Derechos y Deberes en salud.

## Promoción de derechos y deberes:

- ✓ Publicación de los derechos y deberes en carteleras institucionales y/o televisores ubicados en salas de espera.
- ✓ Charlas en las salas de espera de consulta externa.
- ✓ Difusión y divulgación en Página Web y Redes Sociales.
- ✓ Recordar a los colaboradores por medio de capacitaciones permanentes el Código de buen gobierno y plataforma estratégica de CIMCE LIMITADA (D-02-04 PLATAFORMA ESTRATEGICA).
- ✓ Diseño, elaboración y entrega de piezas comunicativas donde se haga referencia a los Derechos y Deberes

# ESTRATEGIAS LÍNEA DE ATENCIÓN DIGNA Y RESPETUOSA



**Objetivo:** Contribuir al mejoramiento de la calidad de la prestación de los servicios de salud, a través del seguimiento de Barreras de Acceso, PQR y la percepción de los usuarios de la institución a través de las encuestas de satisfacción (F-03-02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO) y PQR - F-03-01 SUGERENCIAS, RECLAMOS, QUEJAS Y FELICITACIONES

## Satisfacción, Barreras de Acceso y Peticiónes, Quejas y Reclamos (PQR)

- ✓ Recopilar y consolidar los reportes de Barreras de Acceso, estableciendo las principales causas, e identificando aquellas que afecten la humanización de los servicios (F-03-02).
- ✓ Gestionar las peticiones, quejas y reclamos recibidos a través del buzón y otros mecanismos (F-03-01).

# ESTRATEGIAS LÍNEA DE SERVICIO HUMANO DE CALIDAD



A partir de los objetivos derivados de la política de humanización, se plantean las siguientes metas, actividades y estrategias en CIMCE LIMITADA, en relación con la Línea de Servicio Humano de Calidad.



- Directivos humanizados
- Socialización de principios y valores
- Desarrollo de habilidades en humanización
- Mejoramiento del clima
- Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) para colaboradores.
- Medición del desempeño de los colaboradores
- Comunicación con colaboradores
- Presentación personal

# ESTRATEGIAS LÍNEA DE SERVICIO HUMANO DE CALIDAD



- ❑ **Directivos humanizados:** Desarrollando actividades sensibilización, capacitación y formación de habilidades en la competencia del servicio humanizado a los miembros del equipo directivo y coordinadores asistenciales y administrativos de la institución con el propósito de que sean ejemplo de humanización en el adecuado ejercicio del liderazgo.
- ❑ **Socialización de Principios y Valores:** Socializando y capacitando en los principios, valores y comportamientos esperados definidos en el Código de Ética (D-02-04 PLATAFORMA ESTRATEGICA) a los colaboradores de CIMCE LIMITADA, a través de las jornadas de inducción, reinducción y capacitación.
- ❑ **Desarrollo de habilidades en Humanización:** Establecer jornadas de sensibilización y capacitación en procesos de concertación, trabajo en equipo y manejo de conflictos, entre otros, dirigidas a todos los colaboradores de la institución.



# ESTRATEGIAS LÍNEA DE SERVICIO HUMANO DE CALIDAD



- ❑ **Mejoramiento del clima, satisfacción y bienestar laboral:** Estableciendo, implementando y evaluando el Programa de Riesgo Psicosocial para prevenir e intervenir los factores de riesgo psicosocial, con el propósito de mejorar el ambiente laboral de los colaboradores y la relación con sus compañeros, reflejándose en una mejor atención a los usuarios y demás partes interesadas.
- ❑ **Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) para colaboradores:** Implementado buzones de PQR en los diferentes puntos de atención, dando respuesta efectiva, precisa y completa) a las inquietudes presentadas por los colaboradores de CIMCE LIMITADA. Para esto se utilizarán los mismos buzones de PQR que se encuentran en la Institución.
- ❑ **Medición del desempeño de los colaboradores:** Dar a conocer a los colaboradores el sistema de evaluación de competencias, a través de socialización y/o inducción-reinducción.
- ❑ Implementar la herramienta de evaluación de competencias diseñada: F-08-05 EVALUACION INTERNA DE COMPETENCIAS.

# ESTRATEGIAS LÍNEA DE SERVICIO HUMANO DE CALIDAD



- ❑ **Comunicación con colaboradores:** Divulgar las actividades, estrategias, logros e información relacionada con el M-03-11 PROGRAMA DE SERVICIO DE SALUD CENTRADO EN LA ATENCIÓN HUMANIZADA a través de los diferentes medios de comunicación como carteleras, página web, correo electrónico, redes sociales. Elaborar capacitaciones y sensibilización de los colaboradores en relación con las líneas de acción del programa.
- ❑ **Presentación personal:** Elaborar el protocolo que incluya los lineamientos y normas a seguir para la presentación personal de los colaboradores de la institución, en relación con los accesorios, maquillaje, vestuario, entre otros aspectos. El protocolo de presentación personal debe incluir la definición y establecimiento de uniformes para los colaboradores que prestan atención personal a los usuarios, como médicos, enfermeros, recepcionistas, entre otros.



# TIPS PARA UNA ATENCION HUMANIZADA

## Aspectos que favorecen la relación humana enfermera-paciente:

- Ser receptivo de las necesidades y percepciones que tiene el paciente de las mismas.
- Humanizar el cuidado promueve en el paciente la adhesión a tratamientos y cuidados
- Ser consiente y sensible a la salud emocional y mental del paciente, además de su salud física.

