



Soy **BuenTrato**
¡TODO EL RATO!

#*Soy* **HLS**



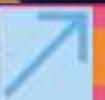
2025 

NUESTRO COMPROMISO PARA ESTE AÑO

AVANZAR HACIA UNA CULTURA PREVENTIVA & HUMANIZADA



Una **transformación cultural integral** cambiará la forma en que los **funcionarios** y **funcionarias** piensan, interactúan y brindan su atención a nuestros **usuarios**



¿QUÉ BUSCAMOS?

- ✓ Fortalecer la **calidad y calidez** en la atención a usuarios y usuarias
- ✓ **Prevenir violencia, acoso laboral y sexual**
- ✓ Contribuir a la eficiencia y productividad al contar con ambientes de trabajo más colaborativos
- ✓ Construir con una cultura laboral basada en **valores HLS**
- ✓ Aumentar la satisfacción de las personas
- ✓ Dar cumplimiento a Ley Karin en materia preventiva y respuesta

Valores HLS



HOSPITAL DE
LA SERENA

Confianza

**Atención
humanizada**

Sostenibilidad

#*Soy*
HLS

Equidad

#*Soy*
HLS

Inclusión

Respeto

Compromiso

PROGRAMA 2025

1.

SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

Desarrollar promoción de colaboración, inclusión, manejo del estrés y bienestar laboral mediante **activaciones participativas**

2.

SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

Sostener **campaña comunicacional** para promover el **respeto** y los **valores** institucionales durante todo el año.

3.

SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

Implementar **programa con talleres y capacitaciones** basados en:

- **gestión emocional**
- **buen trato**
- **comunicación efectiva**
- **resolución de conflictos**

4.

SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

Desarrollar **talleres para jefaturas** basados en:

- liderazgo
- identificación de riesgos psicosociales
- violencia y la gestión de conflictos

5.

PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE VIOLENCIA:

Difusión de **protocolos preventivos** y de **actuación ante acoso laboral, acoso sexual y violencia.**

6.

PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE VIOLENCIA

Conformación de una **Mesa de Seguridad Local** para asegurar una respuesta oportuna institucional así como medidas preventivas en el tiempo.

7.

PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE VIOLENCIA

Fortalecimiento de nuestros **Canales de Denuncia**, para garantizar protección y una respuesta efectiva.

8.

PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE VIOLENCIA

Nuevos avances en las **políticas internas**, estableciendo un marco normativo claro contra cualquier forma de violencia.

9.

PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE VIOLENCIA

Desarrollaremos iniciativas de **Reconocimiento a las Buenas Prácticas** en buen trato.

10.

PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE VIOLENCIA

Fomentaremos la integración de los equipos de trabajo con **actividades** que favorezcan la **confianza y la cooperación**.

SEGUIMIENTO DE ACCIONES Y ESTRATEGIAS

Monitoreo y seguimiento cada 6 meses

1.

Estadística de denuncias formalizadas por acoso o violencia presentadas ante Receptor de Denuncias

2.

Estadística de denuncias por enfermedad profesional (DIEP), específicamente las producto de situaciones de acoso o de violencia externa

3.

Estadística de casos por violencia desde usuarios, a través de registro y formalización de FAF (Formulario de agresión a funcionarios)

4.

Registro de consultas, reclamos, sugerencia o felicitaciones de usuarios

5.

Estadísticas de casos de Enfermedad Profesional de Salud Mental.

6.

Resultados Aplicación del Cuestionario CEAL-SM. Riesgos Psicosociales

7.

Indicador Global de Ausentismo



La **amabilidad** es contagiosa.
¡Pon en acción el respeto!

SEBASTIÁN ROSALES
Embajador del Buen Trato 2024

ANA LÓPEZ
Funcionaria con más Años de Servicio al 2024

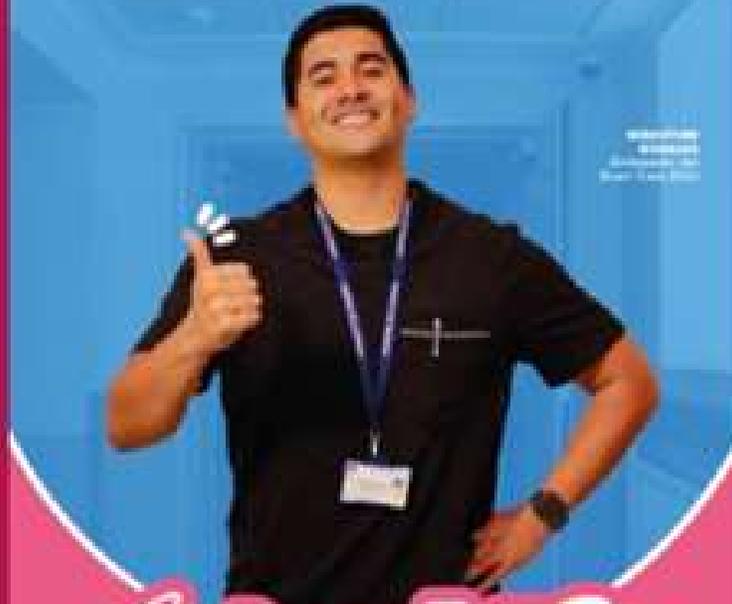


Soy BuenTrato
¡TODO EL RATO!



La **amabilidad** es contagiosa.
¡Pon en acción el respeto!

SEBASTIÁN ROSALES
Embajador del Buen Trato 2024



Soy BuenTrato
¡TODO EL RATO!



Una **sonrisa**, un gesto amable
pueden cambiar el día a alguien

SEBASTIÁN ROSALES
Embajador del Buen Trato 2024

ANA LÓPEZ
Funcionaria con más Años de Servicio al 2024



Soy BuenTrato
¡TODO EL RATO!



#SoyHLS

¡y mucho más!
Creemos, transformemos
y sorprendámonos juntos...



#SoyHLS



En mi
HOSPITAL



En mi
EQUIPO



En todas
PARTES

