

La humanización
en la línea de frente:
de la queridura a la ética.
OFICINA NACIONAL

GUARDIANES
DE LA HUMANIZACIÓN



Saludo y bienvenida:

Doctor Jaime González Montaña, presidente ejecutivo de Coosalud

Contertulios:

1. Adriana Llano Restrepo, filósofa, directora de Endomarketing y Experiencia de Coosalud.
2. Fabián Colonia García, salubrista, máster en Intervenciones Sociales y Educativas y candidato a Ph.D. en Educación y Sociedad de la Universitat de Barcelona; fue subsecretario de salud pública de la Alcaldía de Cali y asesor del ministro Alejandro Gaviria.
3. César Castiblanco, enfermero epidemiólogo, coordinador de Epidemiología y Salud Pública en la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral - ACEMI.





“No basta con ser un
buen profesional. Hay que
ser un buen ser humano”.
Ryszard Kapuściński

Guardián... y no rottweiler



Línea de Frente... ¿yo?

En la línea de frente estamos todos: presidentes, gerentes, directores, analistas, asistentes, auxiliares.

Todos, porque todos trabajamos de cara al afiliado, así él no nos vea.

Pero nosotros siempre tenemos al afiliado en la mira.



...todos, hasta los que cuentan y cuidan la plata

El vicepresidente financiero, Fernando Torres, Darwing López, gerente de Planeación y Control Financiero y el señor Cáez, nuestro director de Contabilidad, son línea de frente.

Todo lo que ellos y los de la “baticueva” hacen, es por bien del afiliado.



El “Kínder”, por supuesto, es línea de frente



El “kínder” del Piso 9, que es parte de la incubadora de nuevos liderazgos, también es línea de frente.

El mundo se ve muy bello desde Bocagrande...



Pero hay que ir al encuentro del otro...

“La realidad se
comprende mejor
desde la periferia”:
Papa Francisco

Y en la periferia está la mayoría de
nuestros 2.600.000 afiliados



Queridura es una palabra vieja usada en Antioquia para los buenos modales con buena vibra.

Pero la **humanización** no se agota en la queridura porque la cortesía es tema del contrato social, de vivir en sociedad dijo Jean-Jacques Rousseau.

La **humanización** para **COOSALUD** es volver a la esencia, a ese espíritu que nos hizo nacer hace 26 años y que es cosa nuestra y de nuestros aliados.



La humanización nos define, pero a veces... ¡la extraviamos!

- Nietzsche reclamaba para el ser humano: “Hay que ser humano, demasiado humano”.
- Heidegger advertía sobre la deshumanización: (...) este irrespetuoso co-estar con los otros, sin contar en serio con ellos y sin que tampoco quiera tener que ver con ellos. En este ámbito surge el otro como peligro para mí y yo como peligro para él”.
- Platón enseñaba: La humanización acontece en la Ética.



La ética no es un trabalenguas. La humanización, menos

Tenía una gata

ética pelética pelimplimplética,
pelada, peluda, pelimplimpluda,
que tenía gatitos

éticos, peléticos, pelimplimpléticos,
pelados, peludos, pelimplimpludos.

¡Si mi gata no hubiera sido

ética pelética pelimplimplética,
pelada, peluda, pelimplimpluda,
sus gatitos no habrían sido

