

2021

POLÍTICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 2 de 20

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	Noviembre 2021	Ajuste y actualización de todo el documento en general. Inclusión de las líneas de acción y estrategias de la política y el programa de humanización.

Elaboró: Dimensión de Talento Humano	Actualizó: Jennifer Bibiana Rodríguez	Revisó: Ignacio Moreno Luz Mery Montero Paola Delgado Leidy Novoa N.	Aprobó: Comitè MIPG
Cargo: Dimensión de Talento Humano	Cargo: Coordinadora SIAU	Cargo: Coordinador Médico Coordinadora de Enfermería Enfermeras Calidad y Seguridad del Paciente	Cargo: Comitè MIPG
Fecha: 05/10/2018	Fecha: 19/11/2021	Fecha: 26/11/2021	Fecha: diciembre 2021

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 3 de 20

PRESENTACIÓN

La política de Humanización en la Prestación de Servicios de Salud hace parte de un arduo trabajo que viene realizando el Hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral en la implementación de estrategias direccionadas a garantizar una atención cálida e integral al paciente y su familia.

De esta manera, la humanización es un eje importante para la realización de cada uno de los procesos y el actuar de la institución, haciendo parte en el Plan de Desarrollo Institucional con vigencia para el periodo gerencial 2020-2024 a través de una atención humanizada y cumpliendo con las características el Sistema Obligatorio de Garantía en Calidad de Salud (Continuidad, Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Seguridad).

Por ende, esta política establece las pautas de orientación que promueve una actuación articulada por parte de los colaboradores, mediante el planteamiento de objetivos, estrategias y responsables de las acciones en aras del logro efectivo de la implementación de la Política de Humanización. Teniendo en cuenta los derechos y deberes de los usuarios, desempeño y ética del recurso humano del área en la salud.

Por consiguiente, se mejorará la calidad en la atención en salud humanizada como elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 4 de 20

INTRODUCCIÓN

La política de Humanización y Prestación en servicios formulada por el Hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral se desarrolla en el proceso fundamental del actuar en cada uno de los espacios, procesos y relaciones interpersonales (relaciones que se establecen entre el paciente y el personal de salud, administrativo y directivo) que se llevan a cabo en la institución.

La humanización se define como lo que nos hace plenamente humanos, esto es, la empatía, la solidaridad, la consideración, la generosidad y la comprensión; como institución tenemos la finalidad de garantizar una atención integral para el paciente y su familia, promoviendo una cultura en el personal donde no pasamos por alto que la atención humanizada es aquella que une la técnica con el apoyo empático a nivel psicológico y sentimental con el paciente y así poder ofrecer una asistencia cálida en un ambiente seguro y sano. Ahora bien, hacer de la atención en salud un pilar fundamental en cada de nuestros servicios es un objetivo definido con estrategias y líneas de acción para ejecutarlos en forma periódica.

Un resultado positivo en el desarrollo del trato humanizado exige un compromiso y trabajo articulado que guiará el actuar en cada uno de los colaboradores pertenecientes a la institución y el primero paso para humanizar el servicio de salud, es buscar la humanización individual, nadie puede dar de lo que no tiene.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 5 de 20

DEFINICIONES

Para la finalidad del cumplimiento de la Política se establecen las siguientes definiciones:

- **Atención en Salud:** Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.
- **Calidad de la atención de salud:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional 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.
- **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud
- **Oportunidad:** Es a posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- **Seguridad:** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **Pertinencia:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 6 de 20

evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

- **Continuidad:** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.
- **Sistema Único de Acreditación:** Es el conjunto de entidades, estándares, actividades de apoyo y procedimientos de autoevaluación, mejoramiento y evaluación externa, destinados a demostrar, evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud, las EAPB y las direcciones departamentales, distritales y municipales que voluntariamente decidan acogerse a este proceso.
- **Cultura de Calidad:** Conjunto de comportamientos que caracterizan a las personas y a la organización tendientes a lograr una mayor efectividad y satisfacción de los clientes tanto internos como externos.
- **Humanización:** La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones , mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud , detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la adversidad funcional con autonomía y respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad .

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 7 de 20

POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL TOLIMA

El Hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral, se compromete a brindar una atención hacia el servicio integral del paciente y su familia considerando sus dimensiones física, intelectual, emocional, social y espiritual, mediante el trato amable, personalizado, de respeto, compromiso y tolerancia, encaminado a fortalecer la confianza en el proceso de atención, porque los pacientes son los que nos permiten la construcción de una organización donde la presencia humana es insustituible.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Garantizar una atención integral y de calidad durante la prestación de los servicios de salud, fomentando el trato humanizado y amable que responda a las necesidades y expectativas físicas, sociales y espirituales, basados en el respeto, privacidad y dignidad de los usuarios, sus familias y colaboradores enfocados en el mejoramiento continuo de la calidad en la atención.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Fortalecer a través de los procesos de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento, las competencias de los colaboradores orientadas a dignificar la atención actuar basados en los derechos y deberes de los usuarios y humanizar todos los servicios que se presten.
- Ejecutar plan de humanización para cada vigencia, en pro de la satisfacción de las necesidades físicas, emocionales y espirituales del paciente, familia y comunidad.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 8 de 20

- Crear y fomentar una cultura organizacional de humanización basada en los principios y valores institucionales, calidad en la prestación de servicios y desarrollo institucional.

NUESTRO RETO EN EL SECTOR SALUD

El Hospital San Juan Bautista está dispuesto a transformar el concepto y atención que se tiene sobre los servicios de la salud, como bien sabemos la realidad que vivimos en el sector de la salud para muchos es un espacio de desesperación, angustia e impotencia, esto se debe a que los usuarios buscan el mejor servicio para su calidad de vida o la de sus familias.

En el hospital tenemos claro y sabemos que lo más importante es tener un trato digno, oportuno y transparente entre el usuario y el trabajador de la institución, comprendiendo todas las necesidades y respetando la integridad de cada uno, por eso nos caracterizará una atención basada en el compromiso, donde velaremos por el paciente, modificando nuestra cultura y estructura institucional para poder resolver y atender oportunamente las necesidades y PQRS de los usuarios con el fin de que ellos se familiaricen con la institución.

LINEAS DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Para el desarrollo se ha estipulado tres líneas principales. Cada línea será esencial para el mejoramiento continuo, convirtiéndose cada una de ellas, en un soporte para la Institución:

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 9 de 20

LINEA DE RESPETO Y ATENCIÓN DIGNA

El Saludo interpersonal es importante para la Humanización del servicio, un reconocimiento y respeto a los “DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS” razón de ser de nuestra política de Humanización. No solo de manera interna, sino externa también ya que estamos en la búsqueda de un cambio cultural.

La dignidad, es un derecho fundamental inherente a la misma vida humana, de eso es consciente la Institución, es por eso que haremos énfasis, para que sea esencial durante todo el proceso de atención en salud. Al igual queremos tener una comunicación asertiva para así escuchar y responder oportunamente.

LINEA DE SERVICIO INTEGRAL

Es una línea en el que nos direccionamos a atender todas las necesidades del usuario por completo y no solo las necesidades médicas y físicas; de esta manera, ofreciendo un servicio de calidad tanto para el paciente como para su familia.

LINEA DE AMBIENTE SANO Y SEGURO

La Institución se proyecta a un ambiente apto para sus usuarios, implementando mejoras en el ambiente físico para así crear un espacio acorde a un proceso de salud corporal, mental, emocional y espiritual.

ESTRATEGIAS

HOSJUBA HUMANO

(Cliente Interno)

Propiciar un espacio de reflexión, transformación y crecimiento personal para el fortalecimiento institucional, basado en la importancia de humanización de los servicios de salud.

Estos espacios están caracterizados por actividades individuales y colectivas de carácter lúdico-pedagógicas en el que se interviene de una manera práctica la temática que permitan al referente de Humanización acompañar y orientar a todos los colaboradores de la institución.

Como también el espacio a través del comité de convivencia laboral , para resolución de problemas y trabajo en equipo humanizado .

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 10 de 20

¿SABÍAS QUÉ?

