

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO.

- SSFM: desde la DIGSA en el mes de mayo, se llevaron a cabo las siguientes estrategias enfocadas a la humanización en los servicios:

- 1- Termina el 26/06/2020 el curso de humanización liderado por DIGSA y el SENA para el SSFM, certificando a 50 participantes: DIGSA 10 personas, DISAN EJC 01, DISAN ARC 24, JEFSA FAC 15 personas.

- 2- Se realiza participación del personal DIGSA en videoconferencias liderada por COLSUBSIDIO, con los siguientes temas: "mejores prácticas del talento humano en la nueva normalidad", "experiencia del cliente", "cómo será el trabajo futuro", "la salud mental y emocional de los funcionarios", "salud mental en tiempos de pandemia".

Indicador 10 estrategias realizadas / 10 estrategias planteadas desde DIGSA = 100%

- DISAN EJC: ha generado los siguientes avances de las cuatro estrategias planteadas:

1. Generar una cultura institucional de la humanización por medio de actividades de fortalezcan las relaciones interpersonales; promoviendo la conformación del Equipo Líder de Humanización, que involucren líderes de procesos y directivos de los ESM: los ESM a nivel nacional continúan con la gestión de las actividades de humanización, de acuerdo con la emergencia sanitaria se enfatiza en las reuniones con los funcionarios, realizando la socialización del protocolo de humanización el cual está alineado con el protocolo de servicio al ciudadano del Ministerio de Defensa, se retroalimenta al equipo sobre las quejas y reclamos más frecuentes y acciones a tomar para dar solución a las mismas como estrategias de comunicación (boletines y reuniones virtuales).

2. Difundir el protocolo de atención humanizada en los Establecimientos de Sanidad fundamentado las líneas estratégicas de la humanización. Evidencia de cumplimiento: los ESM realizaron la difusión del protocolo de humanización por áreas de servicio, capacitación de los funcionarios con el fin de fortalecer el trato digno y cordialidad de la atención, actividades que se reflejan en las actas de socialización emitidas por los ESM.

3. Desde las Direcciones de Sanidad Militar y Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea, se han venido implementando estrategias que permitan hacer de la Humanización ejes transversales en la prestación de servicio de Salud.

Así mismo como Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares con la participación de más de 100 participantes, se realizó el **DIPLOMADO ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA** por la constante actualización de los conocimientos, los cuales aportan al crecimiento personal y a alcanzar los objetivos de la Entidad el cual tuvo un módulo intensivo sobre la HUMANIZACIÓN

Modelo de atención en Salud (MATIS)

Con el fortalecimiento del talento humano en Salud y la parte administrativa, el área participo en el seminario para la sensibilización en la parte humanitaria. Exponiendo todo lo relacionado.

La Dirección General de Sanidad Militar, Mediante el Sena brindo curso virtual humanización de los Servicios de Salud dictado por el SENA en el mes de junio. Además sean emitidos desde la parte de comunicaciones los informativos y boletines los cuales están en la página de la DIGSA

4- Implementación y unificación de un modelo de comunicación institucional a través de medios y canales de comunicación externos e internos que sean efectivos. Evidencias de cumplimiento: de acuerdo con la situación actual del país frente a la emergencia sanitaria para la mitigación de la pandemia por Covid19; las oficinas de atención al usuario de los ESM, establecieron comunicación con los usuarios a través de diferentes medios como: WhatsApp; carteleras de información; comunicación directa en las guardias de las Unidades Militares; boletines informativos; correos electrónicos y líneas telefónicas, con el fin de orientar a los usuarios respecto a la prestación de los servicios a nivel territorial para este mes. se puso como punto de referencia el cambio del operador de medicamentos generando boletines informativos.

5- se ha venido fortaleciendo la cultura de Humanización a través de actividades de capacitación, sensibilización, dirigidas a líderes de procesos, funcionarios públicos y usuarios que fomenten el reconocimiento de derechos y deberes; mejore la calidad en la prestación del servicio respondiendo con oportunidad, pertinencia, calidez para lograr la satisfacción del usuario. Evidencia de cumplimiento:

- Difusión de la Carta de Trato digno emitida por la DIGSA, utilizando medios tecnológicos para difundir los derechos y deberes definidos en el documento, evidencia que se consigan en el acta correspondiente
- Se realiza capacitación al personal de funcionarios sobre "la atención de usuario es un momento especial" - "Cultura del buen trato y hacia los usuarios fomentando la importancia de la Oportunidad", "cumplir las citas programadas y atender los requerimientos del personal administrativo y central de salud".
- Los ESM continúan con la implementación de la atención preferencial, para ello han diseñado e implementado estrategias que buscan priorizar la atención de los grupos en situación de vulnerabilidad a través de piezas publicitarias.

