

Código Lila en Clínica Emcosalud

Jakelyne Charry Castro
ATUS Clínica Emcosalud



Es una estrategia que se maneja en la Institución para brindarle al paciente que se encuentra con signos y síntomas de deceso, una muerte tranquila o digna y a su vez ofreciendo a la familia un acompañamiento humanizado, donde prevalece un ambiente hospitalario de respeto, tranquilidad y confianza.

Se cuenta con la mejor disposición del personal debidamente entrenado para atender cualquier cuidado de transición que requiera el paciente al finalizar su vida y de igual forma se fijará una “Tarjeta Lila” en la habitación o cubículo donde se encuentre el paciente identificado con código lila, con el fin de que el personal que rota de turno conozca que el protocolo de código lila está activado y brinde una atención especial a él y a su familia.

Igualmente se cuenta con la “Tarjeta de Identificación Lila” para los familiares, que la Jefe del Servicio entregará para facilitarles el ingreso para el acompañamiento al paciente.

El paciente estará atendido por un equipo interdisciplinario conformado para esta estrategia por enfermeras, auxiliares, personal administrativo, médico de piso y médicos especialistas de acuerdo al caso, psicólogo, entre otros.

CORREOS Y EXTENSIONES SERVICIOS CLÍNICA EMCOSALUD NEIVA

CALL CENTER: 8632041	
SERVICIO	EXTENSIÓN
LABORATORIO CLÍNICO emcosaludneiva@gmail.com	1216
UCI ADULTOS	1504
UCI NEONATAL	1503
HOSPITALIZACIÓN TERCERO PISO	1300
HOSPITALIZACIÓN CUARTO PISO	1400
IMAGENOLOGÍA recepcion.clinica@emcosalud.com	1100
ARCHIVO archivoclin@gmail.com	
EPIDEMIOLOGÍA (Resultados COVID-19) unidad.epidemiologia@emcosalud.com	
VACUNACIÓN	1209
URGENCIAS	1103



Enero

NUESTRA CARTA DE TRATO DIGNO

Derechos y Deberes de los Usuarios Sociedad Clínica Emcosalud

Jakelyne Charry Castro- Coordinadora ATUS Clínica Emcosalud

La gerencia, directivos, profesionales y demás funcionarios de la Sociedad Clínica Emcosalud, conscientes de nuestra misión institucional de brindar dignidad un servicio de salud adecuado a las necesidades y expectativas de los usuarios, ratificamos el compromiso de garantizar sus derechos constitucionales y legales en la Declaración de Derechos y Deberes.

Derechos

ATENCIÓN CON CALIDAD	TRATO DIGNO
<p>Recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia médica disponible, respetando los deseos del paciente, incluso en caso de enfermedad irreversible.</p>	<p>Recibir los servicios de salud que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.</p>
<p>Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre los procedimientos.</p>	<p>Recibir atención preferencial si es adulto mayor, persona en condición de discapacidad, menor de 5 años o madre gestante.</p>
<p>Acreditar su identidad mediante el documento de identidad, sin que se le pida ningún otro documento.</p>	<p>Acceder de manera prioritaria a los tratamientos psicológicos y psiquiátricos que requiera como víctima de cualquier tipo de violencia sexual.</p>
<p>Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.</p>	<p>Recibir protección especial y atención en salud sin ningún tipo de restricción si es niña, niño, adolescente, mujer en estado de gestación, víctima de la violencia, víctima del conflicto armado, población adulta mayor, persona con enfermedad huérfana o persona que padece enfermedad catastrófica o de alto costo.</p>
<p>Recibir la reserva de la historia clínica en aras del respeto a la intimidad (Ley orgánica de protección de datos 15/1999) y a solicitar copia de su historia clínica y que esta le sea entregada.</p>	<p>Obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas y conocer los riesgos de acuerdo con el tratamiento.</p>
<p>Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.</p>	<p>Conocer información sobre los costos de la atención, de acuerdo con el tipo de aseguramiento.</p>
A LA ELECCIÓN	
<p>Aceptar o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado, dejando constancia en el consentimiento y/o desistimiento informado.</p>	<p>Tomar parte activa en los diferentes mecanismos de participación social como la Asociación de Usuarios, el Comité de Ética, las Veedurías, entre otros.</p>
<p>Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral.</p>	<p>Obtener información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como a recibir una respuesta por escrito.</p>
A LA INFORMACIÓN	
<p>Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como a recibir una respuesta por escrito.</p>	<p>Obtener información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como a recibir una respuesta por escrito.</p>
<p>Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral.</p>	<p>Conocer información sobre los costos de la atención, de acuerdo con el tipo de aseguramiento.</p>



VIGILADO Supersalud
Banco de la Salud - Superintendencia de Salud - Bogotá, D.C.

