



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
PONTE EN MIS ZAPATOS



PROCESO:
GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

CODIGO: GTH-S2-D2

VIGENCIA: 03/03/2023

V2

PÁGINA 1 de 6

TABLA DE CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN.....	1
2. OBJETIVO GENERAL.....	2
2.1 OBJETIVO ESPECIFICO.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. METAS.....	3
5. ESTRATEGIAS.....	3
5.1 ESTRATEGIA No. 1.....	4
5.1.1 PLANEACION DE LA ESTRATEGIA.....	4
5.2 ESTRATEGIA No. 2.....	5
5.2.1 NOMBRE DE LA ESTRATEGIA.....	5
6. EVALUACIÓN.....	6

1. JUSTIFICACIÓN

A través de diferentes espacios institucionales tales como: aplicación de la batería de riesgo psicosocial realizada por la A.R.L SURA en el mes de octubre de 2018 y escucha del voz del cliente interno por parte de la Gerente, se muestra un alto riesgo de estrés, fallas en la interacción de las áreas asistenciales y administrativas presentado malos entendidos, falta del conocimiento de los diferentes procesos de las áreas con las que se interactúan y deficiencias en el entendimiento de un objetivo común como parte de la prestación del servicio de la institución, de otro lado en el primer semestre del 2019 se presenta dentro del proceso de atención una persona cuyo acudiente era un funcionario de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA a quien desde su experiencia el proceso de atención no fue resuelto con la inmediatez que hubiera querido, con lo cual se despierta el interés desde el personal asistencial por dar a conocer a las personas que trabajan en el área administrativa las complejidades a las que se tienen que enfrentar en el día a día, que de alguna forma responden a las necesidades de la institución de sistematizar procesos, documentar la atención y el resguardo de la seguridad de los pacientes desde la perspectiva de la trazabilidad de todos los actos médicos y proceso natural de la atención y que generan esta percepción, todo esto como una invitación a mejorar las relaciones entre las diferentes áreas involucradas.

Dado lo anterior se requiere implementar una estrategia que logre la apropiación del conocimiento de las diferentes áreas por parte de los profesionales y mejorar las relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, que conlleven a mejorar el clima laboral y el conocimiento de procesos relacionados entre el personal administrativo y asistencial de la ESE Carmen Emilia Ospina y aporte a la política de humanización de la institución desde el contexto del cliente interno.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i o v
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO PONTE EN MIS ZAPATOS</p>			
<p>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>CODIGO: GTH-S2-D2</p>	<p>VIGENCIA: 03/03/2023</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 2 de 6</p>

2. OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar una estrategia que conlleve al conocimiento de los diferentes procesos administrativos por parte del personal asistencial y de igual forma los procesos asistenciales por parte del personal administrativo, que facilite el manejo de los malos entendidos, las tensiones, mitigar los conflictos entre los miembros del equipo de trabajo y que contribuya con el mejoramiento de la atención de los usuarios de la ESE Carmen Emilia Ospina.

2.1 OBJETIVO ESPECIFICO

- Generar una relación más cercana entre los miembros del componente administrativo y asistencial a través de la observación, acompañamiento, entendimiento y ejecución de algunas de sus tareas.
- Aumentar el conocimiento de los diferentes procesos asistenciales por parte del personal administrativo.
- Aumentar el conocimiento de los diferentes procesos administrativos por parte del personal asistencial.
- Incrementar la capacidad del personal asistencial en el conocimiento e impacto de sus trabajos sobre los procesos administrativos.
- Incentivar la humanización en el cliente interno y su interrelación entre los procesos.

3. DEFINICIONES

Conocimiento a los procesos: se definirá acorde con la encuesta de satisfacción en su numeral 3, con el texto “ Califique de 1 a 5 que tanto conozco y entiendo los procesos del área que estoy visitado donde:

1. No conozco nada de sus tareas y procesos.
2. Conozco parte de sus tareas y procesos de una manera superficial
3. Conozco sus tareas y procesos con buen nivel de detalle.
4. Con el texto “conozco sus tareas y procesos y puedo entender la complejidad de su trabajo”.
5. Conozco como puedo facilitar su trabajo desde mi rol (directa o indirectamente) y entiendo la importancia de sus procesos en mi trabajo.

