



CUERPO DE EMERGENCIAS MÉDICAS ESTATAL

GOBIERNO DE PUERTO RICO

"SALVANDO VIDAS"



OCTUBRE 2011

VOL #2

Excelencia

La *Excelencia*; más allá de los méritos

Peter Dabdoub

De acuerdo con la definición del diccionario, **excelencia** significa: "que tiene el grado más elevado entre los de su género"; o bien, "que sobresale en mérito". Pero vamos más allá de este simple enunciado. La palabra deriva del latín, *excellētia*, *excelsus* y *celsitudo*, significando "elevación", o de "elevada categoría espiritual". Como pueden observar amigos lectores, si trascendemos más allá de su definición elemental, nos encontraremos con que la **excelencia** es una manifestación del espíritu que nos inspira a realizar todas nuestras acciones y actividades muy bien; es decir, con calidad, elegancia, finura, exquisitez, magnificencia y de manera sobresaliente. De ahí que para lograr la excelencia en las tareas que emprendemos, primero necesitamos encontrar ese sentimiento que nos ilumina para ser mejores, y desear con vehemencia, convertirnos en personas disciplinadas, cultas, éticas y sobresalientes. Así que hay que empezar por ser muy exigentes con nosotros mismos. Alguien expresó por ahí que "primero hay que ser para después hacer". Entonces, para crear empresas de calidad, las personas deben tener actitudes de calidad, y abandonar ese pensamiento equivocado de buscar errores en sí mismas y en el mundo, y acabar con ese concepto de "ahí se va". Somos parte de un universo perfecto, por lo tanto, somos perfectibles. Empero, para entender esto, hay que verlo con una perspectiva más amplia, empezando por reconocer que el caos es parte de la perfección.

La predisposición de hacer el trabajo con calidad depende de la propia persona, de su visión, de sus valores y de su sentido de responsabilidad. Sin embargo, la esencia de la cuestión es saber si nuestro trabajo trasciende la mera obligación. "Cuando se ama el trabajo, el empleado se vuelve más creativo y más productivo, y cuando la virtud de la alegría está presente, realiza sus tareas con más calidad..."

Esto significa que la motivación juega un papel preponderante en la realización de tareas con excelencia.

Mensaje Editorial

Bienvenidos a esta serie de boletines creados con el propósito de promover y fomentar los valores éticos e institucionales. Durante el mes de octubre y la **Semana de Ética Gubernamental**, se estará distribuyendo un boletín semanal, donde se expondrán dos valores. Dichos boletines han sido preparados por miembros del **Comité de Ética Gubernamental y personal administrativo del CEMPR**, quienes se han dado a la tarea de colaborar en nuestro crecimiento como profesionales y seres humanos al servicio de un pueblo. En este **segundo boletín** compartimos los valores **Excelencia & Justicia** esperamos que los mismos sean de gran utilidad para ti y para cualquier persona que pueda tener la oportunidad de leerlos. Gracias por el patrocinio que nos ayuda a "**hacer la diferencia**"
¡Hacia adelante, Éxito!

Excelencia

Del latín *excellētia*, la **excelencia** es la calidad superior que hace a alguien o algo digno de una alta estimación y aprecio.

La excelencia, por lo tanto, se vincula a la perfección y las características sobresalientes. El término señala aquello que está por encima del resto y que tiene pocas falencias o puntos débiles.

En el caso de los seres humanos, la excelencia hace mención a alguna capacidad extraordinaria o a un talento difícil de igualar. También puede tratarse de una condición moral muy elevada.

Boletín de Valores CEMPR

Valor: Excelencia

Somos lo que hacemos
día a día; de modo que
la excelencia no es un
acto, sino un hábito
Aristóteles

El Decálogo de la Excelencia Personal:

