

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



XIII
FORO
GESTIÓN
AVANZADA

MODELO DE GESTIÓN DE MUTUALIA

UN CAMINO DE IDA Y VUELTA

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



EMPEZAMOS CON LA ISO...

1999

UNE-EN-ISO 9001

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



XIII
FORO
GESTIÓN
AVANZADA

...Y LA JUNTA DIRECTIVA DIJO...

“Gestionemos con Calidad Total”

...PRIMEROS PASOS...

2005	2007	2008	2009			
Q de Plata a la Excelencia en Gestión Empresarial en el País Vasco según el modelo de Excelencia EFQM.	Auditoría reglamentaria del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales	Q de Oro a la Excelencia en Gestión Empresarial en el País Vasco según el modelo de Excelencia EFQM.	Premio Iberoamericano de Calidad, reconocimiento Plata , en la categoría de "Organización Pública Grande".	Premio Diploos, Trofeo Nacional de Seguridad en el Trabajo	Reconocimiento a la implantación de la metodología 5S	Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

...DE UN LARGO CAMINO...

2010	2011		2012			
Adhesión a la estrategia de Higiene de Manos de la OMS	OHSAS 18001:2007 al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Distintivo de “Igualdad en la empresa”	Reconocimiento a la implantación de la metodología 5S	UNE-EN-ISO 14001: 2004 al Sistema de Gestión Medio Ambiental	Finalista del Premio Europeo EFQM 2012 a la Excelencia	Reconocimiento a la implantación de la metodología 5S

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



...DE UN LARGO CAMINO...

2013

UNE 179003:2013	Certificación efr	Premio de	Finalista en la III	Finalista del	Reconocimiento
Gestión de	como Empresa	Buenas	Edición de los	Premio de	a la implantación
Riesgos para la	Familiarmente	Prácticas,	Premios de	Buenas Prácticas	de la
Seguridad del	Responsable	otorgado por el	Buenas Prácticas	EFQM, a nivel	metodología 5S
paciente		Club 400 de	de la Asociación	europeo	
		Euskalit, a nivel	de Centros de		
		de Euskadi	Excelencia (CEX),		
			a nivel nacional		

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



...DE UN LARGO CAMINO...

2014

Certificado Q Sostenible Evolution Plus

Premio mejor App en la categoría Administración y Smart City (Mutualia App)

Premio de Buenas Prácticas, otorgado por la Red de Empresas DIE Distintivo de Igualdad en la Empresa **PARA EL ACCESO DE MUJERES A PUESTOS TRADICIONALMENTE OCUPADOS POR HOMBRES Y VICEVERSA**

Certificado TRES ESTRELLAS DIGA (Distintivo Indicador del Grado de Accesibilidad) de accesibilidad para nuestro **Portal de Transparencia**, según los principios que corresponden al Nivel de Conformidad Doble A de WCAG 2.0 conforme a la Norma Española UNE 139803:2012 de Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web

Certificación sobre **Accesibilidad Universal** según los **criterios DALCO (Norma UNE 170.001-1)**

Adhesión a la Declaración de Luxemburgo



...DE UN LARGO CAMINO...

2015				2016			
Reconocimiento Oro en el Premio Vasco a la Gestión Avanzada.	Certificación de eficiencia energética en base a la norma UNE-ISO 50001:2011	Verificación de la memoria de sostenibilidad 2015 en conformidad con la OPCIÓN ESENCIAL de la guía G-4 del GRI (Global Reporting Initiative)	Acreditación QH (Quality Healthcare) en su categoría SELLO BASE + 1 ESTRELLA	Certificación sobre Accesibilidad Universal según los criterios DALCO (Norma UNE 170.001-1)	UNE 179006:2013 Sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en los hospitales	Diploma del Chárter de la Diversidad	Certificación sobre Accesibilidad Universal conforme a la especificación técnica DIGA (Distintivo Indicador de Grado de Accesibilidad)

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



Gobierno
de La Rioja
www.larioja.org

XIII
FORO
GESTIÓN
AVANZADA

...Y LLEGAMOS A ...



Deusto

Universidad de Deusto
Deustuko Unibertsitatea
University of Deusto



AHORA EMPEZAMOS EL CAMINO DE VUELTA

- REVISIÓN DE NUESTRO MODELO DE GESTIÓN:
- PARA ASEGURARNOS DE QUE ES COHERENTE CON NUESTROS VALORES

2015	2016
DEFINICIÓN DE CULTURA CORPORATIVA	

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



**Gobierno
de La Rioja**
www.larioja.org

XIII
FORO
GESTIÓN
AVANZADA

2015

2016

**DEFINICIÓN DE CULTURA
CORPORATIVA**

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



XIII
FORO
GESTIÓN
AVANZADA

La organización tiene personalidad

Haciendo coincidir los valores de la empresa con los valores individuales.

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



XIII
FORO
GESTIÓN
AVANZADA

Una cultura bien orientada permite:

- Conciliar los valores personales con los organizacionales
- Actuar éticamente en el contexto social y cultural en que opera la empresa

Cultura organizacional

- Que todos los valores que guían el comportamiento de la organización sean éticamente plausibles.
- Que los valores sean conocidos y compartidos, porque los miembros de la organización han contribuido al proceso de generación de esos valores.
- Que dichos valores estén interiorizados. Que todos los miembros de la organización estén satisfechos con los principios éticos de la empresa y sientan orgullo de pertenencia.
- Que, acorde con esos valores, los integrantes de la organización sepan cómo deben actuar y qué se espera de ellos en cada situación.

