

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Colmena Compañía de Seguros de Vida S.A.



Colmena  
Seguros

# XVI CONGRESO DEL SECTOR SALUD

## CALIDAD - HUMANIZACION DEL SERVICIO

Ps. Luis Alberto Blanco M  
Montería, Septiembre de 2018

# PARA DISCUTIR....

- Que es Calidad?
- Que es el valor agregado?
- De que depende la Calidad?
- Enemigos de la calidad
- Estamos Humanizados o deshumanizados?
- De que depende la Humanización en un servicio?
- Existe hoy un liderazgo humanizado?





# HUMANIZACION DEL SERVICIO



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA Colmena Compañía de Seguros de Vida S.A. DE COLOMBIA

Que hace falta para llegar al ideal??



# HUMANIZACION DEL SERVICIO

## DEFINICION

- **HUMANIZACIÓN**

Da cuenta de un proceso que se lleva a cabo por un tiempo determinado y que tiene como fin la **conversión** del sujeto u objeto en cuestión en algo más parecido a lo que se entiende normalmente por ser humano. *Es utilizar lo **valores** en pos del otro!!!*

- **SERVICIO:**

Beneficio intangible que acompaña a un producto tangible o no, y permite satisfacer alguna necesidad del cliente.

*Todo lo anterior se soporta en la RESOLUCIÓN 2082 de 2014 para el Sistema Único de Acreditación en Salud, donde hace referencia a la HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD PARA **GARANTIZAR EL RESPETO** Y LA DIGNIDAD DEL SER HUMANO.*

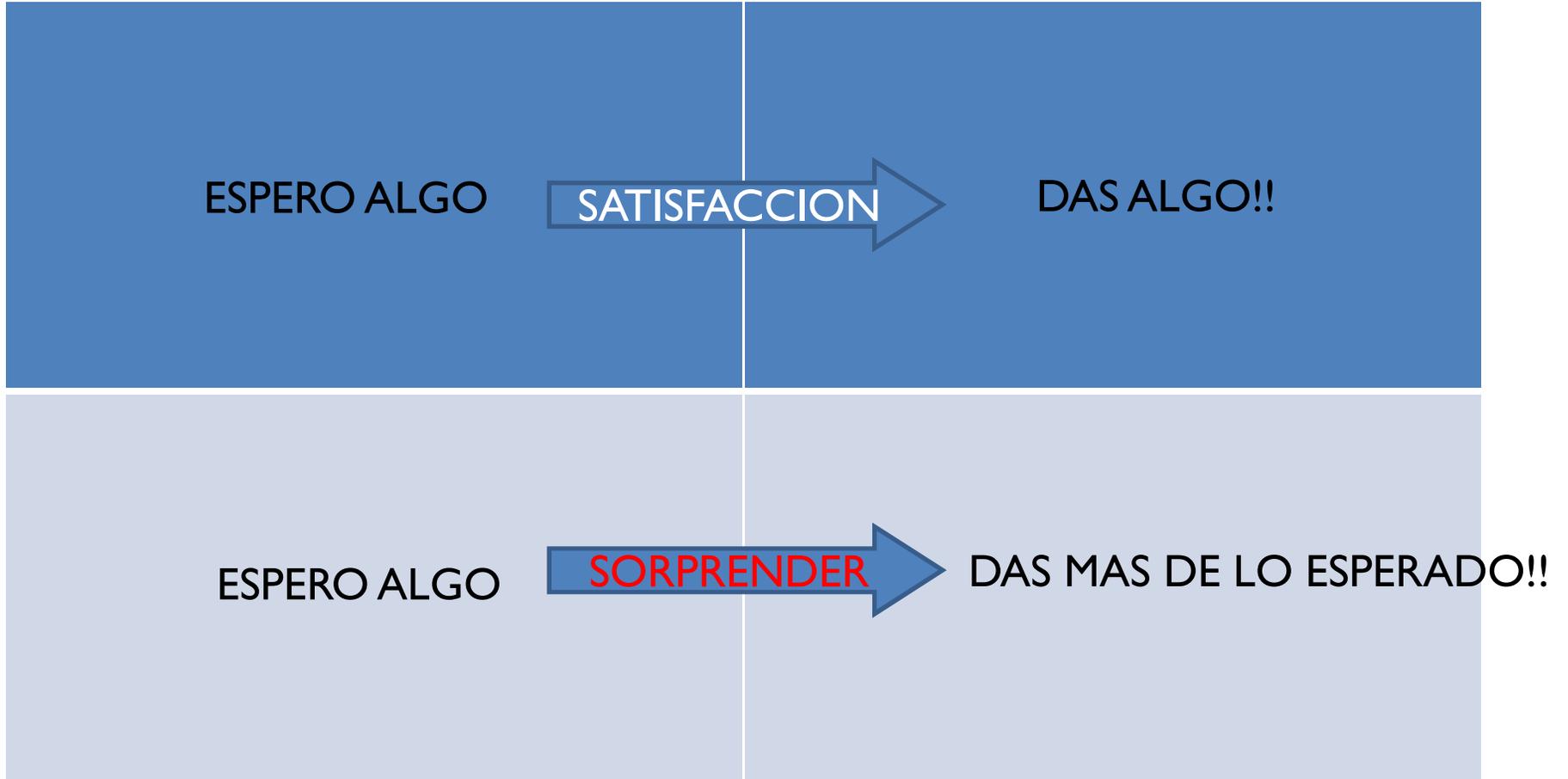


# COMPETENCIAS NECESARIAS

- **Bienvenida del cliente:** Es la ascendencia, el recibimiento, la reacción en el momento de verdad y/o encuentro con el cliente
- **Rekursividad hacia el cliente:** Es la respuesta, la postura, la actitud asociada a la aceptación de los argumentos del cliente
- **Efectividad con el cliente:** Es la respuesta concreta, directa y precisa en la disposición y empatía para satisfacer al cliente
- **Rekursividad ante el requerimiento del cliente:** Es el tipo de respuesta ante la solicitud que hace el cliente
- **Rekursividad en el manejo del tiempo:** Es la utilización del tiempo con la finalidad de satisfacer una necesidad del cliente
- **Exploración del cliente:** Es la iniciativa para buscar, identificar y descubrir las necesidades del cliente
- **Compromiso con el Rol de Servicio:** Es la actitud ética y consecuente con la que se ofrece y/o promete en el servicio

# HUMANIZACION DEL SERVICIO

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Colmena Compañía de Seguros de Vida S.A.



# CLASES DE MOMENTOS DE VERDAD



**MOMENTOS NORMALES**



**MOMENTOS ESTELARES**



**MOMENTOS AMARGOS**

# LOS 7 PECADOS DEL DESUMANIZADO

## **1. Tratar a los clientes con apatía.**

Tratarlos con un “me vale”.

## **2. Desairar a los clientes.**

Cuando se le da más importancia a otras labores y no al cliente.

“Me permite, no ve que estoy ocupado...”

## **3. Ser frío con los clientes.**

Es dar una recepción no adecuada a nuestro cliente.

“Pásele...Apúrese, haga fila.....”



# LOS 7 PECADOS DEL DESUMANIZADO

## **4. Tratar a los clientes con aire de superioridad.**

No sentirse el dueño de la empresa, ni superior que cualquier persona.

“La verdad no te entiendo...” “¿Qué necesitas...?”

## **5. Trabajar como un robot.**

Todo igual, no existe creatividad ni carisma.

“Su orden fue...” “Que tenga un buen día, ... Pase...”

# LOS 7 PECADOS DEL DESUMANIZADO

## 6. Ceñirse al reglamento.

Ser muy lineal con las reglas de la empresa, que se sacrifica al cliente.

“Las políticas de la empresa no permiten dar descuentos por volumen....”

## 7. Dar evasivas al cliente.

Es una forma de deshacerse del cliente, para que el empleado haga algo distinto.

# HUMANIZACION DEL SERVICIO

## RETOS:

- Tecnología
- Normatividad – el propio sistema de salud
- Protocolo -procedimientos
- Ego
- Salud mental (prestador de salud)
- Nivel académico

# HUMANIZACION DEL SERVICIO

## RETOS:

- Carga laboral
- Burnout : Despersonalización, Baja Realización Profesional, Agotamiento Emocional
- Facturación
- *Salud= a un bien para producir*
- Hombre x objeto
- Negación del sufrimiento



# HUMANIZACION DEL SERVICIO

## COMO HUMANIZAR?

# HUMANIZACION DEL SERVICIO

## COMO HUMANIZAR?

“...Amaras a tu prójimo como a ti mismo...” Mt 22:39

### VALORES:

Tolerancia

Amor

Pasión

Respeto

Dignidad

Altruismo - Servicio

Humildad

Calidez

Compasión:

*Sentimiento de tristeza que produce el ver padecer a alguien y que impulsa a aliviar su dolor o sufrimiento, a remediarlo o a evitarlo.*





# VIDEO

*“Hagas lo que hagas, estés en donde estés a través de nuestra vida profesional y personal podemos contribuir a darle una dirección humana a nuestros semejantes”*

*Gracias por escucharme!!*

