

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 1 de 17

INTRODUCCIÓN

La interacción cálida con el usuario permite una identificación más objetiva de las necesidades en la atención en salud, permitiendo a su vez una extensión de dicha atención al núcleo familiar y social de individuo a través de un trato digno y de alta calidad. Esto se dará mediante el acople de las diferentes herramientas técnicas y la clarificación de procesos dentro le mejoramiento continuo buscando siempre la satisfacción de usuarios y el logro de los objetivos institucionales en la E.S.E Hospital San Juan Bautista.

Muy ligada a los valores institucionales se encuentra el asunto ético de la humanización de los servicios de salud, teniendo en cuenta los valores organizacionales que llevan a brindar una óptima atención en los servicios de salud. Es por esto que en la búsqueda de un trato digno e integral se tiene como propósito institucional la articulación de diferentes acciones y esfuerzos conjuntos alineados al direccionamiento estratégico y objetivos tanto de habilitación como de acreditación. Así que es de suma importancia para nuestra E.S.E brindar dentro de sus estrategias y direccionamiento un enfoque de seguridad e integralidad teniendo como eje central el talento humano como la mayor herramienta para el logro de conductas positivas fomentando desde la plataforma la responsabilidad frente a la comunidad prestando una atención con calidez y calidad.

El trato debe estar sujeto a las normas éticas humanas, organizacionales que den cuenta de la cobertura sobre las necesidades físicas, mentales y emocionales de los clientes internos y externos, enmarcado también dentro de los lineamientos constitucionales priorizando el derecho a la vida la salud desde el actuar del sistema de seguridad social que garantice el buen cumplimiento en la atención humanizada.

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación:05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 2 de 17

JUSTIFICACION

Teniendo en cuenta la importancia de promover condiciones laborales dignas de quienes laboran en el Hospital San Juan Bautista de Chaparral, para poder impactar de una forma positiva las condiciones de los servicios de salud de la población de impacto y área de influencia, la institución debe desarrollar diferentes acciones de transformación cultural delimitadas dentro de la política.

Formular acciones aisladas no logra un impacto deseado en los principios de la humanización de los servicios de salud, de esta manera se hace necesario la formulación de un programa cuyo objetivo sea activar la mirada humanizada de los servicios prestados mediante el fortalecimiento de las competencias laborales y humanas.

Por otro lado la formulación del programa de humanización de una entidad de servicios públicos de salud deber ser una fórmula de continuidad de las actividades desarrolladas desde la secretaria de salud departamental, afianzando la postura que trabaje de forma continua por la mejora de la calidad de vida de la población, el respeto por los derechos humanos.

REFERENTE NORMATIVO

El siguiente referente normativo contextualiza la mirada legal que enmarca la humanización de los servicios de salud con una notable evolución a través de diferentes exigencias de estricto cumplimiento.

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación: 05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 3 de 17

Constitución Política de Colombia de 1991

“De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad”.

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.

“La medicina es una profesión que tiene como fin cuidar de la salud del hombre y propender por la prevención de las enfermedades, el perfeccionamiento de la especie humana y el mejoramiento de los patrones de vida de la colectividad, sin distinciones de nacionalidad, ni de orden económico-social, racial, político o religioso. Por consiguiente, el ejercicio de la medicina tiene implicaciones humanísticas que le son inherentes”.

Resolución 13437 de 1991

Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.

“Adoptar como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas” se presentan los diez derechos de los pacientes”.

“La relación médico-paciente es el elemento primordial en la práctica médica. Para que dicha relación tenga pleno éxito, debe fundarse en un compromiso responsable, leal y auténtico, el cual impone la más estricta reserva profesional. Pero las instituciones que hacen parte del sistema de seguridad social en salud deben

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación:05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 4 de 17

implementar y entregar herramientas a los trabajadores que conlleven a prestar un trato digno y respetuoso a los ciudadanos de Colombia”.

Ley 100 de 1993

“El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables 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. El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico en salud”.

Ley 1122 de 2007

“La presente ley tiene como objetivo realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos, de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento de la prestación de los servicios de salud, fortalecimiento de los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de los servicios de salud”.

Ley 1438 de 2011

“Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad.

“El Sistema General de Seguridad Social en Salud estará orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación: 05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 5 de 17

usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. Para esto concurrirán acciones de salud pública, promoción de la salud, prevención de la enfermedad y demás prestaciones que, en el marco de una estrategia de Atención Primaria en Salud, sean necesarias para promover de manera constante la salud de la población”.