1. La Excelencia comienza con un conocimiento realista de uno mismo: fortalezas y debilidades.
2. No hay Excelencia sin exigencia. No hay calidad personal sin esfuerzo. Vencer la pereza y la comodidad es el inicio de la excelencia.
3. Sea sincero con usted mismo: no confunda lo que es con lo que le gustaría ser. Pregunte a los demás cómo lo ven, ello le ayudará a conocerse mejor.
4. La Excelencia supone repetición de acciones buenas. La fuerza de voluntad se adquiere por repetición de hábitos que requieren esfuerzo. Por eso, pase a la acción: no se quede en buenos deseos.
5. La agresividad, los complejos, los miedos, las manías, van minando la propia seguridad.
6. La envidia y el orgullo son auto destructores de la Excelencia.
7. Dos síntomas de autoestima inapropiada: mirar a los demás con aires de superioridad y la falta de confianza en uno mismo.
8. La Excelencia Personal es un proceso de mejoramiento continuo para desterrar hábitos negativos y adquirir otros positivos.
9. Cuando quiera decir sí, dígallo; cuando quiera decir no, también. Atrévase y no se sienta mal por decirlo, pero hágalo con buenas maneras.
10. La Excelencia es el convencimiento de que, con la ayuda de los demás y de Dios, unidos al esfuerzo personal, se puede ser mejor cada día.

La Excelencia Personal

La Excelencia Personal es un proceso de mejoramiento continuo y armónico de todas las facetas y dimensiones del ser humano (corporal, espiritual, mental y socio afectiva). Por ser un proceso que no finaliza, siempre se puede mejorar, crecer, ya que el ser humano es perfectible.

La Excelencia Personal trae consigo hacer las cosas lo mejor que se pueda, dedicar todo el esfuerzo y energía a cada tarea y a cada relación, según las posibilidades y aptitudes que cada persona posea.

Practicar la Excelencia Personal no es tratar de ser mejor que los demás, sino tratar de dar lo mejor de sí; es el esfuerzo guiado por un propósito noble.

La Excelencia Personal es diferente del éxito o del triunfo, pues se mueve en el ámbito del ser. La acción es un medio para perfeccionar el ser, construyendo hábitos.

Hacer las cosas a medias, desfallecer ante el primer obstáculo, llevar una vida poco estimulante y fructífera, actuar como si nada ni nadie importara; son comportamientos ajenos, opuestos a quien busca la Excelencia Personal.



Valor: Excelencia

El Majestuoso Roble: Ser tu mismo

Había una vez...

En algún lugar que podría ser cualquier lugar, y en un tiempo que podría ser cualquier tiempo, un hermoso jardín con manzanos, naranjos, perales y bellísimos rosales, todos ellos felices y satisfechos. Todo era alegría en el jardín, excepto por un árbol profundamente triste.

El pobre tenía un problema: ¡No sabía quién era! Lo que le faltaba era concentración, le decía el manzano: “Si realmente lo intentas, podrás tener sabrosísimas manzanas, ¡ve que fácil es!” “No lo escuches”, exigía el rosal. “Es más sencillo tener rosas y ¡ve que bellas son!” Y el árbol desesperado, intentaba todo lo que le sugerían, y como no lograba ser como los demás, se sentía cada vez más frustrado.

Un día llegó hasta el jardín el búho, la más sabia de las aves, y al ver la desesperación del árbol, exclamó: “No te preocupes, tu problema no es tan grave, es el mismo de muchísimos seres sobre la Tierra. Yo te daré la solución...”

No dediques tu vida a ser como los demás quieran que seas. Sé tú mismo, concóctete... y para lograrlo, escucha tu voz interior.” Y dicho esto, el búho desapareció.

“¿Mi voz interior?... ¿Ser yo mismo?... ¿Conocerme?...” Se preguntaba el árbol desesperado, cuando de pronto, comprendió. Y cerrando los ojos y los oídos, abrió el corazón, y por fin pudo escuchar su voz interior diciéndole: “Tú jamás darás manzanas porque no eres un manzano, ni florecerás cada primavera porque no eres un rosal. Eres un roble, y tu destino es crecer grande y majestuoso. Dar cobijo a las aves, sombra a los viajeros, belleza al paisaje...”

Tienes una misión: ¡Cúmplela con tu Excelencia!

Y el árbol se sintió fuerte y seguro de si mismo y se dispuso a ser todo aquello para lo cual estaba destinado. Así, pronto llenó su espacio y fue admirado y respetado por todos. Y sólo entonces el jardín fue completamente feliz.

Yo me pregunto al ver a mi alrededor, ¿Cuántos serán robles que no se permiten a si mismos crecer? ...¿Cuántos serán rosales que por miedo al reto, sólo dan espinas?... ¿Cuántos, naranjos que no saben florecer?

