

Programa De ***Humanización***



Al ritmo
del SER

La diferencia
está en cómo *lo hacemos*

Nuestra Declaración

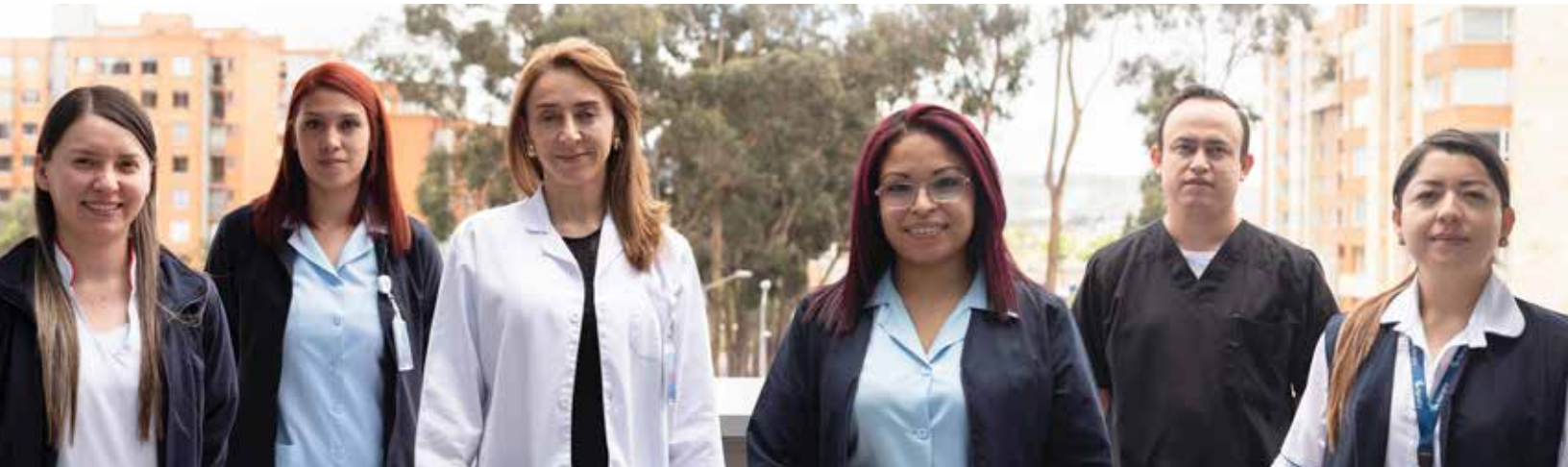
Encaminamos acciones que fortalezcan una *cultura de cuidado, con sentido humanizado*, viviendo y representando nuestro modelo de identidad en todos los grupos de interés. Velamos por un servicio que cumpla con los estándares de calidad, por medio del desarrollo del **ser**, dentro de cada grupo de interés cuando se es parte de nuestra familia Keralty.



¿Qué **Buscamos?**







Fortalecer la actitud de servicio y trato humanizado, resaltando el **SER** como eje transformador y promotor de comportamientos que se reflejen en el **HACER** y el cual conlleve al **SORPRENDER** en la experiencia.



¿Para **Quién?**



-  Colaboradores y Líderes
-  Aliados para cuidar
-  Terceros
-  Usuario y familia

¿Cómo?

Por medio de la sensibilización, desarrollo y entrega de herramientas a nuestros grupos de interés, generando un valor diferencial en aquellos momentos memorables, que nos permiten construir experiencias significativas.



Modelo De **Humanización**



¿Qué **Vamos** A Hacer?



Interiorización de la Competencia Servicio Humanizado a través del ID Keralty

Objetivo: Dar a conocer las conductas que hacen parte de la competencia de Servicio humanizado, de la mano del valor compasión.

Metodología: Activación en sede y a nivel nacional.



Curso Virtual de Humanización y Trato Digno, Tips en el servicio

Objetivo: Fortalecer conceptos relacionados con humanización y entregar herramientas que fortalezcan el servicio humanizado al interior y exterior de la compañía.

Metodología: Curso Virtual.



