

Programa de Bienestar y Salud Mental RIE (Reconocimiento, Inspiración y Experiencias)

Categoría Atención centrada en la persona – Experiencia del paciente

Introducción

El programa RIE nace con el objetivo de fortalecer la promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial a los cuales están expuestos nuestros trabajadores de la salud, lo que sirvió como principal insumo para el desarrollo de las actividades y/o iniciativas. Los resultados de esta estrategia se ven reflejados en la calidad en la atención que le podamos prestar a nuestros usuarios, manteniendo los principios de calidad y humanización. El programa RIE (Reconocimiento, Inspiración y Experiencias), busca articular las acciones de distintas áreas de la Organización que tienen como objetivo el bienestar de los empleados.

Objetivos

Incentivar la cultura de la prevención, el autocuidado y la salud mental, promoviendo condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida y motivación de los empleados, que permitan generar un ambiente de trabajo humano, digno, seguro y saludable.

Metodología

Este programa está compuesto por 3 pilares:

1 Programa de riesgo psicosocial:

Da respuesta a las necesidades de cuidado de los empleados en el ámbito laboral, familiar y social. Este programa se materializa mediante el comité mensual RIE, compuesto por las áreas que lideran las diferentes actividades:

- **Salud y seguridad en el trabajo:** Iniciativas que apuntan al fortalecimiento del autocuidado físico, social y mental.
- **Bienestar:** Diversas estrategias empleadas en los programas de salario emocional para acompañar la vida personal y familiar del empleado.
- **Formación:** Programa sólido de on boarding para disminuir la curva de aprendizaje y facilitar adaptación.
- **Comités de cumplimiento normativo:** Articulación de actividades, iniciativas y propuestas de los diferentes comités organizacionales con la iniciativa RIE.
- **Salud mental:** Consolidación de la ruta de salud mental interna y se realizó el lanzamiento de la línea de soporte emocional "A tú lado", la cual se fundamenta en una atención diferencial enfocada a los empleados y sus familias.
- **Gestión clínica y calidad:** Fortalecimiento del modelo de atención centrado en la persona, mejorando la atención humanizada.

2 Liderazgo y Cultura:

A través de modelo de liderazgo CREA, contamos con líderes inspiradores, influyentes y con pensamiento estratégico que conocen y entienden el propósito, así mismo a través de nuestro programa de Cultura Organizacional, formamos a nuestro talento humano desde su ingreso a la organización para garantizar que realmente viva los valores Profamilia.

3 Marca empleadora:

Posicionamos a profamilia en la mente y el corazón de nuestros empleados, para que vivan los valores, se conecten con el propósito organizacional y promuevan los derechos en un ambiente de equidad, diversidad e inclusión.

Resultados:

- Segundo puesto en el ranking latinoamericano de felicidad organizacional: Empresas heroínas año 2021.
- Estrategia de comunicaciones dirigida a los empleados para incentivar la cultura de la prevención, el autocuidado y la salud mental.
- Resultados de la medición de cultura, donde se destaca el avance de la transformación cultural incrementando dos puntos porcentuales.
- Implementación de servicios de atención psicosocial por medio de línea de acompañamiento emocional "A tú lado", en el que se dispone de un profesional de psicología para los empleados
- Satisfacción global de los usuarios en el año 2022 y 2023 por encima del 90%

Discusión y conclusiones:

- Enfocamos nuestros esfuerzos en hacer sentir felices a nuestros empleados para que de la misma manera puedan ofrecer un servicio amable y humanizado a nuestros usuarios. **Experiencia del usuario + Experiencia del empleado = Servicio Humanizado**
- Definimos los momentos que son significativos en la vida laboral y personal, enfocando las estrategias para impactar directamente en el bienestar de los empleados y sus familias
- Contamos con el apoyo de la alta dirección en la ejecución de cada una de las estrategias, como elemento clave para el logro de los objetivos organizacionales