En la vida, todos tenemos un destino que cumplir y un espacio que llenar. No permitamos que nada ni nadie nos impida conocer y compartir la maravillosa esencia de nuestro ser. ¡Nunca lo olvides!

<http://www.abelino.com/2011/04/el-majestuoso-roble-ser-tu-mismo/>

La vida es como una obra de teatro: no es la duración sino la excelencia de los actores lo que importa.

Séneca

Valor: Excelencia

El camino a la excelencia
no tiene límite de velocidad.

David Johnson

Llena el blanco con las siguientes palabras y veras que te diviertes mientras te nutres de grandes pensamientos positivos:

<i>Abundan</i>	<i>Calidad</i>	<i>Excelencia</i>	<i>Mejor</i>	<i>Personal</i>	<i>Servicio</i>
<i>Autoestima</i>	<i>Dignidad</i>	<i>Excelencia empresarial</i>	<i>Necesidades</i>	<i>Salud</i>	<i>Sistema</i>

1. Qué bien me siento cuando salvo una vida, cuando doy lo _____ de mí por cada paciente.
2. Como profesional poseo una capacidad intelectual inmensa, que me permite la atención al paciente con una alta _____ del _____.
3. Un profesional de la _____ que demuestra lo mejor de sí mismo, debe poseer _____ académica al mantenerse adiestrado.
4. Como empresa queremos demostrar día a día que procuramos brindar calidad en nuestro servicio, para ello, cada uno de los departamentos que componen nuestra agencia, se esfuerza al máximo para lograr la _____.
5. Nuestra excelencia empresarial es demostrada al brindar servicios de alta calidad, al cubrir las _____ de los pacientes
6. Al realizar un conjunto de actividades y funciones en nuestra agencia, como empresa encaminada a conseguir y demostrar la calidad, demostramos que somos un _____ de calidad en emergencias médicas.
7. La persona excelente sabe reír y disfrutar de las cosas bellas que _____ en la vida.
8. Deseo ser cada día mejor, poder vivir al máximo, con una actitud mental sana, demostrando sensibilidad y respeto por lo que hago porque tengo una excelencia _____ y profesional.
9. La _____ positiva es la base de la excelencia.
10. Dos características importantes en la autoestima positiva, son la _____ y la capacidad de hacer las cosas bien.

Soy un ser íntegro, fuerte y con una autoestima positiva, doy lo mejor de mí al brindar calidad de servicio en mi agencia, aportando para el desarrollo organizacional de un sistema de calidad, demostrando respeto, amor y empatía, para que con la excelencia personal de cada uno, podamos demostrar y mantener la excelencia empresarial que hemos alcanzado.

Valor: Justicia

Justicia — Una de las cuatro virtudes cardinales, que inclina a dar a cada uno lo que le corresponde o le pertenece.

Fuente: Diccionario de la Real Academia Española

Buscar el equilibrio

Una figura famosa representa a la justicia. Se trata de una mujer que lleva los ojos vendados y porta una balanza con sus dos platos en equilibrio. Los ojos vendados significan que, sin importar de quién se trate (sin tomar en cuenta su raza, su religión o su lugar en la sociedad), todos deben recibir lo que les corresponde.

La balanza indica que la decisión no debe inclinarse a favor de una persona y en contra de otra. La injusticia ocurre cuando un plato se inclina más que el otro. Por ejemplo: es injusto que una persona trabaje mucho y le paguen poco, pero también lo es que trabaje poco y le paguen mucho. La injusticia aparece en la vida diaria cuando le negamos a alguien lo que consiguió con su esfuerzo. También aparece en la sociedad cuando hay personas que no tienen casa ni ropa, mientras otras cuentan con más de lo necesario para vivir.

Viviendo el valor

El valor de la justicia se refiere a la concepción que cada época o cultura han tenido de lo que es bueno para todos. Su fin práctico es reconocer lo que le corresponde y pertenece a cada cual hacer que se respete ese derecho, recompensar su esfuerzo y garantizar su seguridad. No se limita a los casos que se tratan en los tribunales, aparece en la vida diaria como un factor del que se derivan relaciones más equilibradas y respetuosas, así como el bienestar de la sociedad en su conjunto.

