



Agosto 2024

INFORMACOM

BOLETÍN No. 80

Juramentación / Política de Acoso / Ciber seguridad / Reconocimiento / Profamilia se renueva



JURAMENTACIÓN COMITÉS DE CALIDAD

- Política de acoso: ¿Sabías qué?
- Ciber seguridad: recomendación para la seguridad en el manejo de la información
- Organización institucional: sistema GLPI
- Reconocimiento a técnicas de SFM
- Juramentación comités de calidad
- Norma ISO 9001-2015 Avances y desafíos
- Contact Center: acorde a los avances de las tecnologías de la información para la salud
- Nueva estructura: Profamilia se renueva
- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2028



Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2028

JURAMENTACIÓN COMITÉS DE CALIDAD



MSP juramenta Comités de Mejora Continua de clínicas Profamilia

Como un compromiso para continuar con la mejora de las competencias profesionales de nuestros prestadores de servicios y con el apego a los reglamentos para asegurar la calidad que demanda la población de los centros de salud públicos y privados, fueron juramentados los Comités de Mejora Continua de la Calidad y Seguridad del Paciente de las clínicas institucionales.

“Es de mucha satisfacción para Profamilia esta juramentación, ya que es una evidencia tangible del apego institucional a las normas y protocolos oficiales, del compromiso con la eficacia y eficiencia de los servicios y de la responsabilidad de mejorar cada día a favor de la población, como nos manda nuestro Plan Estratégico” señaló Magaly Caram, directora ejecutiva de Profamilia.

Entre las funciones de los Comités de Mejora Continua de la Calidad y Seguridad del Paciente definidas por el Ministerio de Salud Pública, figura promover el cumplimiento de las normas vigentes, las guías de actuación y el apego a los protocolos de atención; apoyar los procesos de elaboración, difusión y evaluación de planes orientados a la garantía de la cali-



dad, así como asegurar el apego de los proveedores de salud a la calidad y a la humanización de los servicios con énfasis en la ética profesional, los cuáles son también los pilares en los que tradicionalmente es Profamilia.

Fueron juramentados los comités de las clínicas de Profamilia Rosa Cisneros, San Francisco de Macorís, Evangelina Rodríguez, Sabana Perdida, Herrera y la Clínica Profamilia San Cristóbal.

Cada comité está integrado por responsables del área médica y administrativa, coordinado por el director o coordinador/a médico y con esta juramentación Profamilia se une a otros centros públicos y privados que reafirman su compromiso con la calidad y la mejora continua de los servicios de salud.



Ciber seguridad: recomendación para la seguridad en el manejo de la información.



“Como el mundo está cada vez más interconectado, todos comparten la responsabilidad de asegurar el ciberespacio”.

Newton Lee

Con el objetivo de concienciar al personal institucional que maneja herramientas digitales y que estos puedan cuidar las informaciones de los ataques en materia de ciberseguridad, la institución realizó un taller sobre seguridad digital para los empleados de Profamilia.

“Esto es una forma de que quienes trabajan con la tecnología creen las herramientas requeridas para resguardarse de un ataque cibernético y mantengan segura su información” aseguro Anthony Cruz consultor en materia de ciber seguridad.

