



EL ROL Y COMPROMISO DEL PERSONAL EN LOS SISTEMAS DE SALUD, HACIA LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO DEL PACIENTE

Ana Lucia Cabezas B.

MUJER FELIZ

Entrenadora de vidas

Comunicadora Social. Training Coach,

Master practioner en PNL

Especialista en Promoción de la

Donación Voluntaria de Sangre

Procesos de Humanización en servicios de salud

Propósito



El rol y compromiso
del personal en los
sistemas de salud, hacia
la excelencia en el
servicio del paciente

Aspectos a desarrollar:

¿Qué significa hacia?

¿Qué significa Rol y Compromiso?

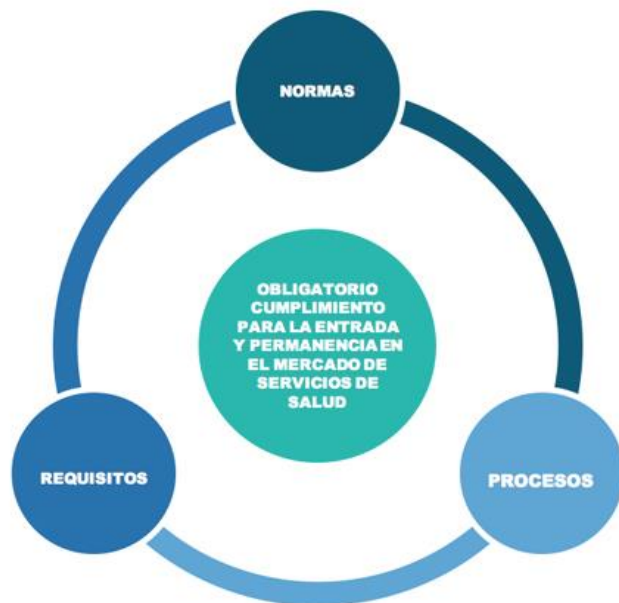
¿Qué significa excelencia en el servicio?

¿Qué significa hacia?



IMPLICA DIRECCIÓN

Punto de referencia



Proceso de avance



Punto de llegada



¿Qué significa hacia?



IMPLICA DIRECCIÓN

Invisible o intangible

Componentes Estructurales
(Inspiración, Identidad,
Razón de SER)

Aspectos fundamentales

- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Política
- ✓ Enfoque
- ✓ Direccionamiento

Visible o tangible

Componentes Funcionales
(Modelo de Gestión por competencias)

Aspectos fundamentales

- ✓ Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Indicadores
- ✓ Procesos
- ✓ Procedimientos
- ✓ Recursos
- ✓ Garantía de Calidad

¿Qué significa Rol y Compromiso?

ROL



Conjunto de tareas y/o actividades que debe cumplir una persona que ocupa un cargo laboral determinado.

Se espera que el Rol se encuentre asociado al desempeño por competencias del cargo.

¿Qué es una competencia laboral?

Es un conjunto integrado de destrezas, conocimientos y actitudes necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos.

¿Qué significa Rol y Compromiso?

¿Qué es una competencia laboral?