<http://www.fundaciontelevisa.org/valores/pages/justicia.html>

A cada quien, lo que merece

Estamos rodeados de personas, y nosotros formamos parte del mundo de ellas. Por el hecho de existir, a cada una le corresponde vivir en buenas condiciones. Es justo que tenga alimentos, un hogar y la oportunidad de hacer lo mejor de su vida, según su inclinación. Para lograrlo tiene que esforzarse. La justicia consiste en garantizar que el resultado del esfuerzo se respete.

Para que haya justicia nosotros debemos reconocer las ilusiones, el esfuerzo y los resultados de los otros. Cuando existen dudas sobre lo que corresponde a cada quien, hay reglas y leyes para decidirlo, debemos procurar que se apliquen.

Para la vida diaria

- * Todos queremos tener acceso a lo mejor, por lo que la justicia permite que las personas que se han esforzado en lograrlo lo consigan.
- * En situaciones comunes (como cualquier juego o la conducción de un vehículo) seguir las reglas garantiza el orden y la seguridad.
- * Si dos personas juntan su dinero para comprar un objeto, es recomendable procurar que cada una reciba la parte que le corresponde.
- * Aunque tengamos prisa para realizar nuestras actividades cotidianas debemos respetar el turno de cada quien.

Por el camino de la justicia

- * Mira a tu alrededor. Los miembros de tu familia, tus compañeros de trabajo y las personas que pasan por la calle tienen planes e ilusiones como tú. Si tú aprendes a reconocerlos, ellos reconocerán los tuyos.
- * La justicia no siempre es automática. Si quieres conseguirla mantente firme en tu lucha. Con seguridad podrás alcanzarla.
- * La justicia nos protege a nosotros y protege a los demás.

En la justicia se hallan representadas todas las virtudes.

Teognis De Megara

Valor: Justicia

Justicia

Es el valor por el cual la persona se esfuerza constantemente para dar a los demás lo que es debido, de acuerdo con el cumplimiento de sus propios deberes y de acuerdo con los derechos personales. Es dar a cada quien lo que le corresponde.

Decía Aristóteles: La justicia es la medida, simbolizada por la balanza, es decir, por el equilibrio y la proporción: a cada uno su parte, ni mucho ni poco.

Si queremos ser cada vez más justos:

- * Juguemos siguiendo las reglas, tomando turnos, compartiendo y escuchando lo que dicen los demás.
- * No tomemos ventaja de otros.
- * Antes de decidir tomemos en consideración a todos y no culpemos a otros por algo que ellos no hicieron.
- * Desarrollemos nuestro sentido de lo que está bien y lo que está mal.
- * Seamos honestos, rectos, compasivos y humanos.
- * Reconozcamos nuestros derechos y deberes y los de los demás.

Ser justo no es una tarea fácil, se requiere mucha firmeza y compasión al mismo tiempo.

La definición de Excelencia y Justicia como uno de los valores establecidos tanto en la Oficina de Ética Gubernamental como en el Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico es el siguiente:

Justicia— (OEG) Se guía por las reglas, escucha a los demás, expresa gratitud, no toma ventaja de sus semejantes, no culpa a otros indiscriminadamente, trata a las personas justamente.

(CEM) Velamos con objetividad y pulcritud el cumplimiento de las normas, leyes, reglamentos y protocolos que rigen nuestros servicios profesionales.

Excelencia—Proveemos educación continua y certificaciones profesionales a nuestro personal técnico y administrativo para que estén capacitados y sus servicios sean ágiles, eficientes y efectivos.

Una historia en la Biblia nos ilustra lo que es la justicia:

Un día se presentaron ante el Rey Salomón dos mujeres, diciendo cada una ser madre de un pequeño niño y pidieron que él decidiera cual de las dos se quedaría con el bebé.

Salomón mandó a buscar una espada y pidió a un guardia que partiera al bebé en mitades iguales y dar una mitad a cada una de las mujeres. A la primera de las mujeres esto le pareció justo, pero la segunda pidió llorando que no le hicieran daño al niño y que se lo dieran a la otra mujer.

Entonces el Rey dio su sentencia y dijo: “Dadle el niño a la segunda mujer, ella es su verdadera madre”.

La justicia es la firme y constante voluntad de dar a cada uno lo suyo.