“Los principios del sistema general de seguridad social en salud. Modificase el artículo 153 de la Ley 100 de 1993, con el siguiente texto: Son algunos principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud”:

“Igualdad. El acceso a la Seguridad Social en Salud se garantiza sin discriminación a las personas residentes en el territorio colombiano, por razones de cultura, sexo, raza, origen nacional, orientación sexual, religión, edad o capacidad económica, sin perjuicio de la prevalencia constitucional de los derechos de los niños”.

“Calidad. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada”.

“Eficiencia. Es la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en salud y calidad de vida de la población”.

“Prevención. Es el enfoque de precaución que se aplica a la gestión del riesgo, a la evaluación de los procedimientos y la prestación de los servicios de salud”.

“Continuidad. Toda persona que habiendo ingresado al Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene vocación de permanencia y no debe, en principio, ser separado del mismo cuando esté en peligro su calidad de vida e integridad”.

Decreto 780 de 2016

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación:05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 6 de 17

Por medio de la cual se expide el Decreto Único reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

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.

Resolución 123 de 2012

Por la cual se modifica el artículo 2 de la resolución 1445 de 2006. Establece el manual unificado de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario, incluyendo dentro de sus novedades nuevos estándares de humanización de servicio.

MARCO TEORICO

Humanización en salud

La humanización en salud ve al ser humano desde un sentido holístico e integral desde sus diferentes esferas como la física, la mental, social e incluso espiritual. Da cuenta de un servicio hacia afuera y hacia adentro de la institución, y es por esto que la persona idónea para brindar un servicio humanizado contribuye a disminuir la ansiedad en las demás personas y a que los servicios sean más eficaces.

Humanizar es un asunto ético y tiene que ver con los valores que guían nuestra conducta en el ámbito de salud. Cuando los valores nos llevan al diseño de políticas, programar, realizar los diferentes cuidados, además de velar por la construcción de relaciones dignas, se habla de humanización. (Bermejo J s/f).

Puede ser también una confrontación cultural, tal como lo exponen Martins J, Stein-Backes D, da Silva-Cardozo R, Lorenzini-Erdmann A & Luiz-de Albuquerque G., esta confrontación libera diferentes formas de ver el mundo. Por un lado la cultura que resalta el valor de la eficacia de los resultados y de las tecnologías, y por el otro

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación:05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 7 de 17

lado la cultura que privilegia el respeto por la persona, por su autonomía y la defensa de sus derechos.

El concepto de humanización ha venido ocupando un lugar bastante destacado en las diferentes prácticas en salud y en la reconstrucción del sentido de la integridad. De esta forma la humanización de la atención recupero su esencia; ahora que tanto se habla de indicadores y medición de procesos de alta calidad, por ello es fundamental expresar su importancia en la filosofía y el quehacer institucional. (Moreno, F 2013).

Por todo lo anterior es importante la preparación de los diferentes profesionales para la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios, realizados en el contexto de la ética y valores, de manera que garantice la satisfacción de todas las necesidades...

Muchos autores plantean opciones diversas para integrar elementos humanizadores en la interacción de nosotros como sistemas abiertos a los usuarios, al respecto (Ariza. C, 2012) manifiesta “Entonces, los profesionales de la salud que brinden una atención humana, deberán garantizar la calidad de la misma a quienes reciben sus servicios. Tal garantía no debe entenderse en relación con los resultados de la intervención profesional, dado que el ejercicio implica una obligación de medios, mas no de resultados. La valoración ética de la atención deberá tener en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar que rodearon los hechos y las precauciones que frente al mismo hubiera aplicado un profesional de la salud prudente y diligente.”(p 47).

De acuerdo a lo anterior, las instituciones debe agenciar de forma permanente las estrategias para motivar e incentivar a el recurso humano presente en la institución, para que sientan gusto al ejercer su profesión, así como suprimir y las barreras administrativas y organizativas innecesarias, que permita alcanzar una resolución

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación:05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 8 de 17

eficiente y de excelencia. Es de esta manera se logra potencializar, la calidad del servicio, haciendo al proceso de humanización una parte fundamental de la institución, llevando a los profesionales a dar un servicio no solo desde sus conocimientos profesionales sino desde todas las dimensiones del hombre; costumbres, cultura, sistemas de creencias, imprimiendo su sello personal en la interacción no solo con el usuario sino también con el colega.

Desde el direccionamiento estratégico del Hospital San Juan Bautista de Chaparral Tolima se busca de forma permanente el fortalecimiento de un proceso con enfoque integral y seguro centrado en un trato humanizado hacia los usuarios con base en la calidad total y el mejoramiento continuo, esto desde el accionar permanente. continuo de los colaboradores alineado a los valores y creencias en la asistencia integral, con calidad y calidez.