éticos, peléticos, pelimplimpléticos,
pelados, peludos, pelimplimpludos

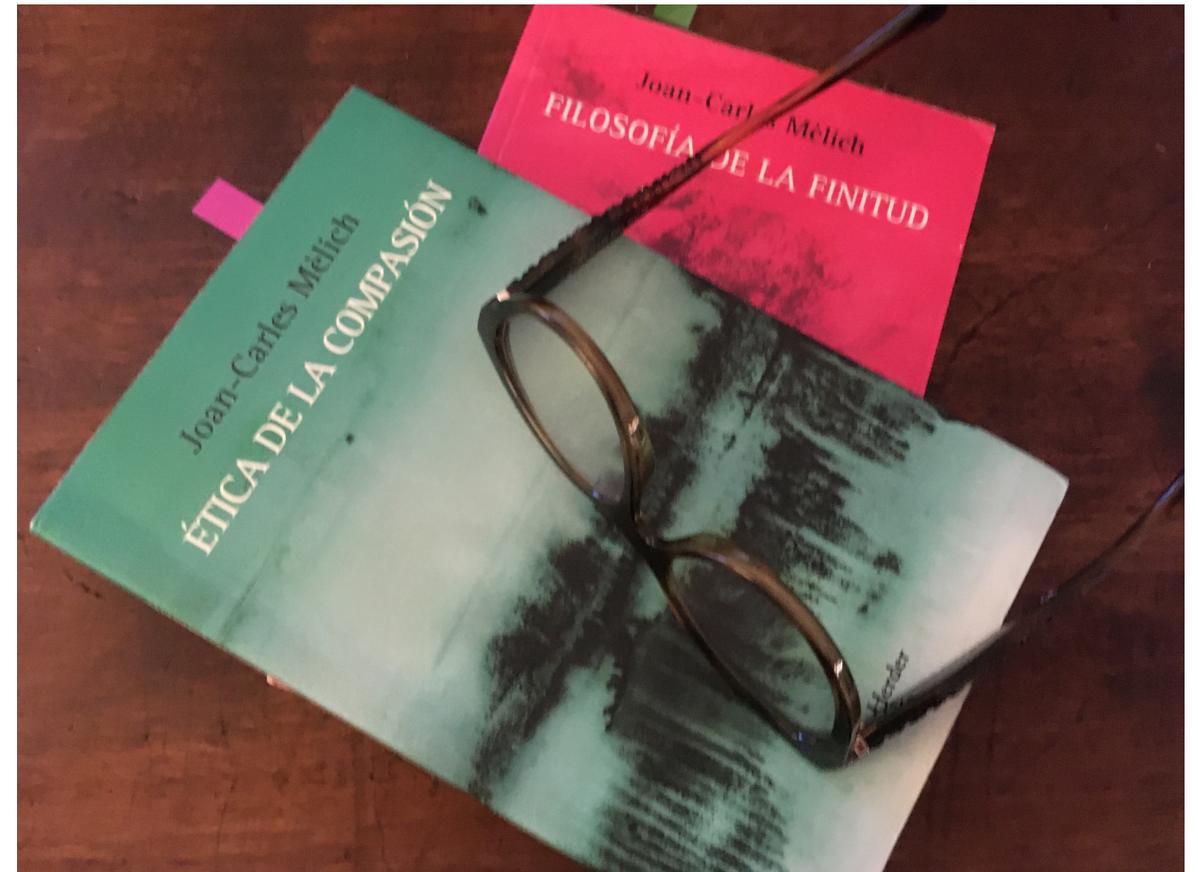


Y la ética qué hace aquí

Atender al usuario con **humanización** es asunto ético porque la ética es la respuesta a la demanda del otro en una situación de radical excepcionalidad.

Nada tiene que ver con los imperativos categóricos de Kant ni con las leyes de Moisés ni con la advertencia de la Supersalud ni con la jurisprudencia ni con la rectoría de MinSalud ni con la declaratoria de valores empresariales.

Ser humano ético es estar pendiente del sufrimiento del otro: Jean- Carles Mélich, profesor de Filosofía en la Universidad de Barcelona.



El **Ministerio de Salud y Protección Social** está comprometido con la construcción del Sistema General de Seguridad Social **humanizado**, solidario, transparente y sostenible, amparado en la Ley 1502 de 2011 que lo responsabiliza de la formulación del Plan de la Cultura de la Seguridad Social para Colombia.



“La **humanización** es la observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente”. (Superintendencia Nacional de Salud, Circular externa número 000008 del 14 de septiembre de 2018).

Pero para nosotros en **COOSALUD** es mucho más...



Al encuentro del otro, pero de otra manera

Porque el otro, mi usuario, no es un caso, ni un paciente, ni un indicador y menos una carga; es un ser integral con necesidades físicas, emocionales, sociales y culturales que se acerca a nosotros para materializar su derecho a la salud, consagrado en la Constitución.

Todos trabajamos para garantizar la materialización de un derecho, pero no de cualquier manera sino con humanización.



