



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 1 de 24

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 2 de 24

1. INTRODUCCIÓN

Con el devenir de las últimas décadas del siglo XXI la humanización ha comenzado a convertirse en uno de los ejes fundamentales en el ámbito de la salud; el Ministerio de Salud y Protección Social comprende la calidad y humanización de la atención como un imperativo ético que resulta del respeto por la dignidad humana, haciéndose necesario reconocer y analizar las implicaciones que la atención de salud tiene en la vida de las personas y sus familias, siguiendo y gestionando sus situaciones, ya que estas son el reflejo irrefutable de la calidad y humanización de la atención integral en salud.

El Hospital Departamental San Antonio de Padua se compromete a ofrecer un trato humanizado, respetuoso, digno, confidencial y con garantía de la privacidad del usuario y su familia, a través de la sensibilización, divulgación y fortalecimiento del conocimiento de los funcionarios y colaboradores de los derechos y deberes de los pacientes; con el fin de prestar un servicio de calidad, con atención humanizada, oportuna y efectiva, que responda a las necesidades y expectativas físicas, mentales y sociales del usuario.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

La atención del paciente y su familia se debe realizar de manera congruente con las características socioculturales individuales y de acuerdo con las condiciones específicas de salud. Para ello se espera que el plan de cuidado y tratamiento sea recibido por el paciente bajo condiciones de seguridad, el respeto a sus derechos, de manera informada, con acciones de educación sobre su enfermedad y con el propósito de obtener los resultados esperados.

La institución se compromete a brindar un servicio integral al usuario, brindando afecto, confianza y un ambiente humano y seguro para de esta manera dar bienestar y satisfacción.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 3 de 24

3. SITUACIÓN DESEADA

Reducir cualquier factor de riesgo que interfiera en la calidad y oportunidad en el tratamiento de los usuarios

4. CONTEXTO DE LA POLÍTICA:

Es necesario evaluar y valorar la calidad y humanización a nivel institucional y en cada uno de los servicios de salud prestados, a nivel de procesos y procedimientos organizacionales; se debe analizar los estándares de calidad y las competencias de los colaboradores, con el fin de diseñar, implementar, ejecutar y hacer seguimiento del cumplimiento a cada una de las estrategias planteadas en la política, evidenciando los planes para mejora continua y resolver las deficiencias encontradas y oportunidades de mejora observadas.

4.1. MARCO LEGAL

Ley 23 de 1981	Código de Ética	La cual dicta normas sobre la Ética Médica aplicable a los profesionales de la salud que ejercen su profesión en Colombia.
Resolución 13437 de 1991	Ministerio de salud y protección social	Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.
Ley 100 de 1993: ARTICULO 10.	Sistema de Seguridad Social Integral.	El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 4 de 24

		de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.
Decreto 1011 De 2006	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	"Características del SOGCS. Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados".
Ley 1122 de 2007	Incluye ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.
Resolución 5095 de 2018	Ministerio de Salud y protección social	Sistema único de acreditación en salud propone un acercamiento al tema de humanización; se trata de proponer soluciones prácticas y visibles a los problemas reconocidos e impulsar a las instituciones en el abordaje de la problemática

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 5 de 24

4.2. MARCO SITUACIONAL

La política Institución de Humanización Trabajara para el mejoramiento de la calidad en el marco de los derechos y deberes de los usuarios y una atención digna.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

El Hospital Departamental San Antonio de Padua de manera responsable, incorpora en su política de humanización objetivos que le permiten brindar un servicio con calidad preservando sus recursos institucionales y garantizando la continuidad en la prestación de los servicios de salud a la población demandante.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, Facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al Cliente interno y externo.

ACTITUD: disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas Capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.

CALIDAD: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un Componente importante de la calidad de los servicios.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 6 de 24

CALIDAD PERCIBIDA: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (Fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente, decoración

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

EMPATÍA: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y Transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de Salud más valorados por los usuarios.

EXPECTATIVAS: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro Hospitalario. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas. También se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

FIABILIDAD: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un Componente de la calidad de los servicios Hospitalarios.

GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por el Hospital Departamental San Antonio de Padua deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 9 de 24

Línea 1. Prevención: "EDUCANDO CON AMOR"



La institución se compromete a Educar con Amor a los colaboradores, usuarios y sus familias; en: Derechos y deberes de los pacientes. Participación en investigaciones. Estandarizar el ciclo de atención del usuario desde que llega hasta su egreso. Elección de profesional para la atención Garantizar la información al usuario sobre los servicios que presta

Proceso de asignación de citas, registro, admisión y preparación del usuario, mediante el que se orienta sobre qué debe hacer durante la atención. Entrega de información en el momento de ingreso al servicio del usuario y su familia

ACTIVIDADES:

Divulgación de los derechos y deberes por medio de cartillas de información. Realizar el consentimiento informado.

Implementar sondeo en los diferentes servicios para evaluar el grado de entendimiento y comprensión de los Derechos y Deberes de los pacientes.

Realizar seguimiento a la oficina de atención al usuario la forma como promueve e informa los derechos y deberes de los pacientes.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 10 de 24

Revisar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que vulneren los derechos y deberes de los pacientes, los cuales llegan al buzón de sugerencias, página web, personales y por correo electrónico.

Este proceso se realiza según los criterios establecido por el ESE Hospital San Antonio de Padua.

Publicar los mensajes y felicitaciones de los usuarios dirigidos al personal asistencial y administrativo, en un lugar visible dentro del hospital.

Realizar la encuesta de medición de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.

Educar en Participación en investigaciones.

Estandarizar la información de la institución y su estado de salud del ciclo de atención del usuario desde que su ingreso hasta su egreso.

Brindar información sobre el derecho de elegir profesional para la atención según las opciones que ofrece la institución.

Informar a los usuarios sobre los servicios que presta la institución.

Entrenar a los colaboradores en las habilidades sociales básicas, de inicio y alternativas al stress o a la agresión.

Generar vivencias sobre el rol personal dentro de los equipos y potenciar la autonomía e interdependencia de sus integrantes.

Fortalecer en los colaboradores los conocimientos, valores, competencias y herramientas que contribuyen a la mejora de la humanización del servicio.

Realizar talleres vivenciales para los colaboradores respecto a la sensibilización y capacitación en humanización Fomentar el valor del mes a través de charlas a pacientes y trabajadores.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 11 de 24

Se realiza una charla mensualmente de un valor, se explica el valor y se dan algunos tips de cómo implementarlo en el hospital.

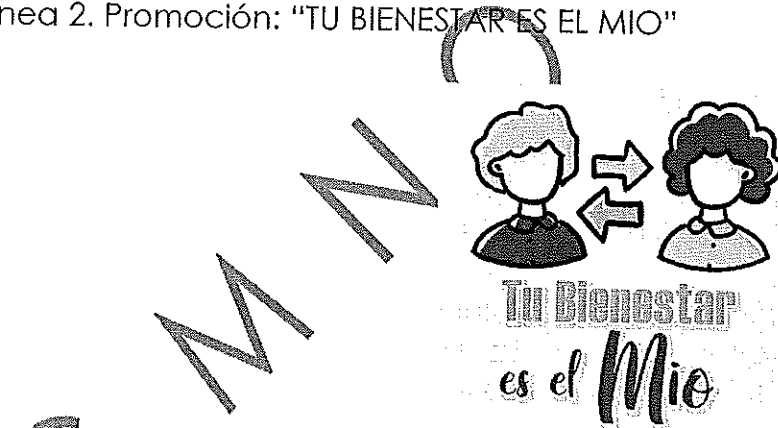
Realizar un video enfocado a la atención del usuario, junto con los componentes de humanización según la resolución 5095.

Realizar una campaña del manejo del saludo a los usuarios y entre compañeros de trabajo, con nombre propio.

Promover un ambiente de trabajo cordial que comprenda las relaciones que se derivan entre trabajadores, pacientes y sus familias, haciendo énfasis en el manejo de los comentarios indebidos, el buen trato de los jefes y el buen trato entre colaboradores y usuarios.

Realizar actividades para fomentar las buenas relaciones entre los colaboradores y usuarios.

Línea 2. Promoción: "TU BIENESTAR ES EL MIO"



"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 12 de 24

La institución se compromete con Tu Bienestar es el mío, estrategia dirigida a los colaboradores, usuarios y sus familias; en:

Promoción de acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo y humanizado.

Socializar e interiorizar la Política y programa de humanización y respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad la cual debe ser promovida, desplegada y evaluada.