Deberes

CUMPLIMIENTO	RESPETO
<p>Seguir las recomendaciones dadas por el personal de salud incluyendo la de los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.</p>	<p>Brindar trato digno y humano al personal de la clínica y demás personas con que se relacione en el proceso de atención.</p>
<p>Afiliarse al sistema general de seguridad social en salud, usar adecuadamente las prestaciones y cumplir con todas las normas.</p>	<p>Cuidar y hacer uso racional de los recursos de la Clínica, cumpliendo con las normas.</p>
<p>Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social.</p>	<p>Respetar la condición e intimidad de los demás usuarios que estén en el servicio, controlar el volumen de la voz.</p>
<p>Contribuir al cuidado del medio ambiente.</p>	<p>Respetar la condición e intimidad de los demás usuarios que estén en el servicio, controlar el volumen de la voz.</p>
<p>Pagar cuotas o copagos de forma oportuna.</p>	<p>Presentar felicitaciones, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre los servicios.</p>
<p>Presentar documentó de identidad para acceder a los servicios de salud.</p>	<p>Presentar felicitaciones, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre los servicios.</p>
INFORMACIÓN	
<p>Presentar documentó de identidad para acceder a los servicios de salud.</p>	<p>Suministrar la información requerida por el personal de salud de forma clara, completa y veraz, actuando de buena fe frente al sistema.</p>
<p>Presentar documentó de identidad para acceder a los servicios de salud.</p>	<p>Comunicar a la familia el cuidado, atención y tratamiento prescrito por el personal de salud.</p>
<p>Presentar documentó de identidad para acceder a los servicios de salud.</p>	<p>Presentar felicitaciones, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre los servicios.</p>



EMCO SALUD
SOCIEDAD CLÍNICA

Febrero

CANALES DE COMUNICACIÓN CLÍNICA EMCOSALUD

Jakelyne Charry Castro- Coordinadora ATUS Clínica Emcosalud

CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES

BOLETÍN INFORMATIVO: Es un Boletín digital a través del cual se informa a los usuarios sobre temas propios de la prestación del servicio de salud, vías de acceso a los servicios, canales de atención, temas de psicología, tema de salud pública, novedades que lleguen a enviar las EAPB y de nuestra empresa; demás temas de interés de acuerdo a las necesidades de información y capacitación del Área de Atención al Usuario y demás áreas de la organización. Igualmente se publican los reconocimientos y felicitaciones que nos hacen nuestros usuarios por el buen servicio.

Es de circulación mensual, se distribuye a través de correos electrónicos, se publica en la página web y se socializa a través de nuestras redes sociales y las carteleras institucionales la empresa.

PÁGINA WEB: A través de la PAGINA (Grupo Empresarial), la empresa informa al usuario de manera permanente sus Deberes y Derechos, Conformación de la Asociación de Usuarios, Directorio Empresarial, toda la información correspondiente a la prestación de servicios de los diferentes convenios, capacitaciones y demás novedades empresariales.

REDES SOCIALES (Facebook e Instagram): A través de estas plataformas nuestros usuarios son informados permanentemente sobre las novedades en los servicios, líneas de atención 24 horas, canales virtuales, etc., con el fin de orientar y mejorar el acceso, campañas de educación en salud y demás campañas específicas de acuerdo a la información que se requiera divulgar en un momento determinado.