Antídoto contra la indiferencia

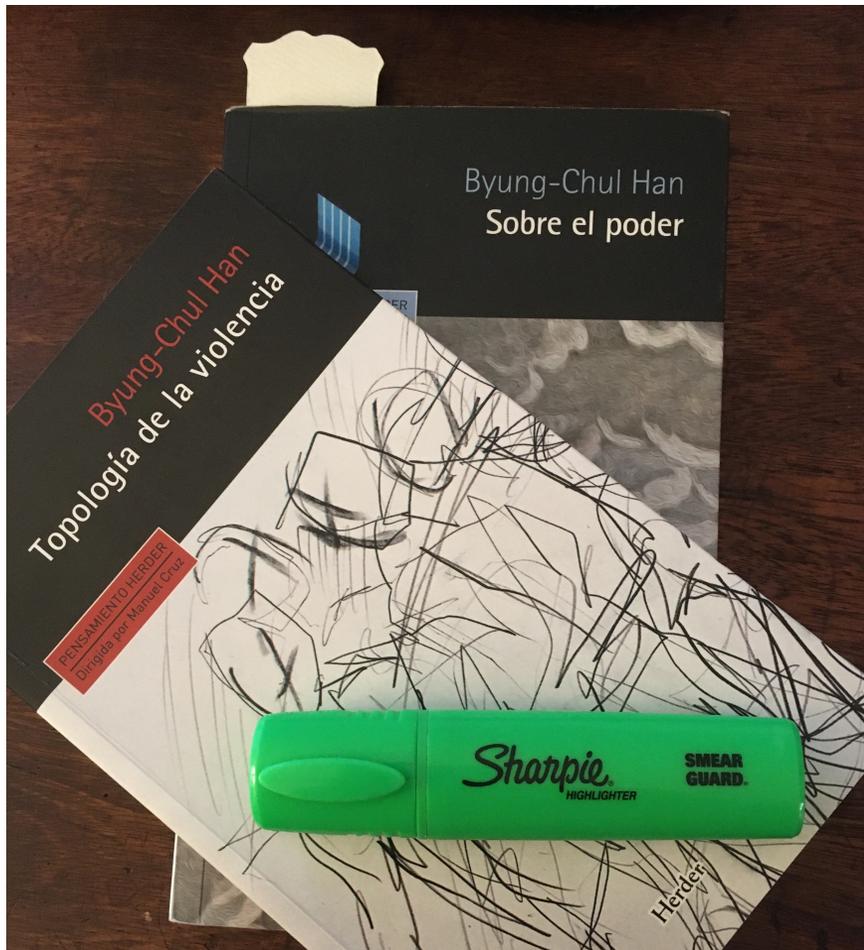
Con **humanización** el afiliado es considerado siempre un **ser humano** completo, con derechos plenos en todo momento de verdad.

Con **humanización** no transfiero mi responsabilidad ni parte de ella a otros (**IPS o el Sistema**).

La **humanización** me pone a salvo de decir que un **PQR** es un “eso” que no es conmigo porque “eso” es de Aseguramiento o de Contratación o de Financiera o de Referencia o de Salud o de Sistemas o de Innovación o de Atención al Usuario.



Humanización sin “disecciones existenciales”



La **humanización** es honrar la dignidad de nuestros afiliados en su calidad de ciudadanos, de personas, de individuos, **sin fragmentaciones ni clasificaciones**. Sin disecciones existenciales.

Somos el todo, advierte el filósofo coreano Byung-Chul Han.

Con **humanización** trato al afiliado de manera **integral**, no como en las clases de biología cuando diseccionábamos una ranita: **por partes**.

Mi parte no es solo el aseguramiento sino garantizar la **materialización del derecho a la salud**. Con ayuda de nuestros aliados.



Principios de la humanización

Amor: El más hondo fundamento de la medicina es el amor, decía el médico y filósofo Paracelso. También es el más profundo cimiento del servicio.

Vocación de servicio: A la manera de San Ignacio de Loyola, hacer más de lo que toca y hacerlo con amor.

Empatía: Saber qué necesita el otro de mí. Nos permite interpretar lo que está pasando.

Dignidad: Cada afiliado es un ser humano único e irreplicable, con sus propios sueños, amores, credos, anhelos y dolores. No es un eslabón de una cadena, sino la cadena completa.





Escucha activa: No se trata de oír sino de escuchar con todos los sentidos, detonando un diálogo con el afiliado. Pura Escucha Participativa.

Alegría: Sonreír es terapéutico y ayuda a sanar. La sonrisa apacigua los ánimos. Es un abrazo para el alma.

Respeto: Considerar al otro un legítimo otro en la convivencia, a la manera del biólogo y sociólogo chileno Humberto Maturana.

Integralidad: Más allá de la suma de factores biológicos, psicológicos, sociales y culturales, el afiliado es un ser humano integral, global.

Comunicación: Todo aquello que puede ser dicho, debe ser dicho con claridad, afirmó el filósofo y matemático Ludwig Wittgenstein. Nuestra comunicación debe ser cálida, fluida y efectiva.

La humanización es nuestra promesa de valor al afiliado:

Prometemos mantenerte sano. En caso de enfermarte, te garantizamos acceso oportuno a nuestros servicios de salud, con un personal dispuesto a atenderte de manera humanizada y con una sonrisa.



La humanización nos
enriquece a todos;
a quien atiende y
a quien es atendido;
a quien sirve y
a quien es servido;
a quien ama y
a quien es amado.

GUARDIANES
DE LA HUMANIZACIÓN



COOSALUD

*En Pos de **tu bienestar***



@CoosaludEPS



@Coosalud_



@CoosaludEPSS



@coosaludeps