



Boletín

Lecciones aprendidas

#VamosporlaAcreditación



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
Sirviendo con Amor

#008- 2025

Oportunidad de Mejora

Fortalecer el eje de transformación cultural.

**Talento Humano -
Transformación cultural**

Acciones

Lección aprendida

A partir de la implementación de la estrategia "Soy mejor por ti" en el marco del Programa de Humanización Institucional, orientada tanto a colaboradores misionales y administrativos como a personas quienes acuden al servicio, se promovió de manera lúdico-pedagógica, el fortalecimiento de una cultura colaborativa de humanización con enfoque centrada en la persona, producto de los resultados de los instrumentos estandarizados para medir satisfacción, fidelización y experiencia humanizada del usuario.

Estandarización Documental

Programa de Humanización "Sirviendo con Amor".

Informes de resultados cuantitativos y cualitativos de estrategias implementadas, Piezas gráficas.

Modelo de transformación cultural.

instrumentos para medir satisfacción, fidelización y experiencia humanizada del usuario.

Informe de Experiencia exitosa eje Transformación Cultural.



Resultados de Efectividad

Hallazgos que apoyan la conformidad del Sistema de Gestión (Fortaleza) de Auditoría ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad – ICONTEC (Vigencia 2024): "Compromiso de los colaboradores con el sistema de Gestión de Calidad y la satisfacción de los usuarios, realizando su trabajo con calidad, aplicando protocolos estandarizados para asegurar una comunicación clara y una atención en salud cálida y personalizada que se traduzca en una experiencia positiva para el usuario, en sintonía con el slogan institucional "Sirviendo con amor" lo que se ve reflejado en los altos índices de satisfacción de los usuarios con los servicios".

Hallazgos que apoyan la conformidad del Sistema de Gestión (Fortaleza) de Acreditación – ICONTEC (Vigencia 2025): "La favorabilidad expresada por los usuarios encuestados durante la jornada evaluativa, basada en la calidez, el trato humanizado y la calidad de la información brindada de los servicios ambulatorios y hospitalarios, que contribuyen al cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

Pasto Salud E.S.E; desde su direccionamiento estratégico ha centrado sus esfuerzos en definir e implementar una Política de Humanización, a fin fortalecer nuestra cultura empresarial en la que se reconozca la integralidad del ser humano, que contribuyan a la protección de la vida en general, el respeto a la dignidad humana y al goce efectivo del derecho fundamental a la salud. Se implementa el Programa de Humanización, bajo el slogan "Sirviendo Con Amor," que tiene como propósito abordar integralmente a la persona durante el continuo de atención, trascendiendo de la satisfacción de sus necesidades y encaminada a lograr a mejorar su experiencia durante su estancia en las 22 sedes que integran la organización; lo anterior bajo un enfoque de interiorización y práctica permanente de nuestros valores institucionales, entre los que se destaca el Humanismo.

Una de las estrategias que fundamentan lo anteriormente mencionado, recibe por nombre "SOY MEJOR POR TI", destinada a la generación y fortalecimiento de las competencias del Ser, Saber y Saber Hacer en humanización del talento humano de la Empresa, a través de actividades de formación y capacitación para la construcción del carácter, la proactividad, el liderazgo, compromiso, el cuidado de la vida y otras cualidades que lleven a la transformación personal e institucional e impacten favorablemente sobre la calidad, seguridad y calidez de la atención en salud.

En el marco de la estrategia en mención, se definió para la vigencia 2024 la jornada "Dado de la Cultura y la Humanización" como una didáctica lúdico – pedagógica para fortalecer el despliegue, adherencia y retroalimentación de elementos relacionados con los Ejes de Atención Humanizada y Transformación Cultural, que llevados a la praxis se evidencie un cambio evolutivo, con la visión en alcanzar altos estándares en la restación del servicio de salud, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés priorizados.

Adicionalmente, en articulación con el Eje de Transformación Cultural, se ejecutó la jornada "Si Todos Ponemos, todos Ganamos" con el objetivo de fortalecer el componente cultural de la Empresa, a través de un proceso de transición hacia un estado organizacional deseado, por medio del cierre de brechas basado en los ejes de acreditación en salud, principalmente el relacionado con Atención Humanizada.

Comunicación de la lección aprendida

¿A quien?

**Talento Humano,
Comunidad, IFTH**

¿Cómo?

Jornadas Lúdico Pedagógicas dirigidas al talento humano de la empresa, Participación como ponentes en Simposio "TRANSFORMANDO VIDAS, PONIENDO A LA PERSONA EN EL CORAZÓN DEL CUIDADO" organizado por la Fundación Hospital San Pedro.