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



XIII
FORO
GESTIÓN
AVANZADA

Pasos para construir una Cultura organizacional

- PASO 1: COMPRENDER
- PASO 2: ANALIZAR ELEMENTOS
- PASO 3: FAVORECER EL CAMBIO
- PASO 4: ACTUAR
- PASO 5: MEDIR
- PASO 6: AJUSTAR

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



XIII FORO
GESTIÓN
AVANZADA

Dónde dar los pasos

Elementos declarativos

- Misión
- Visión
- Valores
- Código ético
- Otras declaraciones de la organización
- Mensajes públicos
- Mensajes internos

Elementos simbólicos

- Ritos, ceremonias, gestos, logos...
- Aspecto físico de las instalaciones y de las personas
- Personas ejemplares (héroes)
- Historias y mitos (relatos): momentos o experiencias vividas en o por la organización

Lenguajes y comportamientos

Elementos normativos

- Conjunto de creencias
- Normas
- Sanciones
- Tabúes

Elementos estructurales

- Organigrama y jerarquía
- Estilo de liderazgo
- Cauces de comunicación y diálogo
- Estructuras de participación interna
- Procesos de formación y socialización interna (contratación, acogida, desvinculación...)
- Gestión de riesgos

PROMUEVE:



COORDINA:



COLABORA:



www.larioja.org

FORO
DEBATE
AVANZADA

... DEFINICIÓN DE VALORES...

... ENTRE TODAS...
... LAS PERSONAS DE MUTUALIA...

- **14 jornadas:** 40-50 asistentes por jornada, divididos en grupos de 5, con una duración de 4 horas

Para:

- Identificar de manera compartida los Valores que las personas de Mutualia queremos consolidar y/o desarrollar.
- Abrir una conversación sobre su significado para poder concretarlos.

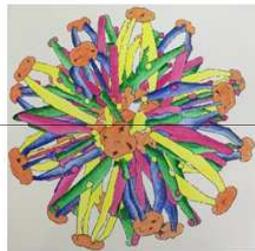
Cada equipo contesta a cuatro preguntas

<p>¿Qué adjetivos creemos que nos están atribuyendo HOY quienes se relacionan con nosotros?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<p>¿Qué adjetivos nos gustaría que nos pusieran o de cuáles queremos "tener más"?</p> <ul style="list-style-type: none"> •
<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • •
<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> •
<p>¿Cómo nos vemos internamente? ¿Qué formas de hacer actuales creéis que definen el "estilo" de Mutualia</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<p>¿De qué valores os gustaría sentirnos orgullosos en un futuro?</p> <ul style="list-style-type: none"> •
<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • •
<ul style="list-style-type: none"> • • 	<ul style="list-style-type: none"> • •

Y prioriza cuáles son los siete adjetivos que le gustaría que definieran la identidad cultural de Mutualia

A cada equipo se le asigna uno de los Valores más votados y elige otro (el que quiera de la nube resultante en la jornada) y los trabaja en su concreción:

LENGUAJE	ACCIÓN
Lo que nos gustaría “escuchar” en reuniones, pasillos, mails...	Los comportamientos del día a día que reflejan que actuamos bajo el criterio de este va
Los términos, palabras, expresiones que son testimonio de que este valor es una realidad	



Promueve:



Coordinación:



Colabora:



...DEFINICIÓN DE VALORES...



...DEFINICIÓN DE VALORES...

transparencia
 compromiso Sociedad
 coherencia honradez
 igualdad **Confianza** integridad
 honestidad justicia ética solidaridad

compromiso
 colaboración comunicación
 compañerismo motivación
 participación cohesión
 implicación empoderamiento
equipo

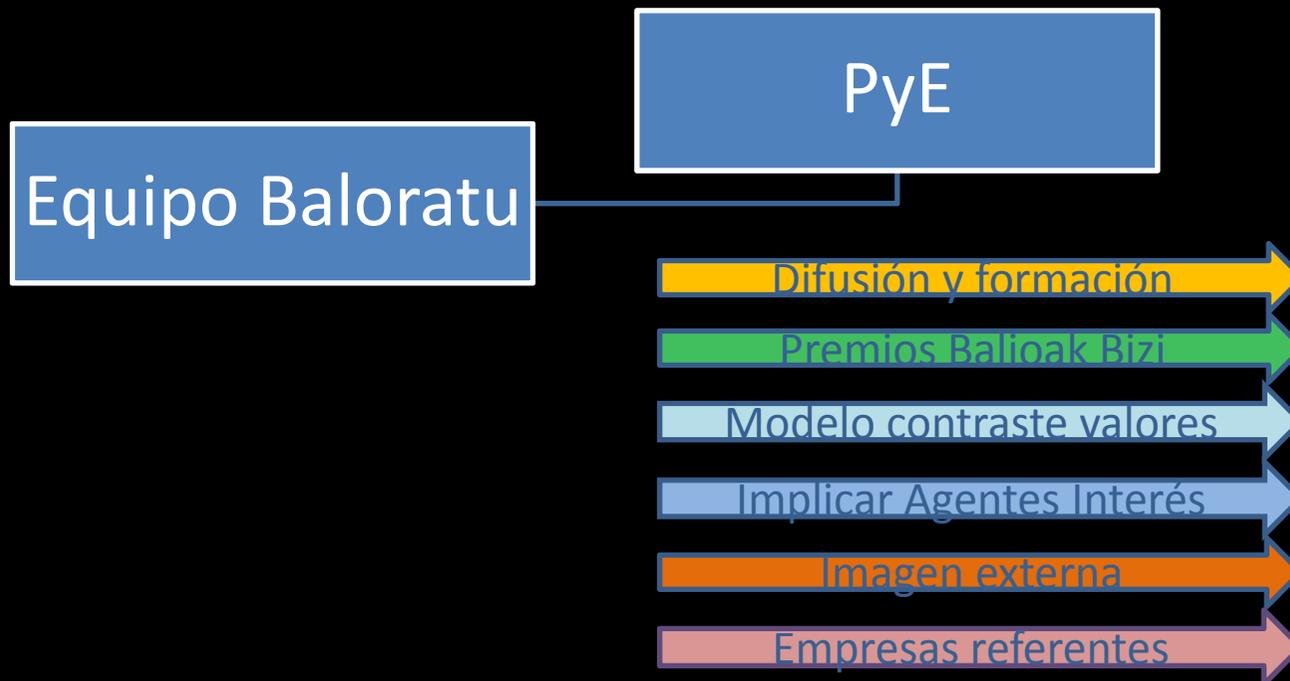
vanguardismo referente
 innovación entusiasmo modernidad dinamismo positividad
 creatividad flexibilidad

eficiencia resolución rapidez
 sostenibilidad competitividad eficacia
 agilidad

cercanía respeto bilingüismo
 amabilidad empatía humanidad
 accesibilidad facilitación

profesionalidad responsabilidad calidad
 autonomía rigor reconocimiento fiabilidad competencia seriedad
 orientación Cliente asertividad

...UN EQUIPO DE GESTIÓN...