Se declara un compromiso integrado para la planeación, despliegue y evaluación de las estrategias necesarias para garantizar un trato humanizado e integral a los usuarios y a sus familias como base del modelo de atención asumiendo como principios esenciales la calidad y calidez de la atención presente en la ejecución de todos los procesos fortaleciendo el direccionamiento y la implementación de la presente política.

MIRADA HUMANIZADA Y COMPROMETIDA FRENTE A LA ATENCION DE USUARIOS

Desde el direccionamiento estratégico del Hospital San Juan Bautista ESE de Chaparral Tolima, se trabaja de forma permanente en el fortalecimiento de un proceso con enfoque integral y seguro centrado en un trato humanizado hacia los usuarios y sus familias con base en la calidad total y el mejoramiento continuo, esto

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación: 05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 9 de 17

desde el accionar permanente de los colaboradores alineado a los valores y creencias en la asistencia integral, con calidad y calidez.

POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL TOLIMA

El Hospital San Juan Bautista de Chaparral ESE , presta sus servicios de salud a la población chaparraluna y su área de influencia, basados en el respeto, el reconocimiento de la integridad humana y la igualdad de la atención en salud a sus usuarios y familias, en armonía con sus colaboradores, apoyados en el código de integridad y mejoramiento continuo, mediante procesos de sensibilización, capacitación y practicas altamente participativas, encaminando sus propósitos a fortalecer la confianza en la atención, propiciando espacios donde el paciente, familiares y colaboradores interactúen de manera incluyente como seres humanos.

Dicha política se alinea a la plataforma estratégica, impactando de una forma integral el actuar de todos los procesos, llevando a enfocar los logros institucionales frente a la humanización de los servicios de salud.

OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Construcción continua de lazos de respeto y relaciones humanizadas con usuarios dentro de un proceso de aprendizaje continuo que permita el pleno desarrollo del potencial humano de nuestros colaboradores, centrando la atención en la búsqueda de la protección integral dentro de un espacio cálido, ambiente amigable, asertivo

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación:05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 10 de 17

y empático bajo los lineamientos de procesos productivos y oportunos que garanticen la satisfacción de las necesidades en salud.

Mediante la estrategia de humanización se establecen objetivos específicos como son:

- Lograr que el Hospital San Juan Bautista de Chaparral sea un referente de atención integral y humanizada.
- Promover desde el direccionamiento una cultura de trato humanizado.
- Permitir la visibilización y toma de conciencia de usuarios y colaboradores frente a los valores y sistemas éticos de atención desde los derechos y deberes.
- Establecer estrategias de adherencia a la cultura organizacional humanizada desde el fortalecimiento de los procesos de inducción, reinducción y retroalimentación del desempeño.
- Buscar continuamente acciones estratégicas que permitan el fortalecimiento de la relación institución, usuario y familia.
- Establecer de una forma clara los lineamientos y procesos de intervención de trato humanizado y seguro.
- Priorizar de forma permanente sobre la dignidad humana bajo el respeto, el reconocimiento integral del otro desde las estrategias directivas y de gerencia del talento humano.
- Alinear las actividades ejecutadas en los comités de la ESE como son gerencia, ética, salud y seguridad en el trabajo, gestión de la tecnología a la estrategia de humanización.

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación:05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 11 de 17

MIRADA HUMANIZADA Y COMPROMETIDA FRENTE A LA ATENCION DE USUARIOS DESDE EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.

Desde el direccionamiento estratégico del Hospital San Juan Bautista de Chaparral Tolima, se declara un compromiso integrado para la planeación, despliegue y evaluación de las estrategias necesarias para garantizar un trato humanizado e integral a los usuarios y a sus familias, como base del modelo de atención asumiendo como valores esenciales, la calidad y calidez de la atención presente en la ejecución de todos los procesos, fortaleciendo el direccionamiento y la implementación de la presente política, a través del mejoramiento continuo de los colaboradores y procesos institucionales.

Los colaboradores de la ESE Hospital San Juan Bautista de Chaparral son personas dinámicas, quienes con gran vocación de un servicio responsable y desde su accionar, se realiza una pertinente alineación con la normatividad del aseguramiento del sistema de salud, en la búsqueda continua por la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, por medio del desarrollo integral de la persona y de su familia, con impacto social global bajo principios humanos primordiales, como el respeto por la dignidad del ser humano sin discriminar condición.

Dicha política se alinea a la plataforma estratégica, impactando de una forma integral el actuar de todos los procesos y se pueden encaminar los logros institucionales frente a la humanización de los servicios de salud.