Santo Tomás De Aquino

Valor: Justicia

Leyenda de las Cuatro Estaciones

Había un hombre que tenía cuatro hijos. Como parte de su educación, él quería que ellos aprendieran a no juzgar a las personas y las cosas tan rápidamente como suele hacerse. Entonces los envió a cada uno, por turnos, a ver un árbol de peras que estaba a gran distancia de su casa.

En su país había estaciones, así que el primer hijo fue en invierno; el segundo en primavera; el tercero en verano y el cuarto en otoño. Cuando todos habían ido y regresado, el padre los llamó y les pidió que describieran lo que habían visto.

El primer hijo dijo que el árbol era horrible, giboso y retorcido, parecía seco y sin vida. El segundo dijo que no, que el árbol estaba cubierto de brotes verdes y lleno de retoños que prometían flores. El tercer hijo no estuvo de acuerdo: él dijo que estaba cargado de flores, que emanaba un aroma muy dulce y se veía hermoso; era el árbol más lleno de gracia que jamás había visto. El último de los hijos tampoco estuvo de acuerdo con ninguno de ellos. Dijo que el árbol estaba cargado de peras maduras, lleno de savia y bienestar. Como los pájaros acudían al peral para comer de los frutos que se estaban marchitando, todo a su alrededor se llenaba de un exquisito aroma.

Entonces el padre les explicó a sus hijos que todos tenían la razón, porque ellos sólo habían visto una de las estaciones de la vida del árbol. añadió que por eso no se podía juzgar a una persona por sólo ver una de sus temporadas.

“La esencia de lo que son los hombres, el placer, la tristeza, el regocijo y el amor que vienen con la vida sólo pueden ser medidas al final, cuando todas las estaciones hayan pasado”.

¿No será por esta razón que nos quedamos con una idea prefijada de una determinada “estación” de una persona, a partir de la cual la juzgamos el resto del tiempo?

<http://www.abelino.com/2010/12/las-cuatro-estaciones/>

Valor: Justicia

La justicia es la
verdad en acción

Joseph Joubert

Sopa de excelencia y calidad de servicio

A	L	C	A	N	Z	A	R	Z	X	C	V	A	L	O	R	E	S	O	J	K
S	C	X	A	N	O	B	P	E	C	A	L	D	P	G	B	I	A	U	L	R
D	Z	O	S	I	S	T	E	U	A	D	E	C	A	L	W	O	P	D	V	O
X	Q	M	N	A	S	S	E	T	L	U	A	K	Z	D	O	N	L	I	M	G
E	W	A	H	S	R	E	R	G	I	O	P	I	E	S	A	T	I	N	O	R
X	U	I	K	R	E	T	W	N	D	Z	P	H	B	O	N	Z	A	D	G	
C	B	E	Z	R	J	V	U	X	A	Q	A	E	W	S	W	L	D	M	A	N
E	V	M	H	S	P	E	L	Y	D	P	R	Z	H	F	A	U	D	G	I	Z
L	A	B	B	P	E	O	C	G	D	K	M	T	G	S	T	I	V	M	J	A
N	J	N	R	R	T	O	H	P	E	S	M	H	B	X	H	A	V	X	O	R
C	R	D	L	O	H	O	P	F	O	E	R	P	M	P	X	F	I	D	R	C
I	L	O	K	A	S	A	F	E	H	V	L	A	C	K	X	B	N	T	H	I
A	Z	I	S	A	Z	S	T	L	L	I	D	C	T	B	F	I	I	R	R	O
E	H	Z	L	R	W	L	R	P	I	C	X	D	P	O	B	G	A	U	P	N
I	P	U	E	T	T	O	P	L	I	O	Z	P	O	O	I	A	T	E	S	G
O	D	O	K	L	Y	S	R	L	D	P	O	E	M	V	C	I	N	F	R	V
Q	G	I	U	T	A	R	L	P	O	S	I	T	I	V	A	H	I	M	P	V

EXCELENCIA

SISTEMA DE CALIDAD

CALIDAD DE SERVICIO

VALORES

AUTOESTIMA

POSITIVA

PUERTO RICO

DIGNIDAD

RESPECTO

EMPATIA

INDIVIDUAL

ORGANIZACION

CONSTRUYE

EMPATIA

SERVICIO

AULA

SALUD

EMOCIONAL

ALCANZAR

MEJOR

La excelencia moral es resultado del hábito. Nos volvemos justos realizando actos de justicia; templados, realizando actos de templanza; valientes, realizando actos de valentía. Aristóteles