...DIFUSIÓN DE VALORES...

- ✓ Creación de un blog
- ✓ Faldones en los correos
- ✓ Mensajes en la pantalla
- ✓ Difusión revista interna, asignación colores por cada valor

...DIFUSIÓN DE VALORES...

Txorien Bloga : La Mutua que queremos ser



Dirección por Valores
Promueve el 02.06.2016 09:23:03 por **mutualia**

Interesante artículo que puede reflejar lo que en la que nos encontramos. [Ver artículo completo](#)

Publicado en [Blog](#), [Actualidad](#) | [Comentarios](#)

PROFESIONAL... ¿o PROFESIONISTA?
Promueve el 02.06.2016 09:23:03 por **mutualia**

El otro día he un artículo en el que defino estos dos palabras:

Profesional: Persona que aplica su profesión con máxima capacidad y aplicación. Es decir, con conocimientos, habilidades y actitud adecuada.

Profesionista: Persona que aplica su profesión persiguiendo una retribución.

La diferencia entre ambos radica en el compromiso que demuestra el primero para generar resultados de valor.

La clave para ser un buen profesional reside en hacer las cosas, como si fueran para un ser querido.

¿Qué opinas?

MUTUALIA Sumario TO-C-Prof - Adobe Acrobat Reader DC

Inicio Herramientas MUTUALIA-Sumario... Iniciar sesión

Page 2

Sustraiak SUMARIO

MARZO 2016	Editorial	03	Agro Mutualia. Mantenimiento de certificaciones	14
Transparencia	Comité de seguimiento corporativo	10	¿Cómo van las obras de nuestro centro en Vitoria-Gasteiz?	15
Profesionalidad	La importancia de proteger la información	19	Estudio del consumo de ancho de banda	18
Etiquetas	Mutualia pionera en la utilización del Endorsement Artista	6	Noticias de Igualdad	21
	Proposiciones en el mundo laboral	12	Proyecto Lídera Jornada nº 25	07
	Estudio de satisfacción de los servicios sanitarios de Mutualia	05	Mutualia y el compromiso con sus personas	09
	Nuestros clientes nos agradecen	16	Unidad Sanitaria de Enlace en Mutualia	04
			La cena del bocafillo	23
			El hogar de Mutualia	24

cerrar

 **Información**

PROFESIONAL naiz...

Lana aurrera ateratzeko nire esku dagoen dena egiten dudalako

Soy **PROFESIONAL** porque...

Hago todo lo que está en mi mano para que el trabajo salga adelante

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



XIII
FORO
GESTIÓN
AVANZADA

...PREMIOS BALIOAK BIZI...

- ✓ Presentar proyecto de trabajo en equipo que aporte valor a la estrategia de Mutualia alineado con alguno de los valores.
- ✓ Órganos de Gobierno de Mutualia serán quién elijan el proyecto ganador.
- ✓ Reconocimiento en diciembre 2016

...PREMIOS BALIOAK BIZI...

22 candidaturas

133 personas

CERCANIA	4
VANGUARDISMO	4
TRANSPARENCIA	4
EFICIENCIA	4
PROFESIONALIDAD	3
EQUIPO	3



...PREMIOS BALIOAK BIZI...



DIPLOMA BALIOAK BIZI SARIA PREMIO

vanguardia profesionalidad hurbiltasuna taldea erag
BALIOAK BIZI BALIOAK BIZI BALIOAK BIZI
transparencia eficiencia equipo transparencia lider
eraginkortasuna a bangoardismoa profesionaltasuna va

Hurbiltasuna
Cercanía

Aitor Tilla Lizarazu

Candidatura al valor
de Cercanía
con el proyecto:

Candidatura al valor
de Cercanía
con el proyecto:

Impresora 3D

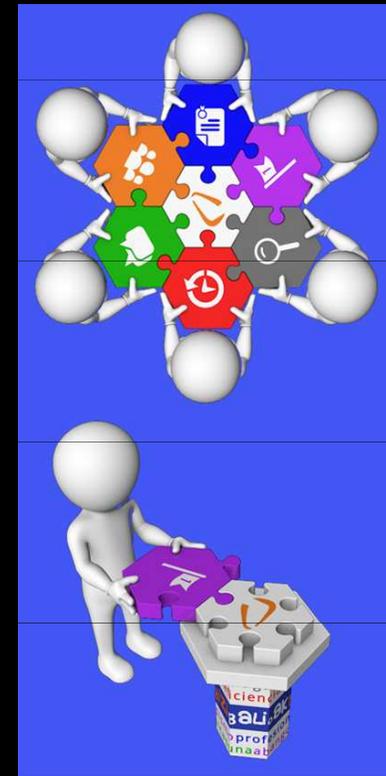
Concedido el día
16 de diciembre de
2016

Concedido el día
16 de diciembre de
2016



Ignacio Lekunberri

vanguardia profesionalidad hurbiltasuna taldea eraginkortasuna cercanía garidetasuna
BALIOAK BIZI BALIOAK BIZI BALIOAK BIZI BALIOAK BIZI BALIOAK BIZI BALIOAK BIZI
transparencia eficiencia equipo transparencia lidera eraginkortasuna a bangoardismoa profesionaltasuna va



Promueve:



Coordinación:



Colabora:



Gobierno
de La Rioja

XIII
FORO
GESTION
ADA

...PREMIOS BALIOAK BIZI...



Reconocimiento a todas las personas participantes en un acto en el Hotel Londres de Donostia

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



XIII
FORO
GESTIÓN
AVANZADA

...MODELO CONTRASTE DE VALORES...

- ✓ Definir guía de comportamientos alineados a los valores por áreas/servicios que refuercen nuestra identidad
- ✓ Guía que sirve de reflexión, autoevaluación y punto de partida para la mejora

...MODELO CONTRASTE DE VALORES...

MODELO DE VALORES

GUÍA y FICHA de AUTOEVALUACIÓN (Líderes)



La elaboración de este Modelo ("Guía de Comportamientos" y "Ficha de Autoevaluación") es fruto de la participación y del consenso de personas expertas de cada una de las áreas y servicios de **Mutuaia**. Su propósito es orientar los comportamientos de las y los profesionales de **Mutuaia** en la necesaria búsqueda de los valores definidos por todas las personas de la organización.

Los comportamientos que se recogen dentro de cada valor deben ser tomados como una referencia para la reflexión y, en ningún caso, como algo prescriptivo o de obligado cumplimiento.

Una vez realizada la reflexión a través de la lectura de la "Guía de Comportamientos", cada profesional, deberá analizar sus fortalezas y los comportamientos que podría consolidar y cuáles no está desarrollando y, en consecuencia, querría elegir para establecer los planes de actuación correspondientes.

La "Ficha de Autoevaluación" servirá para asignar una puntuación (1 a 10) a cada valor en genérico y para anotar aquellos comportamientos que se han elegido para el plan de mejora y que servirán para desarrollar el valor correspondiente. Esta evaluación pretende ser una toma de conciencia voluntaria e individual que explique el grado de cumplimiento de cada valor y permita hacer un seguimiento periódico para garantizar una mejora continua.

Además de la autoevaluación, y bajo la premisa de que en muchas ocasiones "somos ciegos en la acción", el modelo propone la opción de contar con un compañero o compañera "espejo" para que desde la observación en el día a día, pueda dar un feedback sobre los comportamientos a través de una conversación compartida y usando tanto la "Guía de Comportamientos" como la propia "Ficha de Autoevaluación".

Valor: Cercanía

Definición:

amabilidad **cercanía** respeto
 empatía humanidad
 accesibilidad

Indicadores:

- Quejas
- Agradecimientos y sugerencias recibidas
- Encuestas de satisfacción de pacientes por servicios
- Encuesta de satisfacción de personas por servicios

Comportamientos recomendables y observables: para evaluar estos comportamientos, además de la autoevaluación, se podrá recurrir a la opinión de un o una compañera "espejo".

- Saludo, me presento y me dirijo al paciente por su nombre: doy importancia a la acogida.
- Escucho activamente y dedico el tiempo suficiente a atender al paciente.
- Utilizo un lenguaje sencillo y accesible (no técnico).

- Uso un tono adecuado y dejo hablar al paciente.
- Entiendo el miedo, la incertidumbre, el nerviosismo, la confusión y le acojo cálidamente (pregunto, converso, le tranquilizo, etc.).

- Cuido el lenguaje corporal: sonrío, miro a los ojos y no miro continuamente el ordenador.
- Mantengo la cercanía con la familia y los acompañantes, cuidando la confidencialidad y poniendo el foco en el paciente ("es el que tiene la posibilidad de permitir ese acompañamiento").

- Me adapto a las características y circunstancias concretas de los pacientes: con respeto, confidencialidad e intimidad.

- Apoyo y respeto a los compañeros y compañeras y me pongo en su lugar.

- Pregunto antes de terminar si el paciente tiene alguna duda.

Valor: Eficiencia

Definición:

resolución **eficiencia** eficacia
 agilidad

Ficha de Autoevaluación

Autoevaluación Valores										Comportamientos que quiero reforzar para desarrollar este valor
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
cercanía amabilidad, empatía, humanidad, accesibilidad										
eficiencia resolución, eficacia, agilidad										
equipo colaboración, comunicación, compañerismo, participación, implicación, compromiso										
profesionalidad responsabilidad										
vanguardismo referente, innovación, flexibilidad										
transparencia igualdad, confianza, honestidad, justicia										

...IMPLICAR AGENTES INTERÉS...

- ✓ Juntas Territoriales: selección de Finalistas Premios Balioak Bizi.
- ✓ Junta Directiva: elección proyecto ganador por cada Valor.

...IMPLICAR AGENTES INTERÉS...

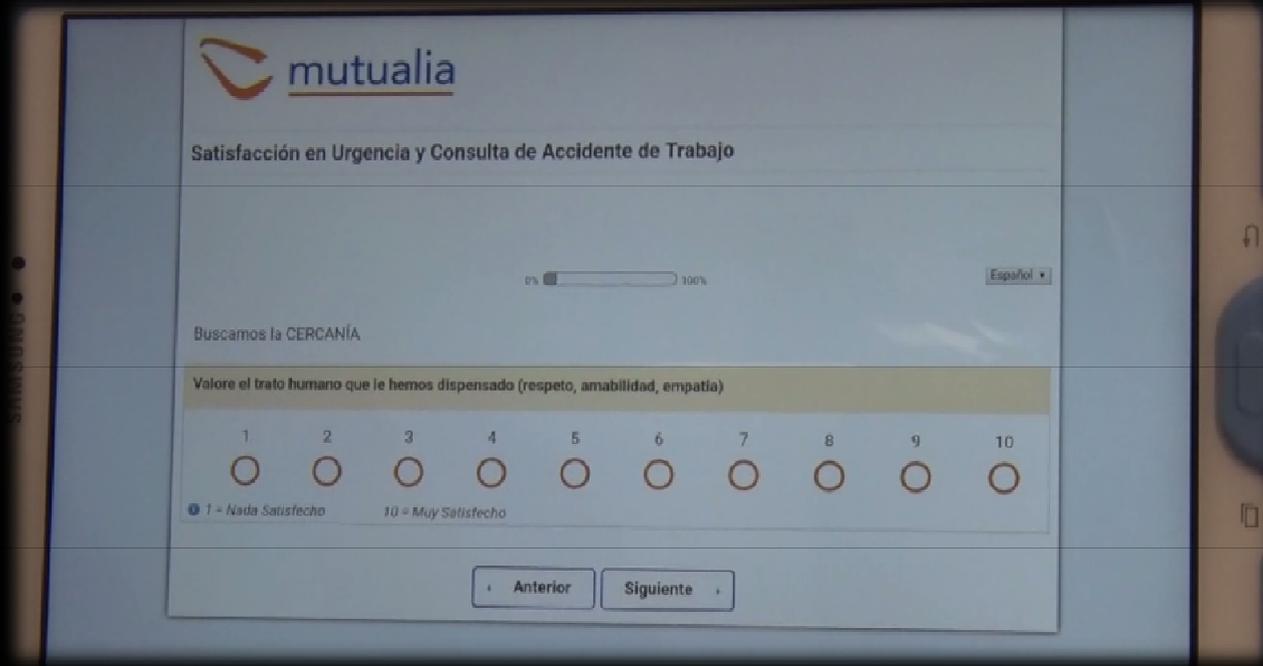
✓ Incorporación de preguntas en la encuesta a empresas y asesorías para conocer su percepción sobre el cumplimiento con nuestros Valores