Relaciones entre las personas: se definirá acorde con la encuesta de satisfacción en su numeral 5 “ Califique de 1 a 5 la calidad de sus relación con las personas del área que va a visitar donde:

1. No conozco a ninguno.
2. He tenido algunos mal entendidos, dificultades o tensiones con las personas del área y siento que no aportan o entorpecen mi trabajo.
3. Se que trabajan en la institución y mi trato no va más allá de un saludo formal, o es

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

esporádico y superficial.

4. He tenido conversaciones que me permiten conocerlos mejor y acercarme en caso de necesitar coordinar temas de trabajo.
5. He tenido conversaciones que me permiten tener relaciones de mayor confianza para resolver mal entendidos, resolver diferencias o proponer mejoras.

4. METAS

- Aumentar en un 30% el conocimiento sobre los procesos de atención de los funcionarios que participen en la campaña.
- Mejorar en un 30% las relaciones entre las personas que participan en el componente administrativo con las del componente asistencial, y en sentido contrario.
- Garantizar una cobertura de al menos 70 personas distribuidas entre administrativos y asistenciales de Mayo a Diciembre de 2019.

5. ESTRATEGIAS

Generar una interrelación de los funcionarios de las áreas administrativas y asistenciales que permita el logro de acciones en pro de la humanización de los servicios de la siguiente forma:

Pre:

1. Definición de roles en la campaña.
2. Construcción de la encuesta para medición de los resultados.
3. Validación con el área de salud ocupacional de tal forma que se garantice que las actividades a desarrollar no vulneren la seguridad de los pacientes, no se generen riesgos profesionales, y velar por el cumplimiento de las normas de bioseguridad de acuerdo al rol que se realice, y que se tenga un conocimiento mínimo de procesos seguros en caso que se requiera.
4. Realización de socialización de campaña de expectativa.
5. Definición de reunión de seguimiento a la campaña.

Plan piloto:

Se realiza una interacción de procesos inicial con el fin de evaluar la estrategia, la encuesta y otras acciones que se deriven de los hallazgos observados:

Definición del paso a paso y responsabilidades de la ejecución de la ruta:

1. Definir las áreas que van a participar en la campaña.
2. Concertar con las áreas participantes el número de visitantes que están en capacidad de atender, las fechas y la jornada que mejor permite el desarrollo de la campaña en atención a los volúmenes de trabajo.

3. Informar a las áreas a donde van a rotar los participantes el alcance y propósito de la campaña, con énfasis en el logro de una comunicación cercana y cordial, y la demostración de las complejidades de los procesos y como el apoyo de las otras áreas permiten la mejor ejecución del trabajo de todos y los resultados que se esperan.
4. Construcción y definición de las rutas teniendo en cuenta la relevancia de los procesos a presentar y que no supere dos horas.
5. Ejecución de prueba piloto, con la aplicación de encuestas pre y post.
6. Reunión de seguimiento a la prueba piloto para ajuste de la campaña.
7. Ajuste de las necesidades evidenciadas.

Ejecución de campaña en sede Canaima:

1. Definición en reunión de seguimiento a la campaña, de los participantes, para lo cual se concerta cronograma con los jefes de las áreas y se informa a los participantes.
2. Diseñar una ruta que permita a los miembros del componente asistencial conocer y entender los puntos de atención de los usuarios en el servicio de urgencias y hospitalización.
3. Diseñar unas visitas guiadas donde las personas del componente asistencial (médicos enfermeras, auxiliares de enfermería, personal de referencia) y los ejecutores de las áreas para conozcan algunos procesos críticos y como su desempeño impactan positiva y negativamente en diferentes áreas.
4. Desarrollar encuentros de seguimiento por parte de la líder de la campaña que permita evaluar el impacto de la campaña y posibles ajustes de mejoramiento, generando espacios de reflexión sobre la experiencia.
5. Recoger los datos de estos espacios para generar un informe.
6. Desarrollar material de comunicaciones (fotos y videos cortos) que permita socializar este ejercicio.

5.1 ESTRATEGIA No. 1

Esta etapa corresponde a todas las acciones para la planeación de la estrategia.