Promover la prestación de servicios sin discriminación. La organización garantizará la orientación al personal, la cual está alineada con el direccionamiento estratégico de la organización, desarrollo de humanización.

Promover el despliegue y evaluación durante el proceso de atención, competencias sobre autocuidado de su salud mediante entrenamiento en actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

La alta gerencia que garantizará el apoyo a las labores de monitorización y mejoramiento de la calidad.

Apoyo al desarrollo de humanización.

La organización garantiza la implementación de la política de humanización.

Se desarrollan actividades encaminadas a prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores y de los pacientes, sus familias o sus responsables, dirigido hacia otros clientes, familias, visitantes y colaboradores.

La organización cuenta con estrategias que garantizan el cumplimiento de la responsabilidad encomendada a los colaboradores. Las estrategias se relacionan con: entrenamiento o certificación periódica de los colaboradores de la organización en aspectos o temas definidos como prioritarios tales como: humanización del servicio.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 13 de 24

La organización promueve, desarrolla y evalúa estrategias para mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, incluye: Trato humano, cálido, cortés y respetuoso.

Consideración del entorno personal y familiar.

Análisis del panorama de riesgos.

Remuneraciones, incentivos y bienestar. Medición de fatiga y estrés laboral.

Carga laboral, turnos y rotaciones. Ambiente de trabajo. Abordaje de la enfermedad profesional.

Preparación para la jubilación y el retiro laboral.

Mejoramiento de la salud ocupacional.

Garantizar procesos consistentes con direccionamiento estratégico, para identificar y responder a las necesidades relacionadas con el ambiente físico; condiciones para la humanización del ambiente físico.

La organización minimiza el riesgo de pérdida de usuarios durante su proceso de atención.

La organización promueve, implementa y evalúa acciones para el ambiente físico garantice condiciones de privacidad, respeto y comodidad para una atención humanizada, considerando a usuarios y colaboradores.

Se promueve el proceso de identificación, el cual responde a las necesidades y evaluación de la efectividad de información de los usuarios y sus familias, colaboradores y los procesos organizacionales. Los resultados del mejoramiento de la calidad son comunicados y se consideran criterios como: comunicación al equipo de salud, proveedores, a las EPS y además EAPB, al paciente y su familia, a la comunidad y a otras entidades, según aplique.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 14 de 24

La institución apoya la lactancia materna exclusiva, apoyando el paso 6 apoyo efectivo en la práctica de la lactancia materna, el paso 8 atención integral en salud y nutrición a las niñas y niños para su adecuado crecimiento y desarrollo, según política institucional IAMI.

Crea un ambiente positivo, apoyando la integralidad de la atención del paciente en hospitalización y urgencias, buscamos mejorar la experiencia de servicios en el ambiente hospitalario y promover interacción permanente de sus actividades y costumbres cotidianas.

ACTIVIDADES:

Desplegar en colaboradores usuarios y sus familias la Política de humanización y respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad es promovida, desplegada y evaluada. Promover el despliegue y evaluación durante el proceso de atención, competencias sobre autocuidado de su salud mediante entrenamiento en actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Mecanismo implementado y evaluado en el ámbito organizacional para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores y de los pacientes, sus familias o sus responsables, dirigido hacia otros clientes, familias, visitantes y colaboradores.

Las estrategias se relacionan con: entrenamiento o certificación periódica de los colaboradores de la organización en aspectos o temas definidos como prioritarios tales como: humanización del servicio.

Promover, desarrollar y evaluar estrategias para mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, incluye: Trato humano, cálido, cortés y respetuoso.

Consideración del entorno personal y familiar.

Análisis del panorama de riesgos. Remuneraciones, incentivos y bienestar. Medición de fatiga y estrés laboral.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 15 de 24

Carga laboral, turnos y rotaciones.

Ambiente de trabajo.

Abordaje de la enfermedad profesional.

Preparación para la jubilación y el retiro laboral.

Mejoramiento de la salud ocupacional.

Identificar las necesidades relacionadas con el ambiente físico; condiciones para la humanización del ambiente físico.

Comunicar los resultados del mejoramiento de la calidad son como: comunicación al equipo de salud, proveedores, a las EPS y además EAPB, al paciente y su familia, a la comunidad y a otras entidades, según aplique.

Realizar encuesta de clima laboral. Implementar y operativizar la estrategia del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los colaboradores.

Determinar las actividades de bienestar laboral Realizar actividades para fomentar las buenas relaciones entre colaboradores y usuarios.

Realizar una campaña de sensibilización direccionada a los colaboradores enfocada en habilidades blandas.

Promulgar los planes referentes con peligros y control de riesgo presente en las actividades de los colaboradores. Condiciones de privacidad y confidencialidad durante la atención del paciente.

Al paciente se le debe respetar la intimidad durante la atención, se le debe garantizar una atención sin interrupción y el respeto a la confidencialidad de la enfermedad y contenido de la historia clínica, en casos especiales que el paciente lo requiera se debe mantener en secreto la identidad en todo el proceso de la atención (sondeo a pacientes).

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 16 de 24

Línea 3. Acompañamiento. "SIEMPRE CONTIGO"



El Hospital San Antonio de Padua de La Plata, convencido que la Humanización es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud.

Diseña la política, el programa, que busca que los cuidados y la prestación de los servicios de salud protejan la dignidad de todo ser humano.

La institución promoverá el cumplimiento por los derechos y deberes de los pacientes.

Velara por la información y respeto por la decisión de participar en investigaciones si hubiese lugar.

EL Hospital San Antonio de Padua estandarizara el ciclo de atención del usuario desde que llega hasta su egreso.

Velara por la Elección de profesional para la atención Garantizara la información al usuario sobre los servicios que presta, del Proceso de asignación de citas, registro, admisión y preparación del usuario, mediante el que se orienta sobre que debe

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 17 de 24

hacer durante la atención, (en el momento de ingreso al servicio del usuario y su familia)

Brindará Consejería y apoyo emocional al usuario y su familia, de acuerdo con la evolución y respuesta del paciente al tratamiento, la preparación para las consecuencias físicas, sociales y emocionales de la enfermedad, incluidas la muerte.

Análisis de gustos y preferencias del usuario respecto de la dieta y oferta de alternativas.

Actividades lúdicas.

Apoyo espiritual.

Velara por el cumplimiento del Consentimiento informado La organización cuenta con política de atención humanizada como elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad: Examen en condiciones de privacidad tanto visual como auditiva; Se estudia, previene e interviene toda forma de discriminación; Confidencialidad de la información del usuario; Se proveen elementos físicos (vestidos, batas) que garanticen la privacidad, el respeto de la desnudez y la dignidad de la persona; Horarios de visita que consulten las necesidades; Acompañamiento al paciente en etapa terminal y apoyo para el bien morir; Desarrollo a todo el personal de habilidades de comunicación y diálogo y consideración al transmitir información dolorosa al paciente y sus familiares; Manejo respetuoso de información entregada a medios de comunicación; Consideración en las vías de administración de medicamentos, procedimientos, tomas de muestras, considerando comodidad y dolor; Abordaje integral del manejo del dolor; Respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables; Respeto al cadáver y apoyo emocional a familiares; Reducción de contaminación visual y condiciones de silencio; Inclusión de elementos de humanización en el ambiente físico; Abordaje respetuoso de tradiciones creencias y valores; Condiciones locativas y tecnológicas para reducción de espera y de filas; Orientación lúdica en hospitalizaciones prolongadas.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021
Código: MDE-GPDI-PG-PO-011
Versión: 03
Página No. 18 de 24

Acompañamiento en los Proceso específico para identificación de víctimas de maltrato infantil, abuso sexual o violencia intrafamiliar. Define y adopta criterios para su abordaje y manejo inicial, notificación a entes y/o autoridades pertinentes, seguimiento y consejería psicológica y espiritual.

La institución estandarizara el Proceso para el egreso de los pacientes, que garantiza al usuario y su familia la adecuada finalización de la atención y su posterior seguimiento.

Promueve acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo y humanizado.

La organización garantiza la orientación al personal, la cual está alineada con el direccionamiento estratégico de la organización, desarrollo de humanización. La organización promueve, desarrolla y evalúa estrategias para mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, incluye: Trato humano, cálido, cortés y respetuoso.

Consideración del entorno personal y familiar.

Análisis del panorama de riesgos.