Valoraciones realmente altas, destacando *Profesionalidad y Eficiencia* por encima del resto de Valores

...IMPLICAR AGENTES INTERÉS...

- ✓ Alineación de las preguntas de la encuesta de pacientes con nuestros Valores

✓ Alineación de las preguntas de la encuesta de pacientes con nuestros Valores





Satisfacción en Urgencia y Consulta de Accidente de Trabajo

0% 100%

Español ▾

Buscamos la CERCANÍA

Valore el trato humano que le hemos dispensado (respeto, amabilidad, empatía)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 - Nada Satisfecho 2 3 4 5 6 7 8 9 10 - Muy Satisfecho

Anterior Siguiente

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



XIII FORO
GESTIÓN
AVANZADA

...IMPLICAR AGENTES INTERÉS...

Valoración Media	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Vanguardismo	8,57	8,45	8,48	8,61	8,77	8,36
Cercanía	8,59	8,60	8,67	8,74	8,77	8,62
Transparencia	8,43	8,34	8,43	8,52	8,56	8,28
Profesionalidad	8,36	8,33	8,35	8,46	8,50	8,28
Eficiencia	8,55	8,56	8,61	8,67	8,68	8,58

...IMAGEN EXTERNA...



Promueve:



Coordinación:

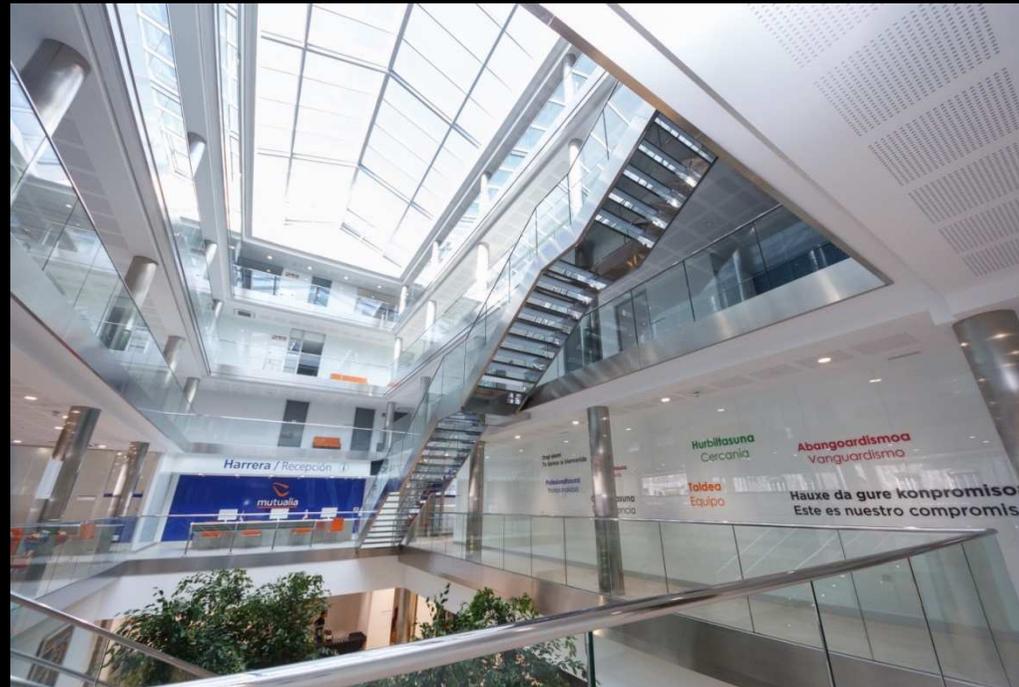


Colabora:



XIII FORO
GESTIÓN
AVANZADA

...IMAGEN EXTERNA...



Promueve:



Coordinación:

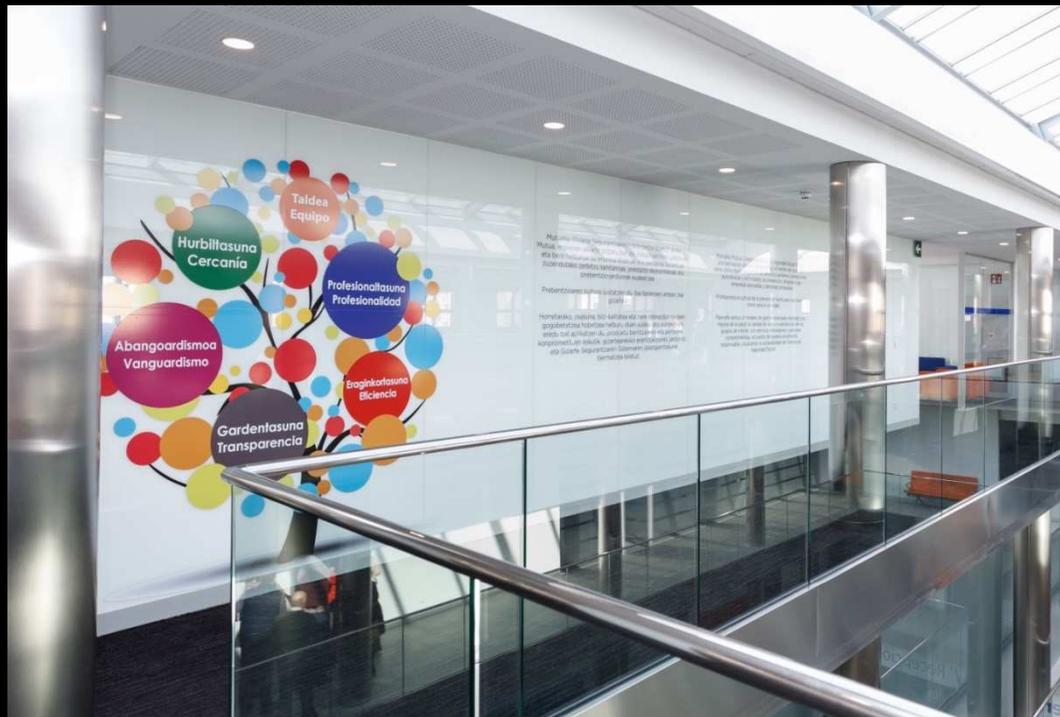


Colabora:



XIII FORO
GESTIÓN
AVANZADA

...IMAGEN EXTERNA...



...EMPRESAS REFERENTES...

✓ Durante los meses de mayo y junio de 2016, actividades de benchmarking con diferentes organizaciones:

Promotora
Inmobiliaria Madrid



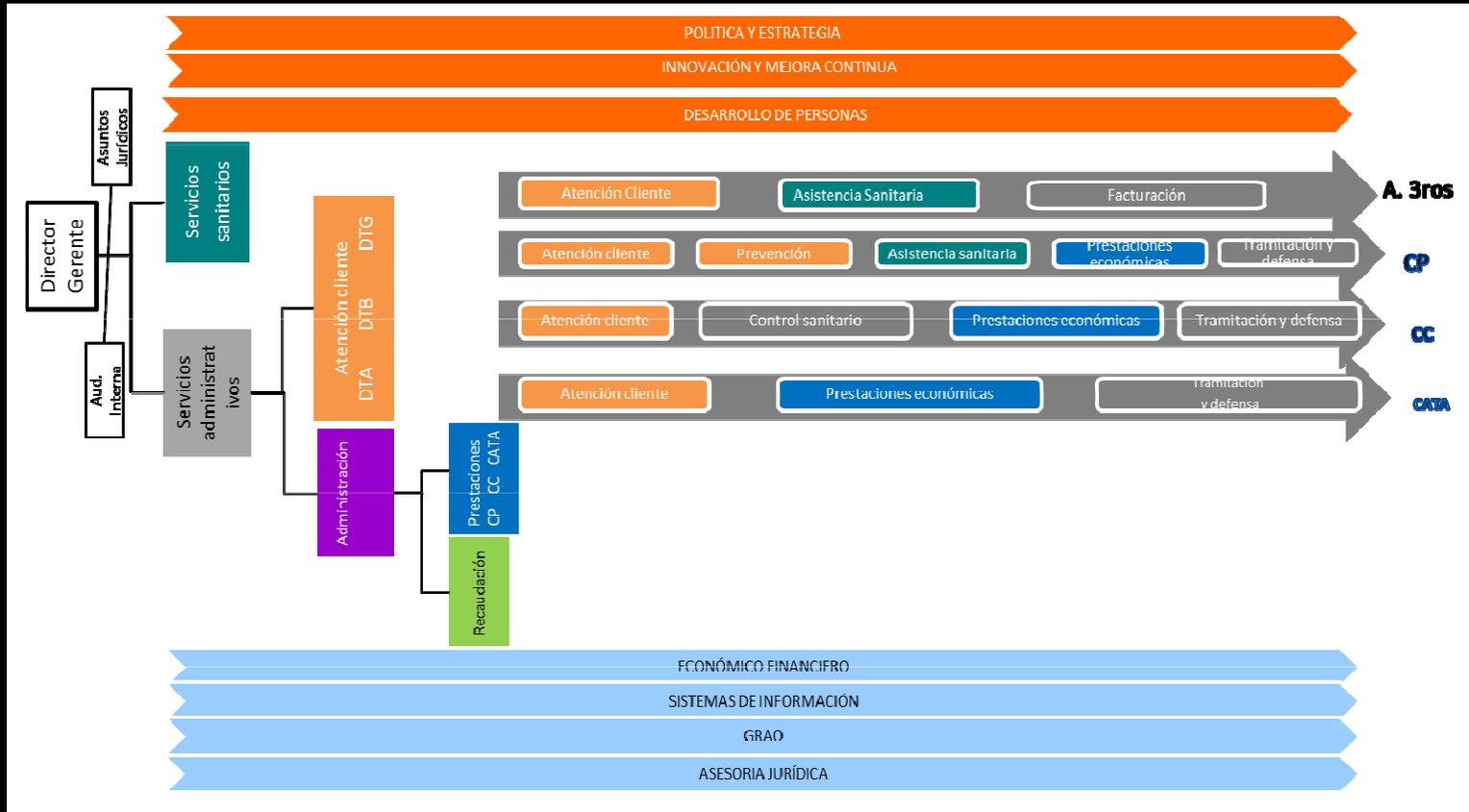
arkadin
COLLABORATION SERVICES
an NTT Communications Company



...REVISAR EL CÓDIGO ÉTICO...