5.1.1 PLANEACION DE LA ESTRATEGIA

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Realizar la Estructuración de diseño en el formato de campaña institucional acorde con los	Coach consultor.	Enero y Febrero de 2019.	Formato campaña "Ponte en mis zapatos".

requerimientos de la ESE.			
Definir los roles en los diferentes servicios y posibles participantes en la campaña, esto con el fin de lograr que las personas estén disponibles en los diferentes servicios para el desarrollo de la campaña, este debe incluir la valoración de los riesgos profesionales.	Coordinadora SIAU.	Marzo de 2019.	Acta de Reunión seguimiento.
Diseñar encuesta Pre y Post.	Coach consultor.	Marzo de 2019.	Encuesta pre y post.
Diseñar rutas de los diferentes servicios, número de visitantes, tiempo de visita, mensaje final de cada área.	Líder del proceso Coordinadores de los servicios y miembros del área.	Febrero de 2019.	Planillas de asistencia a reunión, planilla de ruta y actividades.
Socializar la estrategia con líderes de áreas para aclarar inquietudes y solicitar su compromiso facilitando la participación de sus equipos de trabajo.	Líder del proceso.	Febrero de 2019.	Planillas de asistencia.
Generar campaña de expectativa.	Comunicaciones.	Enero y Febrero 2019.	Material de comunicaciones en la red.
Definir los integrantes y establecer un comité de seguimiento y ejecución.	Líder del Proceso.	Febrero de 2019.	Actas de reunión.

5.2 ESTRATEGIA No. 2

Desarrollo de la estrategia Ponte en mis zapatos

5.2.1 NOMBRE DE LA ESTRATEGIA

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Socializar con las personas asignadas para la rotación por los diferentes servicios y aquellas que van a recibir a los mismos.	Coordinadora del área receptora.	De acuerdo a programación.	Registros fotográficos.

Aplicar las encuestas pre realizadas al personal seleccionado.	Coordinador área receptora.	De acuerdo a programación.	Informe de encuesta.
Bienvenida y desarrollo de los pasos de la ruta.	Líder de proceso o responsable de área.	De acuerdo al cronograma.	Soporte fotográfico.
Aplicación de encuesta Post.	Coordinador del área receptora.	De acuerdo al cronograma.	Informe de encuesta.
Realizar las reuniones de seguimiento a la campaña para evaluar impacto y resultado.	Líder de la campaña.	Mensual.	Actas de reunión y planilla de asistencia.
Realizar la socialización de los resultados de la campaña a la Gerencia y directivos.	Líder de proceso y comunicaciones.	Octubre de 2019.	Divulgación de resultados y soporte fotográfico por los canales de difusión de la ESE.

6. EVALUACIÓN

NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD
Proporción del conocimiento de los procesos de las áreas por el personal que participa en la campaña.	Número de personas que califican el numeral 3 de la encuesta con número 4 y 5 en la encuesta pre / Número de personas que califican el numeral 3 de la encuesta con el número 4 y 5 en la encuesta post. Por 100.	15 de Septiembre.
Proporción de personas que califican la calidad de las relaciones como satisfactoria.	Número de personas que califican el numeral 5 de la encuesta con número 4 y 5 en la encuesta pre/ Número de personas que califican el numeral 5 con el número 4 y 5 en la encuesta post. Por 100.	15 de Septiembre.



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
PONTE EN MIS ZAPATOS



PROCESO:
GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

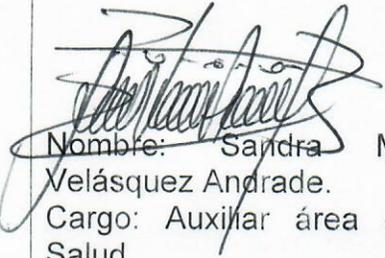
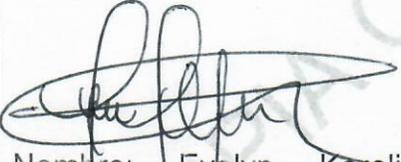
CODIGO: GTH-S2-D2

VIGENCIA: 03/03/2023

V2

PÁGINA 1 de 1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento:	30/08/2019
2	<p>Modificación del documento: Se modifica con el fin de dar cumplimiento al cronograma de actualización de documentos del área de Ingeniería de procesos de Calidad y así mismo obtener una mejora continua en el subproceso "Desarrollo del personal", se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de la vigencia. 2. Ajustes estructurales. 	03/03/2023
<p> Nombre: Sandra Milena Velásquez Andrade. Cargo: Auxiliar área de la Salud.</p> <p> Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Cargo: Agremiada Asistir.</p> <p>Elaboró</p>	<p> Nombre: Rodolfo Cerrea Lozada. Cargo: Contratista área Talento Humano.</p> <p> Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Cargo: Contratista área Garantía de la Calidad.</p> <p>Revisó</p>	<p> Nombre: Eulogio Durán Rodríguez. Cargo: Subgerente Administrativo.</p> <p>Aprobó</p>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad!

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina