



MINISTERIO
DE SALUD

Cultura del Servicio

Msp. Nora Eloisa Barahona de Peñate
Colaboradora Técnica
Unidad de Derecho a la Salud

OBJETIVO

Brindar elementos Claves para fundamentar un cambio de pensamiento e implementar una nueva cultura de servicio en Salud

CULTURA ORGANIZACIONAL

Es la conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización, estandarizando sus conductas sociales, definidos por la alta gerencia.

Suma de creencias y valores compartidos por los miembros de una misma institución que influye en sus comportamientos.

Implica aprender a gestionar el conocimiento, la comunicación y el trabajo en equipo como una estrategia competitiva con mira a las expectativas de los usuarios.



SERVICIO



El servicio es una gestión que debe partir del planteamiento estratégico de la organización, en el cual se incluyen la misión, la visión, las políticas, las estrategias, los objetivos.

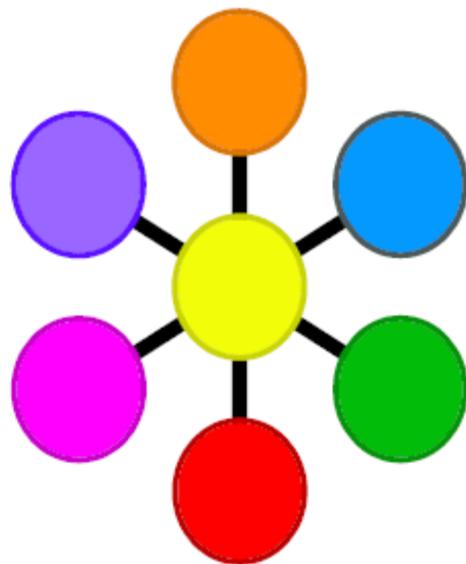
Arquitectura Cultural del servicio.= Servucción

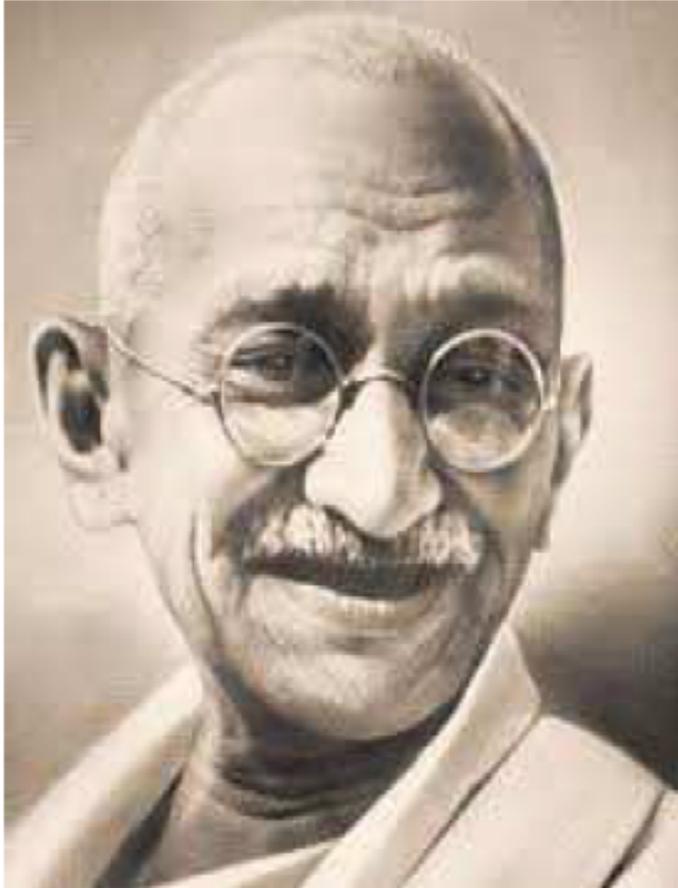


***COMPORTAMIENTOS, ACTITUDES DE SERVICIO Y
CONOCIMIENTO PARA DESEMPEÑAR SU ROL***

Servucción

“Es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos necesarios para la prestación de un servicio de calidad”

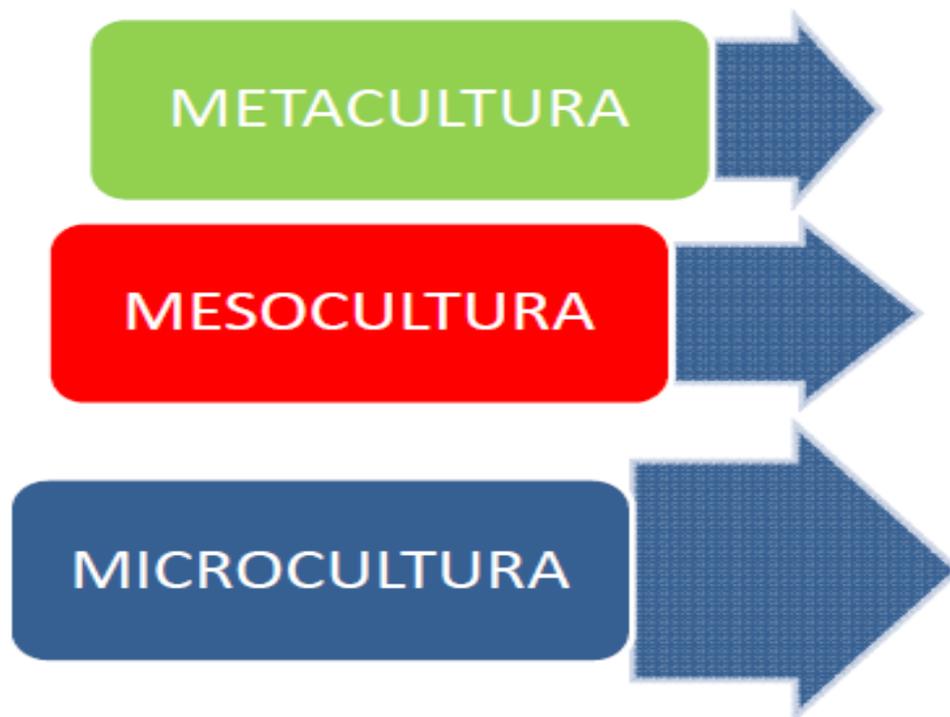




“Usted tiene
que ser el
cambio que
quiere Ver”

Mahatma
Gandhi.

CÓMO IMPLMENTAR UNA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO



GESTIÓN DE CAMBIO CULTURAL

METACULTURA

- Principios
- Valores
- Misión
- Visión
- Plan Estratégico
- Plan anual del servicio al ciudadano

GESTIÓN DE CAMBIO CULTURAL

MESOCULTURA

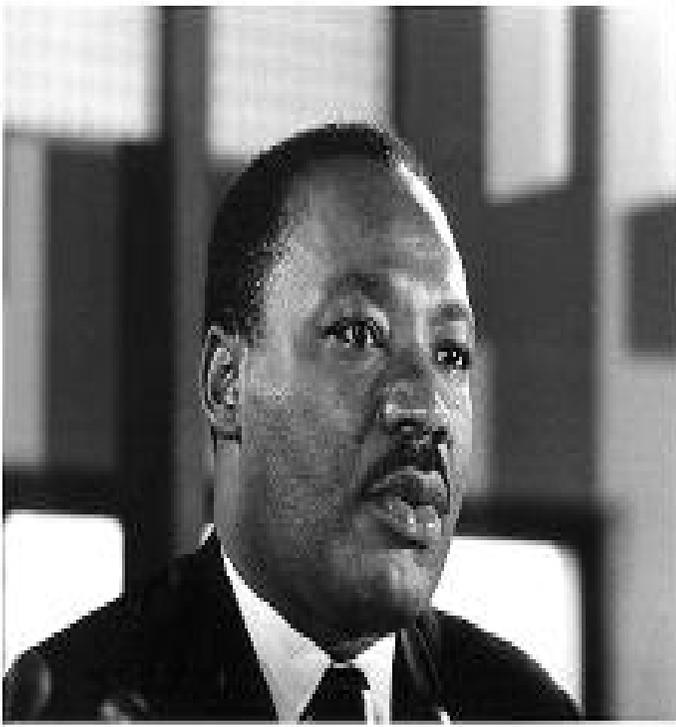
- Acciones del SER HUMANO
- Alineación los comportamientos dentro de la entidad de manera integral.
- Trabajo en equipo, liderazgo,
- Disposición al Cambio

GESTIÓN DE CAMBIO CULTURAL.

MICROCULTURA

- Elementos que ayudan a la operación del servicio.
- Procesos
- Procedimientos
- Protocolos de Atención
- Tecnología de apoyo

