



El derecho a ser protagonista

Un modelo de acreditación para la participación real y la excelencia en el cuidado.



2020 - 2021

Diagnóstico de humanización y creación de los 12 decálogos



Pasamos de la intención a la acción, identificando los 12 gestos que definen nuestra esencia.



2023 - 2024

Nacimiento del Certificado HCasaverde y las 6 Esferas de Excelencia



Creamos una norma técnica propia. La humanización ya no es subjetiva: es un estándar de calidad auditable.



2025

Implementación del h-NPS y resultados de excelencia

Medimos lo que importa. El 7,8/10 en calidad de comunicación nos avala: escuchamos para mejorar.



2026

Relevos humanos, Reto de los 9 gestos y Carrera por la Humanización

Llevamos lo humano a cada segundo. Desde el cambio de turno emocional hasta la calle con nuestra carrera.





MIRA A LOS OJOS CUANDO HABLES

Decálogo I

En Casaverde, la mirada no es solo un gesto social; es una herramienta clínica y emocional. Mirar a los ojos es el primer paso para validar la dignidad de la persona y mejorar su bienestar.



PROTOCOLO DE EJECUCIÓN (EL "CÓMO")

1. **Agáchate.** Nivelación física. No hables "desde arriba", vuestras miradas siempre estén al mismo nivel.
2. **Mira.** Contacto visual previo: Antes de realizar cualquier acción establece contacto visual directo durante al menos 3 segundos.
3. **Sonríe.** La sonrisa en la mirada: Asegúrate de que el usuario ha percibido tu presencia antes de tocarlo.



POR QUÉ LO HACEMOS (EL "POR QUÉ")

- Seguridad
- Dignidad
- Conexión



INDICADOR DE EXCELENCIA

Sabremos que tenemos "Esencia H Casaverde" cuando el usuario nos responda con calma, la comunicación fluya sin interrupciones y hayamos mejorado su bienestar.