

ESTRATEGIAS DE HUMANIZACION CIMCE



CENTRO DE INVESTIGACIONES MICROBIOLÓGICAS DEL CESAR LIMITADA – CIMCE LIMITADA

Calle 16C N° 19D-14 Barrio Dangond

Correo: cimcecorreo@gmail.com

Página web: 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



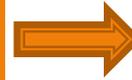
A partir de los anteriores factores de humanización, se concibe el Modelo de Servicio Humanizado, como un proceso dinámico, constituido por tres líneas estratégicas:



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 humo, por lo tanto no se permite fumar dentro de nuestras instalaciones.