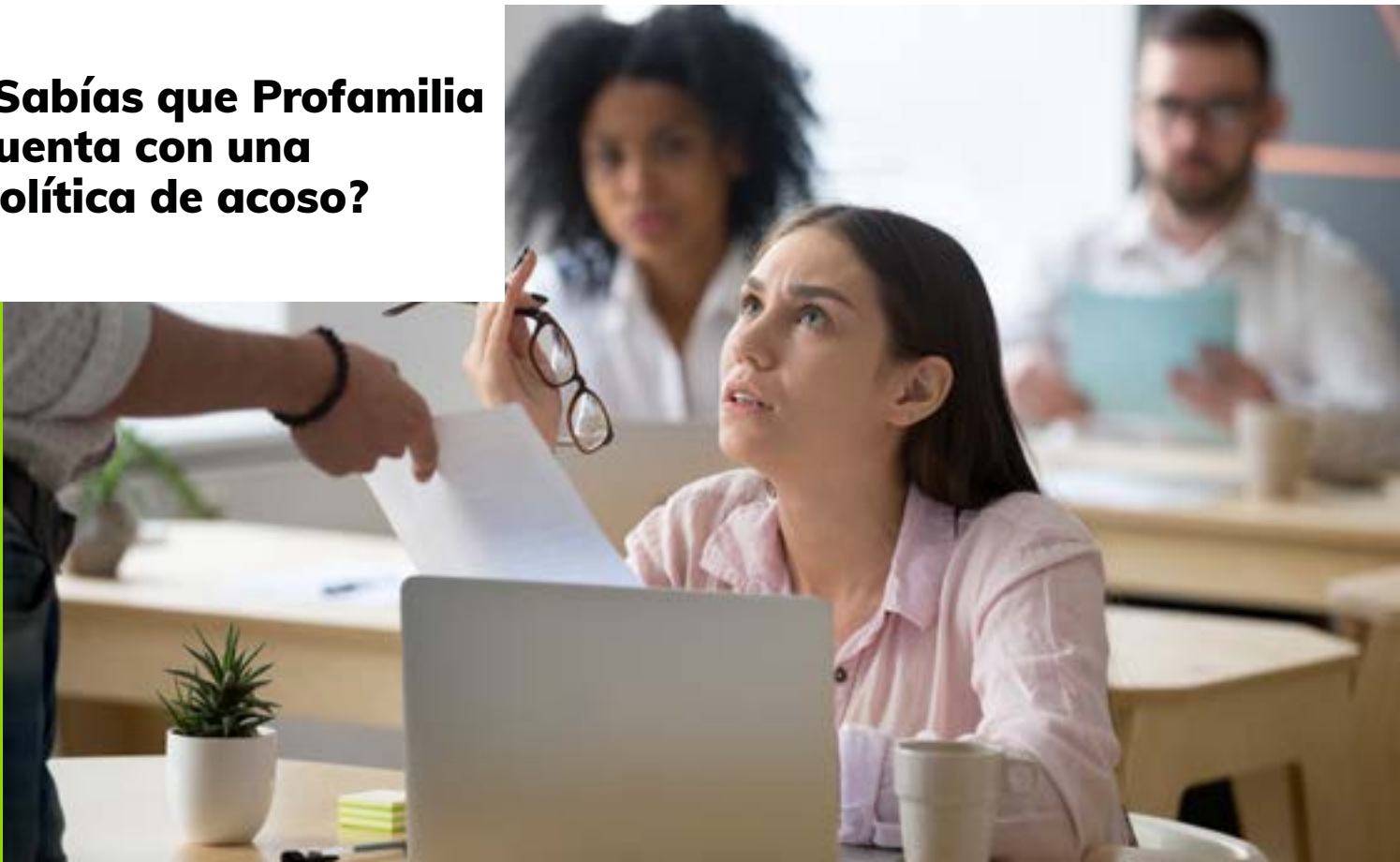
La capacitación se realizó a través de sesiones virtuales en Zoom en la que se abordaron los temas de: uso adecuado del correo electrónico y las redes sociales: cómo proteger la información personal y profesional en estos medios, uso seguro de dispositivos y redes: recomendaciones para proteger la información en computadoras, teléfonos y redes Wi-Fi, prevención de malware, phishing y correos electrónicos fraudulentos, entre otros.

Aquí te dejamos dos de las recomendaciones en

Ciber seguridad del consultor Anthony Cruz:

- 1. Los correos electrónicos que se reciben de personas desconocidas no deben abrirse, los mismos deben eliminarse y/o enviarse al personal técnico de tecnología para su análisis.**
- 2. No comparta sus contraseñas de acceso con otro usuario, ya que estas son personales e intransferibles, el usuario es responsable de su buen manejo y uso de la misma.**

¿Sabías que Profamilia cuenta con una política de acoso?



¿Qué es el acoso laboral?

Se caracteriza el acoso laboral como toda situación en que uno o más empleados/as ejercen o manifiestan una particular forma de violencia , premeditadamente o no, con regularidad sistemática y daño culposos, sobre otros/ a s compañeros/a de trabajo o beneficiarios/a s de los proyectos institucionales, con el fin de provocarle daño material, profesional, personal o psicológico, que afecte o pueda afectar su salud física y mental o provocar enfermedad, ausentismo y bajo rendimiento laboral, entre otros.

Política institucional sobre acoso en el ámbito laboral. (Profamilia 2019).