Liderazgo con sentido humanizado Medición efectividad

Objetivo: Interiorizar la importancia de movilizar desde el rol del líder el sentido humanizado al interior y exterior de la compañía Conferencia competencias servicio humanizado al interior y exterior de la compañía.

Metodología: Conferencia en servicio humanizado, influencia en los equipos, implementación y medición.



Curso en Enfoque Diferencial

Objetivo: Dar a conocer nuestra política de diversidad y formar a los colaboradores en cuanto a diversidad e inclusión, identificación y relacionamiento de acuerdo a cada enfoque.

Metodología: Curso Virtual

Intervención y seguimiento de quejas por actitud en Conexión Humana, modelo de actuación por número de quejas en las unidades de negocio.

Objetivo: Estandarizar y disminuir el nivel de quejas por actitud en el servicio.

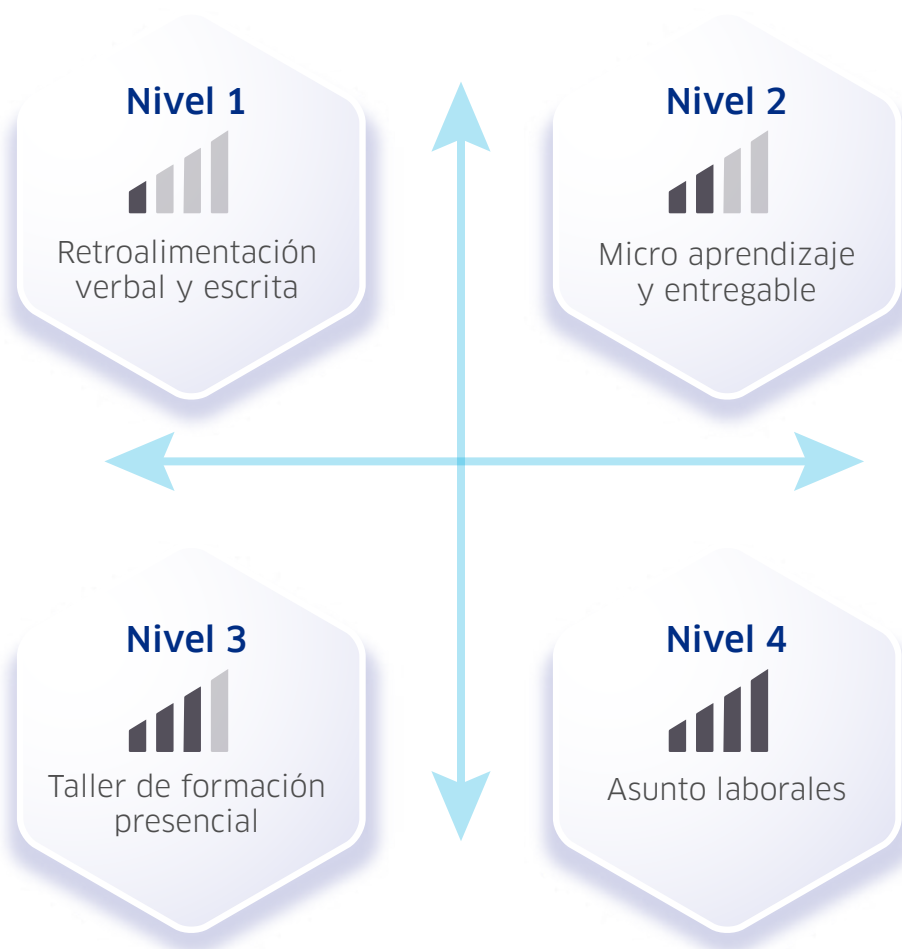


Acciones *adicionales*

Implementación *Protocolo de Quejas*

Intervención y seguimiento de quejas por actitud en Conexión Humana, modelo de actuación por número de quejas en las unidades de negocio.

Objetivo: Estandarizar y disminuir el nivel de quejas por actitud en el servicio.



¿Qué queremos impactar?

- NPS índice de satisfacción paciente/usuario
- eNPS programa de humanización

¿Qué queremos impactar?

- Disminución N. de quejas por actitud