ALINEACIÓN DE LOS COMPORTAMIENTOS RECOGIDOS EN EL CÓDIGO ÉTICO CON LOS VALORES DE LA ENTIDAD			
GRUPOS DE INTERES	VALORES		
	<small>amabilidad</small> cercanía <small>empatía</small> <small>humanidad</small>	<small>participación</small> equipo <small>compromiso</small> <small>compañerismo</small>	transparencia <small>igualdad</small> <small>confianza</small> <small>honestidad</small> <small>justicia</small>
	Principio de igualdad de trato y no discriminación: respeto a la dignidad de las personas, garantiza el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, rechazo a la discriminación directa o indirecta y rechazo a cualquier manifestación de acoso físico, sexual psicológico, moral u otros.	Principio de igualdad de trato y no discriminación: respeto a la dignidad de las personas, garantiza el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, rechazo a la discriminación directa o indirecta y rechazo a cualquier manifestación de acoso físico, sexual psicológico, moral u otros.	- CONDUCTA PROFESIONAL INTEGRAL: Actuación Profesional: proactiva, eficiente diligente, responsable, comprometida, honesta, respetuosa y enfocada la excelencia, la calidad e innovación Actuación íntegra: leal, sincera, honrada, de buena fe, transparente, objetiva y alineada con los intereses de Mutuaia
PERSONAS	Derecho a la intimidad	No divulgación de datos personales	No divulgación de datos personales
	Promover política de Seguridad y Salud en el trabajo y adopción de medidas preventivas establecidas en la legislación	Promover política de Seguridad y Salud en el trabajo y adopción de medidas preventivas establecidas en la legislación	Selección y evaluación: criterios de selección objetivos, transparentes y con respeto a los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación para incorporar a los mejores profesionales, estableciendo sistemas de evaluación periódica
		Selección y evaluación: criterios de selección objetivos, transparentes y con respeto a los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación para incorporar a los mejores profesionales, estableciendo sistemas de evaluación periódica	Políticas de información/ comunicación Obsequios y regalos Defensa de los intereses de Mutuaia, incompatibilidades y concurrencia Información reservada y confidencial Información veraz y adecuada
		Recursos y medios	Redacción de contratos sencilla y clara
EMPRESAS ASOCIADAS/ TRABAJADORES ADHERIDOS	Derecho a la intimidad, no divulgación de datos personales		Cumplimiento de la legalidad, Derecho a la intimidad, no divulgación de datos personales
TRABAJADORES PROTEGIDOS	Derecho a la intimidad, no divulgación de datos personales		Cumplimiento de la legalidad, Derecho a la intimidad, no divulgación de datos personales

...ADECUAR EL ORGANIGRAMA...

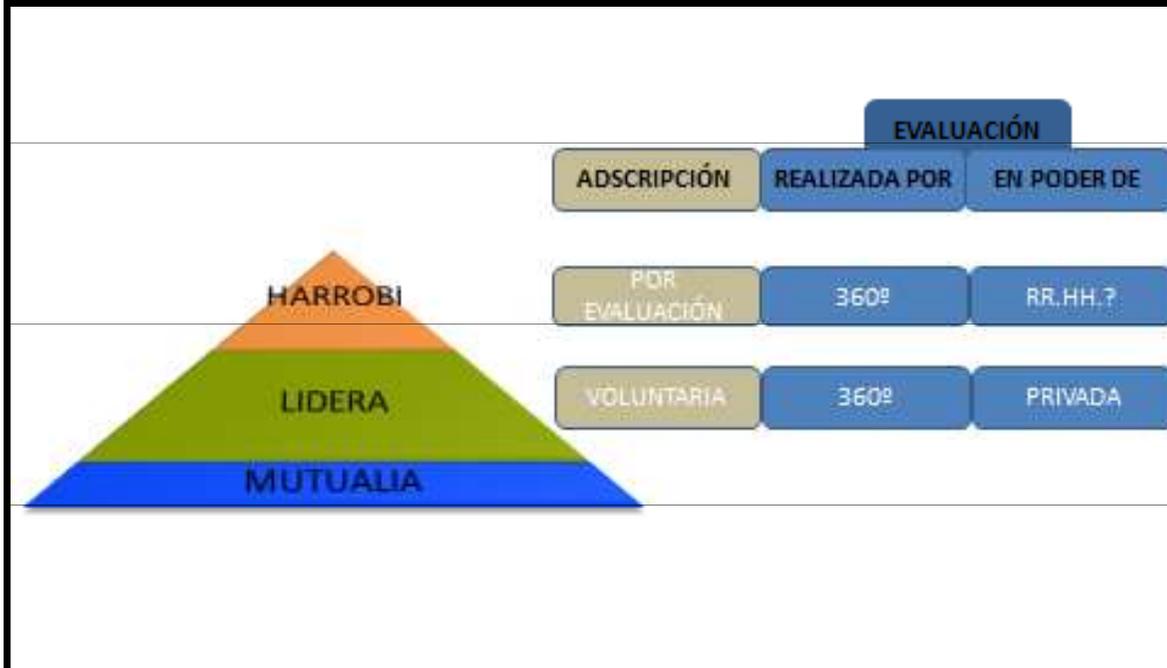


...REVISAR EL LIDERAZGO...

Diseñar una configuración organizacional favorecedora



Diseñar una configuración organizacional favorecedora





...ALINEAR VALORES Y COMPETENCIAS...

Colectivo: MÉDICOS

Modelo de Evaluación en Valores

Evaluación Valor



Comportamientos recomendables y observables:

- Saludo, me presento y me dirijo al paciente por su nombre; doy importancia a la acogida.
- Escucho activamente y dedico el tiempo suficiente a atender al paciente.
- Utilizo un lenguaje sencillo y accesible (no técnico).
- Uso un tono adecuado y dejo hablar al paciente.
- Entiendo el miedo, la incertidumbre, el nerviosismo, la confusión y le acojo cálidamente (pregunto, converso, le tranquilizo, etc.).
- Cuido el lenguaje corporal: sonrío, miro a los ojos y no miro continuamente el ordenador.
- Mantengo la cercanía con la familia y los acompañantes, cuidando la confidencialidad y poniendo el foco en el paciente.
- Me adapto a las características y circunstancias concretas de los pacientes: con respeto, confidencialidad e intimidad.
- Apoyo y respeto a los compañeros y compañeras y me pongo en su lugar.
- Pregunto antes de terminar si el paciente tiene alguna duda.