Remuneraciones, incentivos y bienestar. Medición de fatiga y estrés laboral. Carga laboral, turnos y rotaciones. Ambiente de trabajo. Abordaje de la enfermedad profesional. Preparación para la jubilación y el retiro laboral. Mejoramiento de la salud ocupacional. La organización minimizará el riesgo de pérdida de usuarios durante su proceso de atención, con el acompañamiento desde la estrategia Siempre contigo.

ACTIVIDADES:

Brindar apoyo espiritual tanto para católicos como para personas que pertenecen a otro culto

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 19 de 24

Realizar directorio que permita contactar a los padres, pastores, oficializar las misas, la comunión y los santos oleos.

Jornada de vacunación contra la indiferencia, y entrega de vitaminas
HUMANIZACION FORTE: fortaleciendo la humanización que mediante el símil de un medicamento se les recordara que al ingerirlas sonreirán más, comprenderán, respetaran, serán más solidarios, escucharan, toleraran, ayudaran y abrazaran tanto a los pacientes, su familia y sus mismos compañeros de trabajo.

Caritas Felices: Caritas Felices son espacios creados para contribuir en el bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes hospitalizados a través de estrategias educativas, lúdicas y recreativas, que permiten la libertad de expresión, el acceso al juego, desarrollo de la creatividad, garantizando así el cumplimiento de sus derechos dentro del marco de la responsabilidad social y la humanización en salud. Capacitar al personal en comunicación de malas noticias, trato a los familiares, en caso de duelo y orientación en caso de ser necesario.

Conformar el grupo de gestoras en la institución para fortalecer el acompañamiento en el proceso de atención desde el ingreso, estancia, despedida y egreso.

6.4. OBJETIVOS:

6.4.1. GENERAL

Prestar los servicios de salud a nuestros usuarios y sus familias, mediante un enfoque de humanización, respondiendo realmente a un sentimiento y a una actitud de servicio humano que permita: Velar por el respeto de sus derechos y conocimiento / cumplimiento de sus deberes.

Ofrecer la Privacidad y confidencialidad en la atención Diferenciar la atención de acuerdo con las características socioculturales, vulnerabilidad y preferencias. Recibir atención, cuidado y tratamiento de acuerdo con las condiciones específicas de salud y bajo condiciones de seguridad, respeto, información, educación y continuidad de la atención.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 20 de 24

Fortalecer la cultura en la relación médico-paciente y equipo de salud – paciente a partir de la formación humanística al personal de la institución. Fortalecer el programa de reconocimientos e incentivos para el personal a partir de procesos de bienestar y gestión humana.

Promover el auto concepto, autoestima y auto reconocimiento del personal a través de actividades lúdico-formativas que promuevan competencias y desarrollo humano a partir de la vivencia de los principios y valores compartidos.

Mantener ambientes confortables y acogedores para el desarrollo del trabajo y la satisfacción de los pacientes y sus familias. Formar al personal asistencial y de apoyo en estrategias de acompañamiento al paciente: relación de ayuda, asesoramiento psicológico Fortalecer el comité de ética a partir de la formación en temas de ética y bioética.

Organizar la pastoral de la salud fortaleciendo el apoyo espiritual al personal de la organización, a los pacientes y familia. Fomentar el trabajo en equipo con perspectiva humanizadora.

6.4.2. ESPECÍFICOS

Desplegar la Política y programa de Humanización a toda la Institución. Comprometer a los colaboradores en el despliegue y cumplimiento tanto de la Política de Humanización como del Programa.

Diseñar y ejecutar las Estrategias a realizar en cada línea de intervención articulada con cada uno de los Procesos Institucionales bajo la premisa de " Hospital Humanizado y Seguro es nuestro compromiso" Realizar socializaciones permanentes al cliente interno y externo en el cumplimiento de la política y el programa de Humanización Encaminar el trabajo de los colaboradores desde la disciplina, la amabilidad, el apoyo, calidez, solidaridad, servicio humanizado, seguridad, trabajo en equipo, integridad, respeto, pensamiento crítico, ética, honestidad y lealtad.

Brindar una Atención Humana y Segura.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 21 de 24

ESTRATEGIAS

- Cumplimiento de programa de humanización "Humanizarme para Humanizar"
- Cumplimiento del programa de bienestar social.
- Disponer de ambientes físicos cálidos que permitan disminuir el impacto de la estancia hospitalaria en pacientes y colaboradores.