CARTELERAS INFORMATIVAS: Medio de comunicación instalado en cada de una de las sedes y en cada uno de los cinco pisos de la Clínica en un lugar visible y de fácil acceso a todos los usuarios, en donde se publican informaciones de interés como: Derechos y deberes de los usuarios, servicios, horarios de atención, Asociación de Usuarios, rutas de violencias, boletín informativo mensual, etc. La información de la cartelera se actualiza mensualmente según la programación establecida por la Oficina de Atención al Usuario y de acuerdo a las necesidades de información.

CANAL DE PARTICIPACIÓN

ASOCIACIÓN DE USUARIOS: El objetivo principal de este comité se capacitar a sus miembros en temas referentes a la prestación de servicios en cada uno de los convenios establecidos. Estas capacitaciones nos permitirán trabajar en conjunto para así multiplicar la información a los usuarios de las diferentes EAPB.

CANAL PRESENCIAL

BUZÓN DE SUGERENCIAS: Nuestra entidad tiene establecida la apertura de cada uno de los buzones ubicados en los diferentes pisos de la clínica de forma semanal los viernes. Para el debido registro se ha establecido un formato de acta que debe ser diligenciado según lo encontrado en el momento de la apertura.

El formato contiene: consecutivo, fecha de apertura, contenido, casilla para consignar si hay o no hallazgo, nombre del paciente, convenio, relato de lo sucedido y testigo (nombre o firma de la persona que presenció la apertura del buzón). Una vez realizada la apertura, se debe hacer el trámite correspondiente realizando el proceso para PQRS.

Febrero



CANALES TELEFÓNICOS Y ELECTRÓNICOS

LÍNEA GRATUITA NACIONAL: 018000182041
(Línea disponible para atención al usuario, inquietudes e información).

CALL CENTER: 8632041

SERVICIOS

IMAGENOLOGÍA

Programación y Cancelación de citas
(Ecografías, Rayos X, Mamografías, Tomografías, Doppler)
Correo: recepcion.clinica@emcosalud.com
Teléfono: 8632041 extensión 1100
Presencial: Calle 5 No. 6-73 (Recepción)
Presentar orden médica y documento de identidad
Horario de atención:
8:00 a.m. a 12 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p

Correo Resonancias Magnéticas:
imagenologia@emcosalud.com

SOLICITUD RESULTADOS DE LABORATORIO CLÍNICO

Correo: emcosaludneiva@gmail.com
Teléfono: 8632041 extensión 1216

SOLICITUD RESULTADOS COVID-19

Correo: unidad.epidemiologia@emcosalud.com

INFORMACIÓN DE VACUNACIÓN

Teléfono: 8632041 extensión 1209

PROGRAMACIÓN E INFORMACIÓN DE CIRUGÍAS

Correo: cirugia.clinica.emcosalud@gmail.com
Teléfono: 8632041 extensión 1117

HOSPITALIZACIÓN TERCER y CUARTO PISO

Correo: hospitalizacion.emcosalud@gmail.com
Teléfono: 8632041 extensión 1300 (Piso 3) - 1400 (Piso 4)

UCI NEONATAL

Correo: ucineonatal.emcosalud@gmail.com
Teléfono: 8632041 extensión 1503

UCI ADULTOS

Correo: uciadultos.emcosalud@gmail.com
Teléfono: 8632041 extensión 1504

SOLICITUD DE HISTORIAS CLÍNICAS

Correo: archivoclin@gmail.com

ADMISIONES CLÍNICA EMCOSALUD (URGENCIAS)

Teléfono: 8632041 extensión 1103

URGENCIAS

Correo: urgencias.emcosalud@gmail.com
Teléfono: 8632041 extensión 1110

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

Celular: 3125838867

ATENCIÓN AL USUARIO

Correo: atus.clin.emcosalud@gmail.com
Teléfono: 8632041 extensión 1219

SALA DE PARTOS

Correo: partos.clinica.emcosalud@gmail.com
Teléfono: 8632041 extensión 1120



Febrero

Atención preferencial en Clínica Emcosalud

Jakelyne Charry Castro- Coordinadora ATUS Clínica Emcosalud

Clínica Emcosalud tiene el compromiso con sus usuarios de ofrecer constantemente una atención integral, para ello se han establecido procesos y procedimientos, medios y canales de comunicación que permiten facilitar la solución a los requerimientos bajo los principios de universalidad, integralidad, eficiencia, eficacia, participación y buen trato.



solidaridad, calidad, equidad,

En nuestras oficinas de atención al usuario se cuenta con un espacio para la atención preferencial. Igualmente, en los diferentes servicios, se da prioridad a las mujeres en estado de embarazo, niños menores de 18 años, personas en condición de discapacidad, enfermos mentales, pacientes de alto costo y adultos mayores.