POLÍTICA DE ACOSO

El objetivo de esta política es establecer y mantener un ambiente laboral que favorezca relaciones de trabajo armoniosas y productivas, que promueva el respeto mutuo y que garantice los derechos de las personas que laboran en Profamilia, de las que acuden en búsqueda de servicios o participan en acciones de educación.

Por lo que cualquier colaborador(a) de la institución que considere que ha sido sometido/a a acoso psicológico, sexual, abuso de poder o discriminación, o que tenga conocimiento de la existencia de actividades o conductas de esta naturaleza, deberá informar de ello al punto focal.

Consulta tu punto focal en cada clínica.



ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL: SISTEMA GLPI



GLPI Tecnología

Las siglas GLPI provienen del francés Gestionnaire Libre de Parc Informatique, que se traduce como administrador libre de recursos informáticos, o gestión libre de los servicios de tecnologías de la información. Se refiere a un software de gestión de servicios basado en tecnologías de código abierto.

Basados en este programa, la Gerencia de Tecnología abrió paso a la implementación de un sistema de mesa de ayuda (Help Desk) con el objetivo de brindar una respuesta más oportuna y eficaz al soporte solicitado por medio de ticket y al mismo tiempo crear una base de datos de los casos y las recurrencias de los mismo, de igual forma podrá dar seguimientos a las solicitudes al crear prioridades de los tipos de solicitudes.

"GLPI se presenta como una herramienta integral que optimiza la productividad, reduce costos y mejora la gestión global de la infraestructura tecnológica" aseguró Frank Marmol, Analista de seguridad y tecnología de Profamilia.





Reconocimiento a técnicas de San Francisco de Macorís, el trabajo se conoce y se valora en el entorno



DELIA MARÍA MÉNDEZ ORTEGA

Reconocida como "Mujer Destacada" por el Ayuntamiento Municipal de San Francisco de Macorís por sus aportes a la vida, salud y dignidad de las mujeres de su ciudad a través de su trabajo como Técnica de Rayos X y Mamografía en la Clínica Profamilia San Francisco de Macorís.



FRANCISCA VÁSQUEZ MORALES

Reconocida como "Mujer Destacada" por el Ayuntamiento Municipal de San Francisco de Macorís por sus aportes a la vida, salud y dignidad de las mujeres de su ciudad a través de su trabajo como líderesa de los grupos de madres de la comunidad y como Promotora Adulta Voluntaria en Profamilia San Francisco de Macorís.

El Ayuntamiento Municipal de San Francisco de Macorís reconoció la trayectoria de dos mujeres por su entrega en favor de la vida, la salud y la dignidad de las mujeres en las tierras del Jaya. En el renglón «Medicina en favor de las mujeres», se ha reconocido a Delia María Méndez Ortega, técnica en Rayos X y Mamografía en la Clínica Profamilia San Francisco de Macorís desde el 2003, impactando en la vida de muchas mujeres a través de la prevención y detección oportuna del cáncer de mama, además de los otros tantos y tantas a los que ha asistido en el servicio de toma de imágenes médicas.

También fue reconocida Francisca Vásquez Morales en el reglón «Liderazgo Comunitario», por su labor de líderesa comunitaria desde los grupos de madres y promotora adulta voluntaria desde la estrategia del Programa Jóvenes y Educación Comunitaria desde el 2018. Francisca dirige los grupos de base comuni-

taria de madres y mujeres de SFM y constantemente impacta en el desarrollo de la Clínica Profamilia San Francisco de Macorís por medio de sus referimientos a los servicios de salud.

Estas dos mujeres son un ejemplo vivo del resultado de los 58 años de acción y trayectoria que tiene Profamilia en el país, pues reflejan la misión, visión y valores que nos sustentan. Toda Profamilia y de manera especial la Clínica Profamilia San Francisco, mostramos el orgullo de contar con el trabajo, entrega y servicio de estas dos valerosas y poderosas mujeres.

PROFAMILIA se renueva



Es en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2028, en el cual se establecen las directrices para lograr los objetivos previstos en este período respecto a los roles de la institución y sus dependencias, así como los responsables de velar por la sostenibilidad de las finanzas.

Para la República Dominicana constituye un desafío el reconocimiento y la garantía de los derechos sexuales y los derechos reproductivos de la población. Este desafío se ve reflejado en estadísticas en las que se expresa el

aumento de la feminización de la pobreza, las altas tasas de mortalidad materna, de violencia contra las mujeres y de embarazos no planificados en adolescentes, entre otras. Para encarar esta realidad es indispensable la formulación y ejecución de políticas públicas, legislaciones y programas que garanticen estos derechos.