Marcando la diferencia

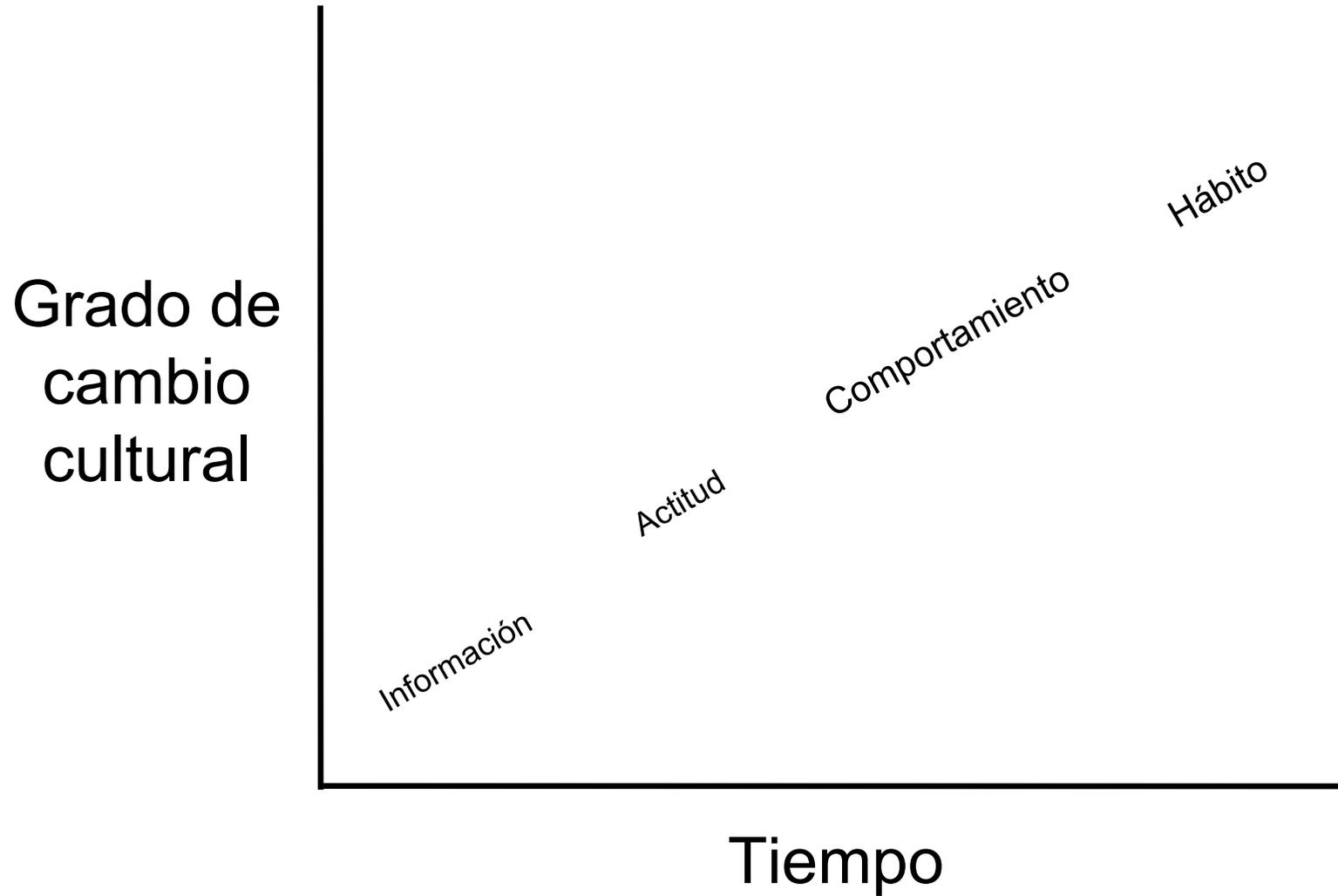


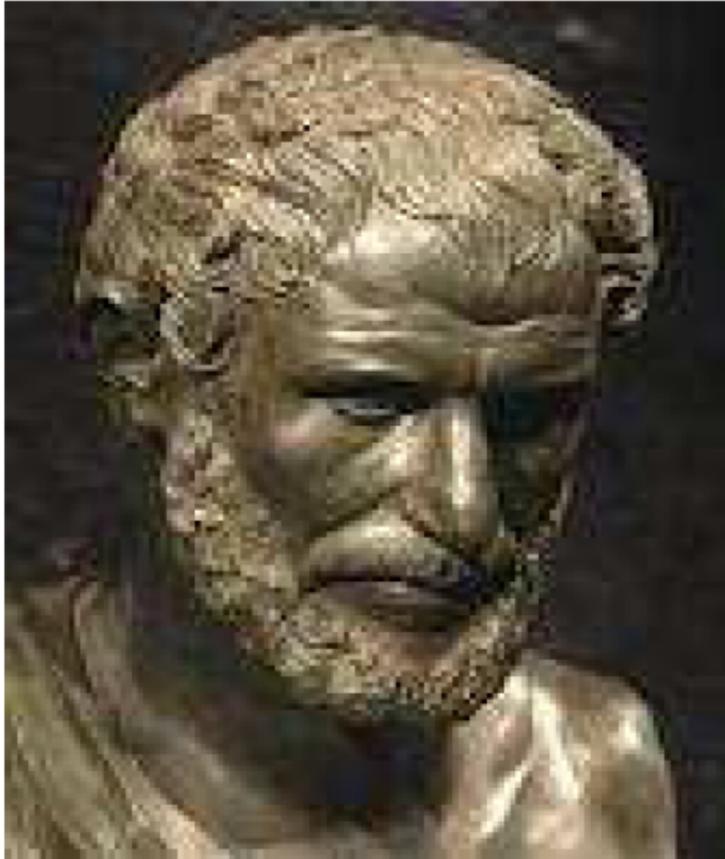
- “ Si un hombre esta destinado a ser barrendero, debe barrer las calles tan impecablemente como Miguel Ángel pintó, como Beethoven compuso su música o como Shakespeare escribió sus poemas”
- Martín Luther King. Jr.
- Cómo ha marcado una diferencia?

PASOS GESTIÓN DE CAMBIO CULTURAL



Proceso de cambio cultural





**“Lo único
permanente es
el cambio;
todo fluye; el
mundo es un
flujo perenne”**

Heráclito.

Muchas gracias