6.5. DEFINICIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

Estrategia	Responsable (s)	ROL
Conformar un Comité o grupo de Trabajo en el Programa de Humanización (se realizará cada mes un comité con el fin de socializar lo que se está llevando a cabo en el programa de Humanización como también mirar falencias y aspectos negativos que no permiten que el programa se desarrolle de la mejor manera)	Líder programa de Humanización	Líder programa de Humanización
Realizar con los integrantes del comité la política de Humanización	Líder Programa de Humanización	Líder de Humanización
Dar a conocer la política en un lenguaje claro y sencillo para que pueda ser entendida por los usuarios de la institución.	Líder programa de Humanización	Líder de Humanización

6.6 INDICADORES DE SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LA POLÍTICA

Se cuentan con indicadores por cada línea de intervención así:

Línea I. Prevención: "EDUCANDO CON AMOR"

- Porcentaje de entendimiento de los usuarios acerca de los derechos y deberes.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 22 de 24

No. de pacientes con respuesta que evidencie entendimiento de los derechos y deberes del usuario / total de pacientes encuestados * 100

- Porcentaje de consentimiento informado diligenciado en sala de cirugía

No. de pacientes con consentimiento informado firmado en el servicio de cirugía / No. Total, de pacientes con intervención quirúrgica en el periodo*100

- Porcentaje de resolución de PQRS

No. de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias resueltas / No. total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas.

- Cumplimiento de talleres Y/O actividades del programa de Humanización

No. De talleres o actividades del programa ejecutadas/No. de talleres o actividades programados*100

Línea 2. Promoción: "TU BIENESTAR ES EL MIO"

- Cumplimiento del programa de bienestar laboral

No. de actividades del Programa bienestar laboral ejecutadas / No. de actividades del Programa de bienestar laboral planeadas * 100

- Porcentaje de satisfacción frente a las actividades ejecutadas del programa de Bienestar laboral

No. de colaboradores satisfechos con las actividades ejecutadas en el bienestar laboral / Total de colaboradores encuestados *100

Línea 3. Acompañamiento. "SIEMPRE CONTIGO"

- Apoyo Psicológico y emocional a usuarios y familiares

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 23 de 24

No. de pacientes que recibieron apoyo psicológico y emocional / Total de pacientes que requirieron el apoyo * 100

- Apoyo espiritual a usuarios y familiares

No. de pacientes que recibieron apoyo espiritual / Total de pacientes que requirieron el apoyo * 100

- Llamadas de seguimiento

No. De llamadas de seguimiento realizadas / Total de pacientes priorizados para seguimiento telefónico*100

6.7. MEJORA

AUDITORIA INTERNA

- Como estrategia de autocontrol, se realizara las auditorias internas, verificando las actividades del programa y la actitud comportamental, como el primer paso para humanizar el servicio de salud, es buscar la humanización individual. Nadie pueda dar de lo que no tiene. (capacitar como primera medida a los colaboradores)

7. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Los cambios se realizaran de acuerdo a las directrices dadas por Gerencia, Ministerio de La Protección Social, Secretaria de Salud Departamental y los demás entes reguladoras.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-011

Versión: 03

Página No. 24 de 24

Fecha	Cambio	Nueva Versión
01/07/2019	Implementación de la Política en la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua Res. 135 de 14 Marzo 2019	001
27/01/2021	Actualización segunda versión	002
03/06/2021	Actualización tercera Versión Res. 203 de 10 Agosto 2021	003

8. APROBACIÓN

Responsable	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Elaboró	Mónica Chavarro Fernández	Auditora de Calidad	<i>Mónica Chavarro F.</i>
Revisó	Nelson Felipe Tierradentro	Planeación y Desarrollo Institucional	<i>FELIPE T.</i>
Aprobó	Gladys Durán Borrero	Gerente	<i>Gladys Durán</i>

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- <http://hospitalsalazardevilleta.gov.co/phocadownload/Políticas/politica%20de%20humanizacion.pdf>
- <http://www.hosusana.gov.co/node/261>
- https://www.google.com/search?ei=trn-XOyOAqet5wK83bP4BQ&q=politica+de+humanizacion+documentada+en+colombia&oq=politica+de+humanizacion+documentada+en+col&gs_l=psy-ab.3.0.33i22i29i30.55271.65812.67295...0.0..0.226.3662.0j14j6.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0i7i30j0i22i30j33i160.qfWTOhZ8fKE

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"