Alrededor de 2 millones de personas de la población dominicana corresponden al grupo de edades de 10- 19 años, lo cual constituye el 19,0% de la población total del país. La tasa de embarazo en ado-

lescentes se registra como la más alta de la región de Latinoamérica y el Caribe.

La misión institucional, recogida en el Plan Estratégico 2023-2028 se enfoca en "Satisfacer las necesidades de salud sexual y de salud reproductiva de la población en la República Dominicana, y promover sus derechos sexuales y sus derechos reproductivos, mediante abogacía, educación y la oferta de servicios y productos de calidad."

Su visión, ser una Institución líder en la defensa y promoción de los derechos sexuales y derechos reproductivos, a través de servicios integrales de salud sexual y salud reproductiva, educación e incidencia en políticas públicas con una cultura de calidad y de sustentabilidad.

Escanea el código QR para acceder a nuestro PEI



Plan Estratégico Institucional 2023-2028

EJE ESTRATÉGICO 1:
Gestión integral y calidad de los servicios de salud sexual y salud reproductiva

EJE ESTRATÉGICO 2:
Deberes, ejercicio y promoción de los derechos sexuales y derechos reproductivos (DSDR)

EJE ESTRATÉGICO 3:
Sostenibilidad institucional

EJE ESTRATÉGICO 4:
Imagen y posicionamiento institucional

MISIÓN:
Satisfacer las necesidades de salud sexual y de salud reproductiva de la población en República Dominicana y promover sus derechos sexuales y sus derechos reproductivos, mediante abogacía, educación y la oferta de servicios y productos de calidad.

Solidaridad

Transparencia

Proactividad

VALORES

Empatía

Equidad

Respeto

Compromiso

VISIÓN:

Institución líder en la defensa y promoción de los derechos sexuales y derechos reproductivos, a través de servicios integrales de salud sexual y salud reproductiva, educación e incidencia en políticas públicas con una cultura de calidad y de sustentabilidad.

Norma ISO 9001:2015

¿En qué consiste?



Profamilia avanza en el logro de los estándares que permitan recibir la acreditación de la Norma ISO 9001-2015.

La Norma ISO 9001:2015 es un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC) efectivo.

Su objetivo principal es garantizar que las organizaciones puedan satisfacer consistentemente las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas. La norma se basa en varios principios de gestión de calidad, incluyendo:

- Enfoque al cliente: Satisfacer las necesidades del cliente es primordial.
- Liderazgo: Los líderes deben establecer la dirección y propósito de la organización.
- Compromiso de las personas: Todos los niveles

de la organización deben estar comprometidos con la calidad.

- Enfoque basado en procesos: Gestionar las actividades y recursos como procesos interrelacionados.
- Mejora continua: La mejora constante del SGC es esencial.
- Toma de decisiones basada en la evidencia: Las decisiones deben basarse en el análisis de datos.
- Gestión de las relaciones: Mantener buenas relaciones con las partes interesadas.

Algunos de los beneficios de implementar ISO 9001:2015 incluyen:

- Mejora de la satisfacción del cliente: Al cumplir consistentemente con los requisitos del cliente, se incrementa su satisfacción y lealtad.



- Eficiencia operativa: La norma ayuda a identificar y eliminar ineficiencias, lo que puede reducir costos y mejorar la productividad.
- Mejora continua: Fomenta una cultura de mejora continua, lo que ayuda a la empresa a mantenerse competitiva y adaptarse a cambios en el mercado.
- Mayor credibilidad y reputación: Obtener la certificación ISO 9001 puede mejorar la reputación de la empresa y aumentar la confianza de los clientes y otras partes interesadas.
- Mejor toma de decisiones: La toma de decisiones basada en datos y evidencia puede llevar a resultados más precisos y efectivos.
- Gestión de riesgos: Identificación y mitigación de riesgos en los procesos.

Hasta qué punto hemos avanzado en Profamilia

Hasta la fecha, hemos alcanzado aproximadamente un 85% de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en los laboratorios de las clínicas Evangelina Rodríguez y Rosa Cisneros. Este avance incluye los procesos estratégicos, misionales y de apoyo establecidos en el alcance, necesarios para operar de manera eficiente y efectiva.