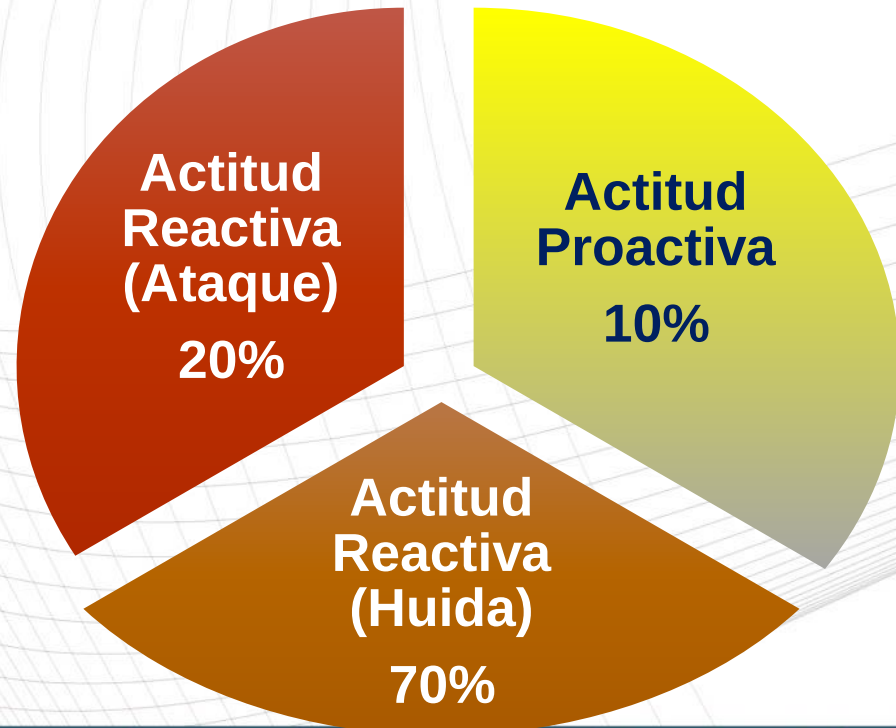


¿Qué significa Rol y Compromiso?

COMPROMISO

El compromiso es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado.

Actitudes
SABER SER



¿Qué significa excelencia en el servicio?

GESTIÓN DEL SERVICIO ORIENTADA A LA EXCELENCIA

Los **MODELOS DE EXCELENCIA** son los sistemas de gestión más robustos -y probados- en el mundo para el *mejoramiento competitivo*.

La tendencia mundial evidencia la utilización de estos modelos como instrumentos para el mejoramiento de la *sostenibilidad* y de la *competitividad* las organizaciones, y generalmente están contenidos en premios Nacionales o Internacionales.

Corporación Calidad.

2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud

¿Qué significa excelencia en el servicio?

GESTIÓN DEL SERVICIO ORIENTADA A LA EXCELENCIA



¿Qué significa excelencia en el servicio?

GESTIÓN DEL SERVICIO ORIENTADA A LA EXCELENCIA

“Detrás del éxito de una empresa se esconde el activo mas valioso, el capital humano”

Luis Manuel Rivera

**ESE ES EL VERDADERO PODER DE LA
GENTE, SU TALENTO Y COMPROMISO**

¿Qué significa excelencia en el servicio?

**Cómo llevar el rol y el compromiso hacia la excelencia en
*NUESTRA EXPERIENCIA***

TOMAR CONSCIENCIA

**Servicio de
Excelencia**

Garantía de Calidad

COHERENTE

SOSTENIBLE

DIFERENCIAL

Línea de tiempo en los procesos de excelencia en Humanización desarrollados por SEA ASESORES



FASE 1
DIAGNOSTICO



FASE 2
SENSIBILIZACIÓN



FASE 3
FORTALECIMIENTO



FASE 4
IMPLEMENTACIÓN



FASE 5
INNOVACIÓN

Cultura se servicio y atención enfoque de humanización

NUESTRA EXPERIENCIA... algunos de nuestros clientes...

entidad mexicana



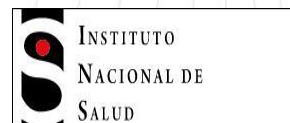
Organización Panamericana de la Salud

Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Adecco



La Sangre para la gente,
sólo viene de la gente.
Dona Sangre
FUNDACIÓN VALLE DEL LILI

acobasmet
Asociación Colombiana de Bancos de Sangre y Medicina Transfusional



2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud



Video de la experiencia



**Oye, abre tus sentidos para
COMPROMETERTE en tu ROL hacia la
excelencia en el servicio del paciente**

2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud



2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud



GRACIAS

ANA LUCA CABEZAS BELALCAZAR

analuciacabezas@gmail.com

Síguenos en facebook