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación: 05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 12 de 17

NUESTRO RETO EN EL SECTOR SALUD

Cada vez es mayor la preocupación que genera la atención en el sector salud, ya que un usuario con necesidades satisfechas logra un nivel alto de atracción de otros usuarios que buscan familiarizarse mejor con la institución. El funcionamiento en salud es mucho más complicado que otras empresas, ya que tiene que ver con brindar calidad de vida al ser humano donde las diferentes percepciones pueden obstaculizar o permitir la fluidez de la atención.

En humanización se integran conceptos transversales como son la persona, la dignidad, y la ética.

PERSONA: En el proceso de humanización se reconoce la esencia humana y se observa al ser como un todo integrado con múltiples necesidades donde la entidad debe garantizar la satisfacción de las mismas mediante un trato digno, oportuno y transparente.

DIGNIDAD: Concepto muy ligado al ser humano que debe ser entendido para poder lograr un abordaje completo de la persona en el proceso de humanización.

Kant afirma: “Aquello que constituye la condición para que algo sea fin de sí mismo, eso no tiene meramente valor relativo o preciso, sino un valor interno, esto es dignidad”. (p78).

La dignidad se da en medio de una comunicación empática donde se realiza de forma permanente un reconocimiento incondicional del otro, un trato personalizado comprendiendo todas sus necesidades y respetando su integralidad.

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación:05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 13 de 17

ETICA: Se reconoce como la conciencia moral, siendo la moral una conciencia íntima cuya fuerza impulsa a respetar y mantener los actos dentro de un margen que no logre causar ningún tipo de daño a otro ser.

LA HUMANIZACION – EJE PARA LA ACREDITACION

La humanización en los servicios de salud está considerada como uno de los ejes para obtener la acreditación, así como seguridad del paciente, gestión de la tecnología y enfoque de riesgo. Teniendo en cuenta la Directrices impartidas desde el Ministerio de la Protección Social, la ESE Hospital San Juan Bautista de Chaparral Tolima, se compromete desde la Dirección y con el acompañamiento de todos los funcionarios a prestar un servicio cálido y humanizado donde prime el bienestar del usuario y su familia. El funcionario del hospital atenderá a los usuarios que acuden a la Institución, teniendo en cuenta aspectos tan importantes como: calidad humana, privacidad, confidencialidad, oportunidad. Se le brindará al usuario al momento de su atención, información clara y completa buscando siempre satisfacer sus necesidades y aclarar sus inquietudes con respecto a su estado de salud. La seguridad del paciente es un factor fundamental para brindar una atención cálida y humanizada. Es por esto que el hospital con todo su grupo de funcionarios desarrollara las actividades necesarias para ofrecer una atención segura. La calidez: Otro factor fundamental en la prestación de los servicios. Los funcionarios de la ESE atenderán a los usuarios proporcionando un clima cálido donde se genere confianza y una relación amigable con el grupo familiar.

EJES DE ÉXITO INSTITUCIONAL EN HUMANIZACION

Para que el servicio de atención prestado por el Hospital San Juan Bautista de Chaparral sea humanizado, es fundamental un despliegue generado desde la alta gerencia con impacto integral sobre todos los procesos con un adecuado plan de

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación: 05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 14 de 17

ejecución con acciones encaminadas a un cambio cultural y que sea referencia dentro del modelo de atención.

El primer eje es el **MEJORAMIENTO CONTINUO**, aplicado a todos los procesos según los estándares de acreditación, orientado a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, con respuestas oportunas, evaluación y ajustes periódicos.

SEGURIDAD DE PACIENTE, Presente en todos los momentos de atención al usuario y su familia dentro de un proceso sistemático que permita la identificación oportuna de riesgos, priorizándolos y generando estrategias seguras para disminuir el impacto. Aquí el programa de humanización de los servicios de salud se despliega desde el apoyo a las guías de buenas prácticas o paquetes insurreccionales

CALIDEZ CON CALIDAD, compromiso de seguridad transmitido al usuario y familia generando una relación empática con actitud agradable. Este eje debe ser detectado y fortalecido desde los proceso de desarrollo humano de la organización.

INFORMACION TRANSPARENTE, brindada al usuario, familia de forma entendible y completa de acuerdo a cada situación. Utilización de consentimientos informados

COMUNICACIÓN ASERTIVA, generada por medio de un ambiente de confianza donde se permita hacer transferencia de las necesidades de una forma coherente y oportuna.