- DISAN ARC: ha generado los siguientes avances de las estrategias planteadas:
 1. Capacitación virtual en humanización terminada para el personal de atención al usuario y asistencial de cara al usuario de los ESM con SENA

- JEFSA FAC: realizan las siguientes campañas:

A-. Valores para Humanizar: CACOM 1 Acta No. 066 del 4 de marzo, CACOM 2 Acta No. 235 del 21 de abril, CACOM 3 Acta No. 233 del 24 de abril, CACOM 4 Acta No. 261 del 23 de abril, CACOM 5 Acta No. 266 del 23 de abril, CACOM 6 Acta No. 346 del 14 de abril, CAMAN Acta No. 232 del 23 de abril, CATAM Acta No. 166 del 23 de abril, CEOFA Acta No. 207 del 14 de abril, DIMAE Acta No. 131 del 20 de abril, DMEFA Acta No. 299 del 23 de abril, EMAVI Acta No. 305 del 4 de mayo, GAAMA Acta No. 884 del 24 de abril, GACAS Acta No. 220 del 21 de abril, GACAR Acta No. 206 del 13 de abril, GAORI Acta No. 218 del 24 de abril.

B- Manejo del estrés: CACOM 1 Acta No. 075 del 21 de mayo, CACOM 2 Acta No. 320 del 21 de mayo, CACOM 3 Acta No. 278 del 20 de mayo, CACOM 4 Acta No. 327 del 18 de mayo, CACOM 5 Acta No. 342 del 20 de mayo, CACOM 6 Acta No. 485 del 19 de mayo, CAMAN Acta No. 315 del 21 de mayo, CATAM Acta No. 209 del 20 de mayo, CEOFA Acta No. 289 del 19 de mayo, DIMAE Acta No. 172 del 19 de mayo, DMEFA Acta No. 274 del 28 de marzo, EMAVI Acta No. 390 del 21 de mayo, GAAMA Acta No. 1181 del 22 de mayo, GACAR Acta No. 265 del 8 de mayo, GACAS Acta No. 278 del 21 de mayo, GAORI Acta No. 279 del 20 de mayo.

C- Hábitos del buen servicio: CACOM 1 Acta No. 085 del 10 de junio, CACOM 2 Acta No. 348 del 1 de junio, CACOM 3 Acta No. 331 del 8 de junio, CACOM 4 Acta No. 391 del 10 de junio, CACOM 5 Acta No. 401 del 8 de junio, CACOM 6 Acta No. 637 del 9 de junio, CAMAN Acta No. 382 del 9 de junio, CATAM Acta No. 260 del 9 de junio, CEOFA Acta No. 324 del 3 de junio, DIMAE, DMEFA Acta No. 418 del 4 de junio, EMAVI Acta No. 472 del 11 de junio, GAAMA Acta No. 1182 del 10 de junio, GACAR Acta No. 275 del 13 de junio, GACAS Acta No. 319 del 5 de junio, GAORI Acta No. 308 del 1 de junio.

D- DISAN EJC: realizó una estrategia:

1- Seguimiento del comportamiento de PQRS relacionadas con la humanización de los servicios, por lo cual, en el mes de junio se dio inicio a la aplicación de la encuesta de satisfacción global de los usuarios, con el fin de verificar los indicadores antes mencionados.

E- DISAN ARC: dio continuidad a una estrategia planteada:

1- En los servicios de atención presencial como Farmacia, Autorizaciones, Radiología y Laboratorio, está trabajando en conjunto con la DIGSA los digitarnos general y preferencial incluidos a los veteranos.

Se está priorizando la atención por telemedicina en todos los ESM.

F-JEFSA FAC: definió las siguientes estrategias:

1- Capacitación Personal Jefatura Salud Sobre "la Atención Preferencial". Evidencia: Acta No. 236 del 28 de abril.

2- Los ESM efectuaron la respectiva señalización de la atención preferencial en las siguientes actas: CACOM 1 Acta No. 073 del 19 de mayo, CACOM 2 Acta No. 309 del 19 de mayo, CACOM 3 Acta No. 278 del 20 de mayo, CACOM 4 Acta No. 378 del 18 de mayo, CACOM 5 Acta No. 341 del 20 de mayo, CACOM 6 Acta No. 509 del 20 de mayo, CAMAN Acta No. 323 del 22 de mayo, CATAM Acta No. 208 del 20 de mayo, CEOFA Acta No. 287 del 19 de mayo, DIMAE Acta No. 173 del 21 de mayo, EMAVI Acta No. 391 del 21 de mayo, GAAMA Acta No. 1088 del 26 de mayo, GACAR Acta No. 279 del 18 de mayo, GACAS Acta No. 276 del 20 de mayo, GAORI Acta No. 280 del 20 de mayo.