Indicadores asociados:

- Agradecimientos y sugerencias recibidas
- Encuesta de satisfacción de pacientes por servicios
- Encuesta de satisfacción de personas por servicios
- Quejas

CERCANÍA				
CRITERIOS DE DESARROLLO:				
<ul style="list-style-type: none"> • C1 Empatizo con las personas con las que me relaciono. • C2 Escucho activamente. • C3 Doy importancia a las formas y al lenguaje. 				
COMPORTAMIENTOS GENERALES (evidencias)				
	Grado 1	Grado 2	Grado 3	Grado 4
C1	Cuando entro en la mutua no tengo por costumbre saludar.	Saludo a mis compañeros y compañeros de área.	Saludo a todas las personas que me encuentro por el camino hasta llegar a mi puesto de trabajo.	Saludo y me intereso por cómo se encuentran las personas que me encuentro.
C1	Saludo al paciente al entrar en la consulta.	Saludo y pregunto al paciente cómo se encuentra.	Saludo, me dirijo al paciente por su nombre y le pregunto cómo se encuentra.	Saludo, me presento, me dirijo al paciente por su nombre y le pregunto cómo se encuentra.
C1	Cuando un paciente viene acompañado a la consulta, me dirijo exclusivamente a él.	Me dirijo al paciente y únicamente respondo a sus preguntas.	Pongo el foco en el paciente, pero también me dirijo a las demás personas que le acompañan y respondo todas sus dudas.	Poniendo el foco en el paciente, compruebo y me aseguro de que tanto él como sus acompañantes han resuelto todas sus dudas.
C1	Cuando un paciente acude a la consulta priorizo el mensaje sin buscar la calidez en el mismo ni en la propia relación con la persona.	Cuido el mensaje y respondo a las preguntas del paciente si las tiene.	Busco la conversación con el paciente, intentando responder a todas sus dudas.	Converso con el paciente tratando de minimizar su miedo, incertidumbre, nerviosismo y confusión. Le tranquilizo.
C2	Limito la duración de las consultas al tiempo estipulado.	Mantengo la norma de no excederme más de cinco minutos del tiempo estipulado para cada consulta.	Dedico a cada paciente el tiempo necesario para hacerle las pruebas pertinentes.	Dedico a todos mis pacientes el tiempo necesario para hacerle todas las pruebas pertinentes y hasta asegurarme de que ha resuelto todas sus dudas.
C2	En consulta no miro al paciente a los ojos porque aprovecho para cumplimentar su historia (miro continuamente al ordenador).	Hago algunos esfuerzos por mirar a los ojos al paciente, pero mi prioridad es cumplimentar su historia.	Miro a los ojos al paciente y únicamente dejo de hacerlo cuando escucho información relevante para incorporarla a su historia.	Miro a los ojos al paciente, le sonrío y atiendo sus explicaciones y a sus preguntas. Cuando algo es relevante para incorporar a su historia, le pido amablemente que espere mientras miro al ordenador para poder después dedicarle toda mi atención.
C2	Cuando hablo con compañeros tengo la costumbre de hacerlo mientras sigo dedicándome a las tareas con las que estaba.	Alterno miradas a la persona con continuar haciendo mis tareas.	Dejo de hacer lo que estaba haciendo, pero no le presto toda mi atención a la persona ya que sigo pensando en mis tareas.	Miro a la persona a los ojos, le sonrío y dedico toda mi atención a nuestra conversación.
C3	Por costumbre utilizo un lenguaje técnico para relacionarme con las personas.	Utilizo un lenguaje técnico y explico después su significado.	Evito el lenguaje técnico.	Adapto mi lenguaje a las personas con las que me relaciono, accesible y adaptado, asegurándome de su total comprensión.
C3	Mi tono y mis formas a la hora de relacionarme con otras personas son algo bruscas, intentando imponer siempre mis opiniones.	Intento evitar tonos y formas que puedan resultar bruscas en las relaciones.	Utilizo un tono y unas formas adecuadas en mis relaciones con terceras personas buscando siempre el consenso.	Utilizo un tono y unas formas adecuadas, dejando hablar a las otras personas, buscando el consenso y asegurándome de la conformidad de todos los presentes con lo tratado.

...MEJORAR CAUCES DE COMUNICACIÓN...



...MEJORAR CAUCES DE COMUNICACIÓN...

The screenshot displays a corporate intranet dashboard with the following components:

- Top News Section:**
 - Article: "TRABAJADORES DESPLAZADOS - IN MISIÓN. NO TODO INCIDENTE ES AT".
 - Article: "Nueva normativa BONUS".
 - Article: "Comunicación de accidentes de trabajo y bajas por red".
- Navigation Bar:** A row of icons for various services: Área Carriera, CTE, Cita, Web Mutualia Repartida, Formación Online, El Comio, Extremar Mutua, Internet Explorer, Internet Explorer, Mutua OMI, Portal Mutua, SAU Informa, Web Mutua, and Mantenim.
- Left Column:**
 - Buscador de Personal:** Search field for "Nombre o número de teléfono".
 - ¿Que te parece la nueva intranet?** Poll with options: "No me gusta", "No está mal", "Me encanta".
 - Twitter:** Feed of tweets from @mutualia and @ClubMarketing.
- Center Column:**
 - ANUNCIOS YAMMER:** Yammer feed showing posts from "AI Company" and "Mundo".
 - Actualidad:** News section with a featured article about "Los Hornos Más importantes para proteger del calor y evitar la vida".
- Right Column:**
 - PERSONAL:** Grid of employee profile pictures.
 - EVENTOS:** Calendar section for "Eventos de verano".
 - ÚLTIMO VIDEO:** Video player showing a scene with horses in a field.

Promueve:



Coordinación:



Colabora:



XIII
FORO
GESTIÓN
AVANZADA

Paso 5: MEDIR

Construir un contexto
organizacional favorecedor

Diseñar una configuración
organizacional favorecedora

- Medir con indicadores, encuestas, evaluaciones de riesgos...
- Buscar el reconocimiento de los valores en los grupos de interés