



## Los Valores en Los Que Creemos

# ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO DE ASANTE



### Nuestra Misión

#### Por qué estamos aquí.

Asante existe para proporcionar servicios de atención médica de calidad de una manera compasiva valorada por las comunidades a las que servimos.

### Nuestra Visión

#### A dónde aspiramos a ir.

Ser su socio de salud de confianza de por vida, cada persona, siempre.

### Nuestros Valores

#### Cómo nos servimos unos a otros y a nuestra comunidad.

Excelencia, Respeto, Honestidad, Trabajo en Equipo, y Servicio.

### Estándares de comportamiento

Las acciones que tomamos todos los días para demostrar nuestro compromiso con nuestros valores, entre nosotros, con nosotros mismos y con nuestra comunidad.

### Excelencia en todo lo que hacemos.

La excelencia se demuestra cuando nos esforzamos por alcanzar y superar altos estándares y nos enorgullecemos del trabajo que hacemos.

#### Estándares de comportamiento de EXCELENCIA:

- Proporciona un servicio de alta calidad y mantiene el cumplimiento a través de la seguridad requerida y la capacitación en habilidades. No realiza por debajo del estándar mínimo ni entrega trabajos sin terminar sin tener en cuenta la seguridad.
- Conserva los recursos y aumenta la eficiencia y la eficacia.
- Busca recomendación que nos desafíe a crecer y mejorar nuestro trabajo. No ignora ni se niega a aceptar comentarios.
- Aborda el trabajo diario de manera profesional.
- Establece metas desafiantes y medibles y trabaja para cumplirlas o superarlas.
- Toma posesión; puede ser entrenado; se comporta objetivamente cuando se le da retroalimentación; y aprovecha las oportunidades de crecimiento y desarrollo. No culpa a los demás por sus propios errores.

### Respeto para todos

El respeto se demuestra cuando escuchamos atentamente y entendemos los sentimientos y pensamientos de los demás y apreciamos por qué los demás se sienten de la manera en que hacen o dicen las cosas que dicen.

#### Estándares de comportamiento de RESPETO:

- Escucha diversas ideas, sentimientos y preocupaciones, y responde con empatía y compasión.
- Trata a todas las personas con dignidad. Utiliza nombres y pronombres preferidos. Cuando no esté seguro, pregunte cortésmente por el nombre, la pronunciación y el pronombre preferidos.
- Busca entender a través de la escucha activa sin criticar. No es desdenoso y no ignora intencionalmente los sentimientos de los demás.
- Reconoce, negocia y resuelve conflictos buscando la colaboración con una mente abierta para explorar todas las perspectivas. No evita la colaboración ni se involucra en conflictos destructivos.
- Habla y actúa con cortesía en todo momento y utiliza Palabras que Funcionan.

## ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO DE ASANTE

### Nuestra Misión

#### Por qué estamos aquí.

Asante existe para proporcionar servicios de atención médica de calidad de una manera compasiva valorada por las comunidades a las que servimos.

### Nuestra Visión

#### A dónde aspiramos a ir.

Ser su socio de salud de confianza de por vida, cada persona, siempre.

### Nuestros Valores

#### Cómo nos servimos unos a otros y a nuestra comunidad.

Excelencia, Respeto, Honestidad, Trabajo en Equipo, y Servicio.

### Estándares de comportamiento

Las acciones que tomamos todos los días para demostrar nuestro compromiso con nuestros valores, entre nosotros, con nosotros mismos y con nuestra comunidad.

### Honestidad en todas las relaciones

La honestidad se demuestra al compartir nuestros pensamientos y sentimientos, honrar nuestros compromisos y actuar con integridad, incluso cuando es difícil.

#### Estándares de comportamiento de honestidad:

- Cumple promesas y compromisos. Se enorgullece de ser digno de confianza.
- Actúa con integridad, incluso cuando es difícil hacerlo. Dice la verdad y no es intencionalmente engañoso. No manipula a personas o situaciones para evitar responsabilidades o influir en resultados personalmente favorables.
- Es consciente de sus propias fortalezas, límites y sesgos.
- Busca ayuda cuando es necesario. Es consciente de sí mismo y utiliza el autocuidado para mantenerse equilibrado y cuidar de sí mismo y de los demás. No asume que otros sabrán si necesitan ayuda.
- Establece límites saludables y actúa dentro de la capacidad para entregar los resultados prometidos.

### Servicio la comunidad y a los demás

El servicio se demuestra a través de una comprensión genuina de las necesidades de los demás y un fuerte deseo de satisfacerlas.

#### Estándares de comportamiento del servicio:

- Demuestra una manera cortés y accesible. Utiliza el modelo RELATE.
- Identifica problemas y asume la responsabilidad de buscar soluciones y un camino hacia la resolución.
- Hace preguntas y escucha activamente para comprender las necesidades de los demás y se esfuerza por satisfacer esas necesidades. No ignora las necesidades de los demás.
- Abogamos por la inclusión y la equidad de nuestros pacientes, proveedores y compañeros. No favorece a personas o grupos particulares sobre otros.

### Trabajo en equipo siempre

El trabajo en equipo se demuestra trabajando bien con los demás hacia un objetivo común y participando con los demás sin dominar al grupo.

#### Estándares de comportamiento del trabajo en equipo:

- Se comporta como un miembro del equipo y hace un esfuerzo personal para dar la bienvenida a los demás y ofrecer un sentido de pertenencia.
- Demuestra compromiso con el equipo haciendo su parte para lograr resultados y trabajar hacia objetivos comunes. No dice: "No es mi trabajo".
- Se involucra en un comportamiento que genera confianza. Asume la buena intención de los demás, dándoles el beneficio de la duda.
- Habla respetuosamente de los demás en todas las situaciones. Antes de hablar, considera si las palabras son verdaderas, amables y necesarias.
- Se disculpa sincera y humildemente cuando las acciones o palabras han sido perjudiciales para otros.