Con entrada en vigencia de la ley 1751 del 16 de febrero de 2015, se amplió el grupo de personas para atención prioritaria:

Artículo 11: Sujetos de Especial Protección: "La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad, gozarán de especial protección por parte del Estado. Su atención en salud no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica. Las instituciones que hagan parte del sector salud deberán definir procesos de atención intersectoriales e interdisciplinarios que le garanticen las mejores condiciones de atención".



Marzo

Cátedra del buen trato

Johana Rincón Moreno- Coordinadora ATUS Huila

En lo transcurrido del año, nuestra unidad de atención al usuario ha recibido varias quejas de profesionales de la salud, funcionarios y prestadores manifestando que han sido víctimas de agresiones verbales por parte de nuestros afiliados, es por ello por lo que debemos apuntar a mejorar la comunicación asertiva bidireccional y así superar situaciones como las reportadas.

Aquí te damos algunos tips para mejorar nuestra comunicación.

Inicia con un CÁLIDO SALUDO a las personas que están ofreciendo su atención a tus necesidades a través de nuestros canales de atención. Recuerda que toda comunicación, tiene unas normas básicas como son:

- Saludar.
- Solicitar de forma respetuosa los servicios que requieres.
- Adjuntar las órdenes médicas que han sido generadas.
- Suministrar todos los datos de contacto del paciente.
- Realizar las solicitudes en los días y horarios laborales permitidos según el código sustantivo del trabajo.



RESPETA LOS CANALES DE ATENCIÓN

Nuestra entidad ha dispuesto varios canales de atención y cada uno cuenta con una finalidad, te invitamos que tus servicios sean gestionados por los canales correctos, así evitamos reprocesos y posibles demoras en la gestión.

Aquí, puedes encontrar el listado de nuestros canales de atención <http://portal.tolihuila.com/canales-ade-acceso-huila/>

CUANDO ACUDAS A NUESTRAS SEDES

Ten en cuenta las medidas de protección para el cuidado de todos.

¡EL BUEN TRATO, SE CONTAGIA!

Marzo

LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO FACTOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA Y DEL EQUIPO DE APOYO

Colaboración: Jakelyne Charry – ATUS Clínica Emcosalud

Artículo tomado del ACTA MÉDICA GRUPO ÁNGELES. Volumen 9, No. 3, julio-septiembre 2011

Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor. En el campo médico, la comunicación es considerada esencial para establecer la relación médico-paciente; implementarla de forma eficiente y confiable permite mejorar la calidad en la atención médica y más aún la seguridad para el paciente. El médico debe establecer empatía con el paciente desde que lo conoce en el consultorio, ello le permitirá recabar más fácilmente la información necesaria para determinar el diagnóstico y para proponerle alternativas en su tratamiento. Este importante proceso se fundamenta en la experiencia, competencia y en la capacidad que tenga para comunicarse. **Si la comunicación es clara, abierta y adecuada, permite obtener fácilmente la confianza del paciente y, en cuyo caso resulte apremiante, también la de su familia.**



Toda la información que se les proporcione debe ser explicada conforme a terminología comprensible para el receptor; algunos ejemplos de la información que se suelen comunicar son: el **diagnóstico, los estudios necesarios que se puedan requerir para confirmarlo y las alternativas de tratamiento.** Cuando se trate de prescripciones o recomendaciones, éstas deben ser cuidadosamente explicadas, dado que el paciente las puede confundir y, por ello, su tratamiento puede resultar inefectivo o conducir a un error que pueda afectarlo.