Valor: Excelencia



Lograr la excelencia como Servidores Públicos nos permite mantenernos en la búsqueda constante de lo mejor para el paciente, para sus familiares y para nosotros mismos. Debemos perseguir con entereza el deseo de excelencia, con pensamiento positivo que nos permita adelantar en nuestro desarrollo profesional y personal. El demostrar excelencia nos brinda un grupo de elementos y sentimientos que no podemos alcanzar en otras profesiones; paz, alegría y la satisfacción personal de que, con nuestro trabajo de excelencia preservamos la vida de otras personas, a los cuales no conocemos y por las cuales brindamos el máximo de nuestras capacidades.

En el Cuerpo de Emergencias Medicas ofrecemos un servicio de calidad y de excelencia, nos mantenemos en esa búsqueda constante de lo mejor, lo optimo en servicio, para nuestra gente; eso nos hace diferentes, pues somos una agencia con excelencia en la calidad de nuestro servicio. Exhorto a todos, a seguir dando lo mejor por nuestros pacientes; pues debemos mantener vivos nuestros valores, nuestra excelencia.

Valor: Justicia



Si nos dejamos arrastrar por los contratiempos de nuestro diario vivir, podemos intoxicarnos de malicia, cinismo y a veces de pesimismo. Si perdemos el sentido del bien, si descuidamos la cosa moral, si nuestra conciencia es insensible a la veracidad, podemos caer en la inaplicabilidad de justicia. No podemos ser cínicos ante el esfuerzo de los demás (el cínico no le importa mentir o engañar) y a su vez no es justo. De otro modo el pesimista no sabe afrontar la realidad de la vida en su lado negativo o positivo y por esta circunstancia pierde el equilibrio de ser justo y el reconocer que debe brindar a cada uno lo que le pertenece que en esencia llamamos "Justicia".

Nuestras decisiones pueden alterar radicalmente el curso normal de nuestra vida, podemos elegir ser íntegros, éticos y veraz, pero sobre todo justos. Decisiones que podemos tomar en segundos y elegir cambiar, ser justos y compartir en partes iguales una naranja.

La justicia no se compra ni se pide de limosna; si no existe, se hace.

Práxedis Gilberto Guerrero

Conoce a los Miembros del Comité de Ética Gubernamental del CEMPR

Lcda. Yailette De Jesús—**Presidenta**

Abner Gómez—**Supervisor General**

Carmen Sánchez—**Oficial de Enlace**

Lcda. Elaine Guzmán—**Asesora Legal**

Helga Rivera—**Auditora Interna**

Mildred Martínez—**Directora Finanzas**

Georgina Carrasquillo—**Administradora Documentos**

Colaboradores: *Jose A. Colón Rodríguez*—**Adiestramiento**

Carlos E. Torres Rodríguez—**Ayudante Especial**

Hoja de Certificación de Lectura

Instrucciones: Una vez culmine la lectura del boletín; favor de llenar la información solicitada en la boleta Certificación de Lectura y haga llegar la misma al Oficial de Enlace del Comité de Ética Gubernamental del CEMPR

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Cuerpo de Emergencias Médicas
Comité de Ética Gubernamental

CERTIFICACION DE LECTURA

Yo, _____, certifico haber leído con detenimiento y comprendido el *Boletín Valores CEMPR*, Volumen 2, sobre los temas **Excelencia y Justicia**. Entiendo que esta certificación será sometida a la Oficina de Ética Gubernamental, para solicitar la acreditación de horas, como parte de la educación continua que debo tomar según se dispone en la Ley de Ética Gubernamental.

Firma		Últimos 4 dígitos del Seguro Social.	Fecha
Puesto		Ubicación	Región

Nota: En cumplimiento con la Ley Núm. 243 de 10 de noviembre de 2006 sobre el Uso y Manejo del Número de Seguro Social y su confidencialidad, el Centro de Desarrollo del Pensamiento Ética de la Oficina de Ética Gubernamental utiliza el mismo como número de identificación para fines de la acreditación.

Boletín de Valores CEMPR