## Para alcanzar un vínculo humanizado

- Es un compromiso de todos los colaboradores promover el silencio dentro de nuestra institución.
- Identificar siempre al paciente con su nombre y presentarnos con nombre, apellido y cargo.
- Proteger la privacidad e información brindada.



# TIPS PARA UNA ATENCION HUMANIZADA

## **Procure no decir:**

- “No sé” Diga más bien “Un momento, por favor, voy a averiguarlo”
- “No”. Diga “Lo que puedo hacer es...”
- “Ése no es mi trabajo”. Diga “Quien le puede ayudar o colaborar es...”
- “Yo no tengo la culpa”. Diga “Veamos qué se puede hacer al respecto”

## **Recuerde que al paciente o usuario le gusta que:**

- El trato sea amable y respetuoso.
- Le demos importancia.
- Lo tengamos en cuenta.
- Comprendamos su situación.
- Lo atendamos con calidez y agilidad.

# INFORMAR LA DEMORA PROBABLE.

- ▶ **COMO EXPLICAR AL USUARIO LAS DEMORAS EN LA ATENCIÓN:** Cuando gestionemos una demora del usuario debemos tratar de indicarle el tiempo probable en que dicha demora será resuelta. La información deberá darse de forma clara, precisa y explicando el por qué en cada caso. Mediante dicha información estaremos ajustando el tiempo esperado de resolución (expectativa previa del usuario) al tiempo real de demora.



# PAUTAS DE AMABILIDAD TELEFÓNICA



Todo colaborador debe:

- Mantener una actitud positiva y profesional.
- Transmitir con el tono de voz cordialidad, seguridad, formalidad.
- Utilizar palabras como: “Señor...”, “Con mucho gusto”, “Permítame un momento”, “Buenos Días”, “Mi nombre es” “En que le puedo ayudar”.

Todo colaborador debe:

- Escuchar atentamente y sin interrumpir.
- Evitemos dejar que el teléfono timbre más de 3 veces.
- Evitemos que el usuario conozca o se entere por medio del teléfono de problemas internos de la institución.
- Evitemos hablar con otras personas alrededor cuando se esté contestando el teléfono.



# PAUTAS PARA RELACIONARSE



## COLABORADOR-COLABORADOR

- ❑ Siempre salude en forma cortés, demuestre cordialidad, agrado e interés a lo que el compañero manifieste.
- ❑ Al ingresar a una oficina o área de la institución salude y si requiere la prestación de un servicio solicítelo de manera amable.
- ❑ Diríjase siempre a su compañero de trabajo de manera respetuosa, sin emplear palabras, actitudes o acciones que puedan generar maltrato.
- ❑ Escuche atentamente a su compañero, si requiere interrumpir temporalmente la comunicación, excútese reanudando en el menor tiempo posible el diálogo.



# PAUTAS PARA RELACIONARSE



## COLABORADOR – USUARIO:

### En el caso del personal que recibe al usuario:

- ❑ Oriente al usuario acerca del servicio que solicita o diréccionelo con la persona que le puede brindar mayor información.
- ❑ Emplee palabras como: " Por Favor", "Gracias".
- ❑ Atienda las solicitudes de los usuarios con amabilidad.



# PAUTAS PARA RELACIONARSE



## COLABORADOR – USUARIO:

### En el caso del personal administrativo:

- Atienda inmediatamente a los asistidos que se acercan a su área de trabajo, si está ocupado en el momento o responde una llamada telefónica, interrumpa momentáneamente e informe al asistido que enseguida lo atenderá.
- Absténgase de atender otras personas o llamadas telefónicas mientras realiza la atención personalizada del asistido; si tiene que hacerlo solicite disculpas y demórese lo menos posible para retomar la atención.



# PAUTAS PARA RELACIONARSE



## COLABORADOR – USUARIO:

### En el caso del personal asistencial:

- ❑ Salude en forma cortés y amable al usuario y su familia.
- ❑ Preséntese e identifíquese informando el nombre, profesión, turno de disponibilidad y manifieste su disposición para atenderlo.
- ❑ Brinde una información clara y oportuna al usuario y su familia sobre el estado de salud, procedimiento, evolución de la enfermedad y posibles complicaciones del usuario. (para el caso del personal médico )
- ❑ Manifiéstele su disposición e interés por ayudarlo y a su vez atienda oportuna y amablemente cada uno de los llamados del usuario y brinde la información correspondiente con calidez. (para el caso del personal de enfermería)
- ❑ Solicite la autorización al usuario y su familia en caso de requerir algún procedimiento.



# PAUTAS PARA LOS PACIENTES Y ACOMPAÑANTES



Para la comodidad de los pacientes y acompañantes, por favor tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



- Ayúdanos a mantener un ambiente de silencio, para preservar la tranquilidad de nuestros usuarios.
- Circula por nuestros pasillos sin permanecer en ellos, ya que son zonas de tránsito y evacuación que deben estar despejadas en todo momento.
- Por bienestar y salud de los pacientes y acompañantes, debe controlarse el tono de la voz, el uso de celulares u otros aparatos electrónicos dentro de las instalaciones.
- Recuerda que CIMCE LIMITADA es un territorio libre de humgo, por lo tanto no se permite fumar dentro de nuestras instalaciones.