En el enfermo hospitalizado, la buena comunicación es aún más importante, pero también es más compleja. La estancia hospitalaria presupone que el paciente está delicado y requiere cuidados especiales, con mayor razón en las áreas de terapia intensiva, además en la atención de estos pacientes se involucra a un número mayor de personas, enfermeras, profesionales de servicio social, médicos interconsultantes, personal de áreas de diagnóstico, radiología y laboratorio, también puede estar involucrado personal de cuidados intensivos y cirugía. Es esencial que todo el personal de salud esté cuidadosamente capacitado para llevar a cabo el proceso comunicativo de manera confiable y eficiente. El nuevo concepto de profesionalismo en medicina incluye numerosos compromisos, entre los más importantes están: **mantener la competencia profesional, llevar a cabo la práctica médica con honestidad y respeto para los pacientes, mantener buenas relaciones con ellos y con sus familiares, garantizar la confidencialidad y otorgar una atención médica de excelencia.** Otro de los principios esenciales del profesionalismo es **el manejo adecuado de la comunicación** tanto con los pacientes, familiares, médicos interconsultantes como con el personal de salud en el cual también están involucrados personal de servicio social, enfermeras, personal técnico y administrativo. Contravenir este principio produce conflictos, errores y más grave aún compromete la seguridad del paciente. Una encuesta reciente indica que las enfermeras consideran que la comunicación del personal de enfermería con el médico es un problema serio, si esta situación se origina por arrogancia de alguna de las partes especialmente de los galenos, esto debe considerarse como reprobable y debe desalentarse. Las siguientes son algunas reflexiones que se deben realizar en relación con lo que se podría llamar cortesía profesional, tiene su fundamento en la comunicación adecuada que debe existir entre el personal de salud que atiende al paciente y por ello es necesario que todo el trato con pares, con el personal de salud y especialmente con las enfermeras se lleve a cabo con cortesía y con respeto. No es aceptable que aún en momentos clínicos de presión, de angustia médico-quirúrgica o ante problemas que se susciten en la atención médica hospitalaria se trate a los compañeros con lenguaje y actitudes groseras, esto debe considerarse como un incorrecto y cruel abuso profesional. Los comentarios que descalifican o denigran al personal, a los compañeros de trabajo o a las autoridades son completamente incorrectos y faltos de ética.

Se invita a todos los integrantes del Grupo Empresarial Emcosalud a manejar una muy buena comunicación, tanto con el paciente y su familia, como con los compañeros de labores. NO OLVIDAR tener en cuenta los protocolos de atención al paciente y las prácticas recomendadas en el MANUAL DEL CLIENTE INTERNO DEL GRUPO EMPRESARIAL DE EMCOSALUD.

Marzo

Humanización en la atención en Clínica Emcosalud

Jakelyne Charry Castro- Coordinadora ATUS Clínica Emcosalud

La Sociedad Clínica Emcosalud, en su capacitación continuada viene trabajando un tema muy importante como es la Humanización en salud, donde el cuidado de sus pacientes va más allá de la cura de su enfermedad, por lo cual día a día se está ofreciendo una atención humana que contiene el acompañamiento asistencial, educativo y de soporte familiar.



A raíz de la pandemia se ha tenido que reestructurar la manera de prestar los servicios y nos exige adaptarnos a las nuevas formas de vida.

Es evidente que la humanización en salud en la Clínica hace énfasis en aplicarse desde el primer contacto que se tenga con el paciente, a través de una comunicación asertiva, la cual comprende fluidez, efectividad y calidez, donde el paciente sienta un trato personalizado y afectuoso, es por ello que cuidamos el lenguaje verbal del cómo y qué decimos con mensajes positivos. Tomemos el ejemplo de los médicos que a pesar de su ardua labor proporcionan un trato personalizado y cálido a sus pacientes al realizarle una valoración, un procedimiento, donde les están informando adecuadamente lo relacionado con su patología, asegurándose de que este quedó satisfecho con la información dada.

Dentro de las tareas que realiza el personal asistencial de nuestra Clínica, está la de poner en práctica los derechos de los pacientes, que aunada a la atención con cariño, le va a generar felicidad al paciente y le ayudará a mejorar su estado de ánimo y por ende sanará rápidamente.

De igual forma se ha realizado el mejoramiento de la infraestructura física y de los canales de comunicación para brindar una información oportuna y veraz a cada uno de los usuarios.