Qué se espera en el 2024

Antes de Finalizar el año 2024, Profamilia espera obtener la certificación ISO 9001:2015 a través de una casa certificadora con reconocimiento internacional. El proceso de certificación involucrará auditorías documentarias y de campo mediante visitas a las localidades para verificar que la institución cumple con todos los requisitos de la norma ISO 9001 e implementar cualquier cambio necesario.



EL CENTRO DE CONTACTO DE PROFAMILIA EVOLUCIONA



Por: Astrid Ceballos

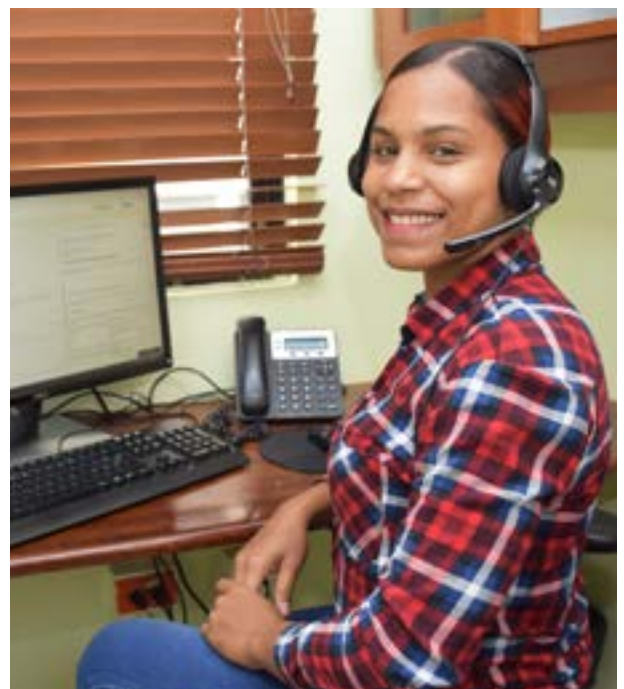
En el corazón de la atención al cliente, la innovación late con fuerza. El centro de contacto ofrece servicios de comunicación, información y gestión de servicio al cliente. Actualmente experimenta una transformación gracias a las herramientas tecnológicas que han surgido en los últimos tiempos.

Con más de cinco años, el centro de contacto de Profamilia ha alcanzado logros significativos al aprovechar la inteligencia artificial y herramientas tecnológicas enfocadas a mejorar la calidad de la atención y a facilitar la optimización del tiempo de nuestros usuarios y usuarias con la integración de un chatbot de atención 24 horas. Durante el mes de junio, de las 15 mil, 518 personas atendidas por los diferentes canales, 5 mil 655 ingresaron a través del chatbot

También a través de la misma plataforma se gestiona la información electrónica sobre métodos anticonceptivos y salud sexual y salud reproductiva -consejería virtual-, atendido por una consejera experimentada.

El centro de contacto está ubicado en la Oficina Central -OC-, como una dependencia de la gerencia de Productos y Servicios y a pasos firmes se encamina a responder a su objetivo de creación, de ser un centro de negocios y de servicio al cliente, enfocado en las mejoras del Plan Estratégico Institucional 2023-2028.

Cuando usted pase por la OC, si quiere puede llegar al 4to piso y saludar a la gente del centro de contacto, que, desde allí, trabaja para las siete clínicas y para el resto de la institución.



Es una publicación a cargo
de la Gerencia de Imagen y
Posicionamiento Institucional.

Redacción

Pebbers González
Astrid Ceballos

Cuidado editorial

Melania Febles

Fotografías

José Miguel Renville
Roger Terrero
Fuente externa

**DIRECCIÓN
EJECUTIVA**

Magaly Caram

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Ana Navarro
Presidenta
Melba Barnett
Vicepresidenta
Ivelisse Rosario
Tesorera
Francisco Álvarez
Secretario
Rhadive Pérez
Vocal
Amelia Vicini
Vocal
Victor Rosario
Vocal
Milciades Albert
Suplente Vicepresidenta
Arlette Palacios
Suplente Tesorero
Millizen Uribe
Suplente Secretaria
Yidalina Tatem
Suplente Vocal
Ricardo Elias Melgen
Suplente Vocal
Jocelyn Caminero
Suplente Vocal



@Profamiliard
www.profamilia.org.do