ESTRATEGIA UTILIZADA

Se utilizaran acciones encaminadas a fortalecer el sistema de habilitación, acreditación y auditorias para generar un cambio organizacional frente a la atención completa de los usuarios dentro de espacios amigables y seguros

ACCIONES

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación:05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 15 de 17

- ✓ Educación continua por medio de la “ Escuela de Gestores en Humanización”, que busca desplegar la estrategia de formación de formadores para garantizar la extensión de las actividades a todo el personal
- ✓ Activar conductas encaminadas a la humanización por medio de la integración de los procesos de auditorías, habilitación y acreditación, ejecución de los protocolos, procesos y procedimientos, manuales de calidad e integración de los derechos y deberes y en cada uno. incentivar las funciones que lleven hacia un mejor trato.
- ✓ Elaborar una estrategia de medición de indicadores que facilite la realización de un seguimiento periódico de los PQRSD para generar intervenciones oportunas.

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

- ✓ Designación de Gestores de humanización para trabajo conjunto con asociación de usuarios y entidades de apoyo.
- ✓ Implementar en el proceso de selección. Inducción, capacitación y demás procesos de desarrollo humano la aplicación de la política de humanización, de acuerdo a los estándares de habilitación y acreditación.
- ✓ Divulgación de la política por medio de los diferentes mecanismos de comunicación.
- ✓ Tomar medidas pertinentes sobre los procesos que puedan generar alguna demora en cuanto al acceso en la atención.

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación:05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 16 de 17

- ✓ Realización de campañas periódicas que promuevan el buen trato y fortalezcan los ejes de éxito de la estrategia.

SLOGAN PARA HUMANIZACION:



REFERENCIAS

-Ariza-Olarte C. Soluciones de humanización en salud en la práctica diaria. *Enferm Univ.* 2012; 9(1): 41-51.

-Arredondo G, Siles G. Tecnología y Humanización de los Cuidados: Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. *Index Enferm.* 2009; 18(1): 32-6.

-Benavidez R, Passos E. A humanização como dimensão pública das políticas de saúde. *Ciência e Saúde Coletiva* 2005; 10(3): 561-71.
<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232005000300014>

- Bermejo-Higuera JC. Humanización en salud. Ejes de la acreditación. [Online]; 2012 [Consultado Marzo 2015] Disponible en:
<http://www.acreditacionensalud.org.co/seguridad.php?IdSub=190&IdCat=84>

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación: 05/10/2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 1
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACION HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 17 de 17

-Bermejo-Higuera JC, Carabias-Maza R, Villacieros-Durban M, Moreno-Lorite C. Humanización de la Atención Sanitaria. Importancia y significado en una muestra de población de la Comunidad de Madrid. *Ética de los Cuidados*. 2011; 4(8).

-Centro Camiliano de Humanización y pastoral de la salud. Red nacional de líderes de humanización. [Consultado Marzo 2015]. Disponible en: <http://www.centrocamiliano.com>

-Gutiérrez-Recacha P. La humanización de la medicina. *Educ. méd.* 2006; 9 (supp.1): 51-54.

-Heluy-de Castro C, Efigenia-de Faria T, Cabañero RF, Castello-Cabo M. Humanización de la atención de enfermería en el quirófano. *Índex Enferm* 2004; 13(44-45):18-20.

- Kant, Immanuel . 1995, *La teoría de la justicia*, p(78). vol. 43 de colección. Editor Centro de estudios constitucionales, University of Minnesota.

Martins J, Stein-Backes D, da Silva-Cardozo R, Lorenzini-Erdmann A, Luiz-de Alburquerque G. Resignificando la humanización desde el cuidado en el curso de vivir humano. *Rev Enferm*. 2008; 16(2): 276-81.

Menéndez E. El modelo médico y la salud de los trabajadores. *Salud colectiva*. 2005; 1(1): 9-32.

-Montealegre Gómez DC. Retos para enfermería en el cuidado de personas con dolor: una forma de humanización. *Rev Cuid*. 2014; 5(1): 679-88. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v5i1.106>

-Moreno-Fergusson M. Humanización del cuidado: una meta enraizada en la esencia de enfermería. *Aquichan*, 2013; 13(2): 146-7

-Observatorio de calidad de la atención en salud. [Consultado Abril 2015]. Disponible en: <http://calidadensalud.minsalud.gov.co/>

-Poblete-Troncoso M, Valenzuela-Suazo S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. *Acta Paul. Enferm*. 2007; 20(4): 499-503. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002007000400019>

-Quero-García M, Molina-Fernández N. Humanización de los cuidados: una reflexión sobre nuestra práctica profesional. *Enfermería docente* 2010; 92: 20-2.

Elaborado por: Dimensión de Talento Humano	Copia controlada	Aprobado por: Comité MIPG
Revisado por: Comité de Gerencia		Fecha de Aprobación:05/10/2018