Con relación a los pacientes hospitalizados los médicos llaman al familiar reportado una vez al día para darle información sobre diagnósticos, tratamiento y aclarar las dudas que se puedan presentar, esperando que esa persona replique responsablemente la información a los demás miembros de la familia y así generar satisfacción a las expectativas no solo del usuario sino de su entorno familiar.

Recordemos que al brindar trato humanizado también nos estamos enriqueciendo personalmente. Por lo que hagamos hoy, seremos recordados mañana.

“El más hondo fundamento de la medicina es el amor”-Paracelso. Con el cual todo se obtiene y sin el cual nada se puede, además si el amor es grande, grande será el fruto que de él obtengamos de la medicina.

Abril

Comunicación efectiva en el trabajo: ¿en qué consiste?

Tomado de: <https://www.ionos.es/startupguide>

¿Qué se considera una buena comunicación en el trabajo? Aunque una parte tiene que ver con una actitud abierta hacia los demás, también tiene en cuenta una forma correcta de expresarse. En estos casos todos los factores desempeñan un papel importante.



Es imposible no comunicar: incluso sin hablar, las personas envían constantemente señales que otros reciben, a menudo negativamente. De ahí la necesidad de apostar por una comunicación efectiva en el trabajo.

Actitud abierta

Una actitud abierta es el principio y el fin de una **cultura de comunicación positiva**. Los conflictos solo se pueden resolver con rapidez si los compañeros y los superiores se tratan con honestidad. Sin embargo, con más frecuencia de la esperada, tienen lugar intrigas, comentarios negativos e incluso *mobbing* (acoso laboral). Hay quienes hablan a la espalda de algún compañero u ocultan información de forma deliberada con el fin de obtener algún beneficio, pero de esta forma no se forman equipos productivos, motivo suficiente para intentar eliminar los problemas existentes lo más rápido posible.

Una actitud abierta es también importante en la **cultura de la discusión**. Las discusiones constructivas solo pueden tener lugar cuando una parte reconoce la opinión de la otra como una posible solución. Al aferrarse con obstinación a un punto de vista, es inevitable que los proyectos se paralicen. Si, por otro lado, todas las partes tratan abiertamente las contribuciones realizadas, se pueden ir alimentando unas ideas con otras, consiguiendo así fortalecer tanto la creatividad como la productividad.

Claridad

La mala comunicación en el trabajo no siempre se debe a la falta de voluntad o a las malas intenciones, sino también a la ausencia de las capacidades necesarias para comunicar. Cuando las conversaciones carecen de claridad o la información no se comunica correctamente, se producen malentendidos muy fácilmente. Por lo tanto, es importante prestar atención a una **formulación clara** de lo que se quiera comunicar. Ya sea en un correo electrónico, en una reunión o durante una conversación en la cafetería: ocultar el mensaje real detrás de palabras vacías es

contraproducente. Es más, aquellos temas especialmente complicados han de explicarse en detalle para que no causen desinterés o generen incompreensión en el receptor. Repetir la información y realizar preguntas son dos formas efectivas que ayudan a aclarar hechos complejos.

Tanto empleadores como empleados han de prestar atención al efecto que tienen las palabras escritas y habladas. **Un tono poco considerado** se malinterpreta con rapidez. Es por eso que en estos casos una expresión clara contribuye a evitar conflictos y a trabajar con más determinación.



Respeto

Amabilidad, cortesía y respeto mutuo, ya sea entre iguales o entre superiores y empleados. No hay nada tan efectivo como la falta de respeto para crear un mal ambiente de trabajo. Muchas personas en posiciones de responsabilidad tienden a utilizar un estilo de liderazgo agresivo para hacer notar su autoridad. Sin embargo, es mucho más efectivo tratar a los empleados con respeto. De esta forma, no solo están más satisfechos en el trabajo, sino que también están dispuestos a implicarse más. Pero el respeto ha de ser mutuo, es decir, los empleados también deben esforzarse por tratar a sus superiores con consideración.

Disposición a escuchar

La comunicación no se produce en un solo sentido: también hay que escuchar a quien habla. La capacidad de escuchar a los demás es tan importante como la habilidad para expresarse con claridad. Así, se considera esencial en una buena comunicación en el trabajo que la otra parte cuente con el tiempo necesario para hacer sus contribuciones sin verse interrumpido a la mitad. Es necesario también mostrar empatía y tener la capacidad de escuchar y responder realmente a lo que se ha dicho. Esto no es lo mismo que estar sentado en silencio mientras alguien más habla, sin necesariamente prestar atención. Por tanto, una **actitud comprensiva** es un factor decisivo, tanto en conversaciones profesionales como en las de componente emocional. Cuando entender a otra persona resulta complicado, puede ser de gran ayuda hacer preguntas, lo que a su vez también envía señales positivas al interlocutor.

Admitir errores

Nadie es perfecto. Todo el mundo lo sabe, pero a muy poca gente le gusta admitirlo. Es precisamente el hecho de **admitir errores abiertamente** lo que proporciona una buena base para la comunicación. Quien se disculpa con honestidad tiene un efecto desarmante: admitir abiertamente un error suele tener un efecto positivo en la otra persona. Por eso hay que rechazar la idea de que admitir haber cometido un fallo es un signo de debilidad. Aquellos que lo hacen y se enfrentan a las consecuencias demuestran fortaleza de carácter.

La capacidad de escuchar a los demás es tan importante como la habilidad para expresarse con claridad.

Mayo

Recomendaciones Comunicación Efectiva (Laboral Interna)

Para un buen flujo en la comunicación, se debe mantener siempre una actitud positiva, colaborativa, constructiva y evitar responsabilizar directamente a otros de los errores, celebrar y compartir el éxito de nuestros compañeros. Ayudar y dejarse ayudar por el equipo son aspectos básicos para generar un buen clima laboral y por ende atención con calidez y calidad a nuestros usuarios, dejando nuestra empresa con la mejor imagen en el Surcolombiano.

Corregir los errores de forma interna

Atención al Usuario Sociedad Clínica



EMCO
SALUD
SOCIEDAD CLÍNICA



EMCO
SALUD
35 Años

Mayo

**HUMANIZACIÓN
EN LA ATENCIÓN
SOCIEDAD CLÍNICA
EMCOSALUD**

La **Sociedad Clínica Emcosalud**, en su capacitación continuada viene trabajando un tema muy importante como es la Humanización en salud, donde el cuidado de sus pacientes va más allá de la cura de su enfermedad, por lo cual día a día se está ofreciendo una atención humana que contiene el acompañamiento asistencial, educativo y de soporte familiar.

Especialmente en época de Pandemia se ha tenido que reestructurar la manera de prestar los servicios y nos exige adaptarnos a las nuevas formas de vida.

"El más hondo fundamento de la medicina es el amor" - Paracelso.

CENTRO DE COMUNICACIONES

VIGILADO SUPERVISADO

clinicaemcosalud

clinicaemcosalud La humanización de la atención pretende ofrecer unos cuidados integrales centrados en la persona (paciente, familia y profesionales). Busca ir más allá de la parte técnica de la enfermedad contemplando al paciente como persona y cubriendo sus necesidades no solo físicas sino también psíquicas y emocionales.

#SociedadClínicaEmcosalud
#Humanización

Les gusta a dianita_patty_castro y 19 personas más

20 DE MAYO

Agrega un comentario... [Publicar](#)

Mayo

USO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Continuamos reforzando tu participación a través de nuestros canales institucionales

Recuerda que puedes darnos a conocer tus sugerencias a través de nuestros buzones ubicados en cada una de las sedes. Para tal fin tenemos disponible el formato de PQRS que podrás diligenciar y depositar en estos buzones los cuales son abiertos los viernes de cada semana.

¡Esperamos contar con tus opiniones y felicitaciones!



Sistema de PQRS en Clínica Emcosalud (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Jakelyne Charry- ATUS Clínica Emcosalud

El Sistema de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Todo usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

Las PQRS se pueden presentar vía telefónica en la línea 018000182041, diligenciar en el formato y depositar en los buzones, radicar personalmente en la Coordinación Atención al Usuario o en la recepción de la clínica.

Horario de Atención: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.