(Cliente Interno – Externo)

Es un espacio de información entre la comunidad (usuarios activos y potenciales) y la institución; a través de espacios dinámicos y creativos, donde las salas de espera de consulta externa, Urgencias, hospitalización; se convierten en el escenario de difusión de contenidos; mediante ayudas audio-visuales. Con el Objetivo de mantener a la comunidad actualizada en información de interés institucional en tiempo real, disminuyendo la brecha de desinformación que existe en la comunidad.

DOSIS DE ALEGRÍA

(Cliente Interno -Externo)

Adoptemos el hábito de saludar, es fundamental; nos ayuda a establecer el primer contacto agradable y correcto, saludar indica educación y amabilidad, es un gesto de la vida cotidiana y profesional, una señal de respeto y consideración hacia los demás, y la oportunidad para agradecer a nuestros usuarios (pacientes – acompañantes), colaboradores o compañeros.

¿Cuál es la mejor forma de saludar HOSJUBA? Acompañar el gesto con una sonrisa, con una cara bien agradable y un tono de voz educado y amigable, no se debe mirar hacia abajo, hay que mirar a los ojos de la persona a la que se saluda, si se puede saludar por el nombre es adecuado, aunque el saludo sea por cortesía o compromiso, debe ir acompañado de un gesto cordial.

Promover el saludo entre compañeros y usuarios, además de la presentación personalizada ante nuestros pacientes y familia con el fin de expresar amabilidad y reconocimiento, por eso el hospital fomenta esta estrategia como principio fundamental de la Humanización.

PSICOACTÚA

(Cliente Interno)

El trabajo y el desarrollo profesional pueden considerarse como fuente de satisfacción y realización personal. Sin duda, esta determinación sería la situación más deseable, sabiendo que el trabajo es el lugar donde pasamos, cerca de, un 30 % de nuestra vida y que nuestro trayecto profesional es cada vez más largo.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 11 de 20

En contraposición, sabemos que nos enfrentamos a tareas con alta exigencia o mucho volumen, nos piden ser flexibles y preparados para el cambio, tenemos que distribuir el tiempo dependiendo de los horarios de trabajo, tenemos que saber combinar la vida personal con lo profesional o estamos sujetos a diferentes estilos de mando y situaciones tóxicas en las interacciones humanas, etc.

Ahora, las condiciones de la organización, el tipo de trabajo, los horarios, la cultura del trabajador, situaciones personales externas al trabajo pueden tener un importante impacto en la salud y el rendimiento laboral.

Los problemas de la salud mental en el trabajo suelen ser una respuesta, si bien tenemos una exposición prolongada que influye de forma negativa al bienestar de la persona. Estas situaciones desfavorables pueden desarrollar consecuencias en la salud física y mental como la ansiedad, el estrés laboral, la depresión, dolores musculares o conductas de dependencia a sustancias como el alcohol.

Uno de los mayores desafíos para una institución es encontrar maneras de desarrollar estrategias prácticas para ayudar y promover la calidad de vida de los empleados, a la vez que facilita un entorno laboral saludable y adecuado, fomentando la comunicación interna institucional, un buen ambiente de trabajo y que las personas que laboran aquí tengan las mejores condiciones para desempeñar sus labores.

En tres formas primordiales; proporcionando a los líderes de procesos una serie de conocimientos y técnicas psicológicas que ayuden a comprender a los subordinados, motivarlos, orientarlos a resolver problemas y en sí, lograr su cooperación, como medio de su coordinación más adecuada.

Esta estrategia , consiste en propiciar espacios individuales , es por ello que este espacio terapéutico debe ofrecer un ambiente íntimo de privacidad, seguridad y confort que facilite tanto la relación terapéutica como el desarrollo de la terapia por el área psicosocial , para los colaboradores de la institución, apoyando en el comportamiento de los trabajadores, así como la integridad con sus compañeros, la resolución de conflictos y su adaptabilidad, Previendo riesgos y disminuyendo conflictos internos y externos, abordando temas como (el manejo de estrés, desarrollo de competencias en comunicación asertiva y habilidades de socialización en otras) teniendo presente que en determinados momentos de nuestras vidas necesitamos tener asesoría , ser escuchado y colaboración de otras personas.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 12 de 20

SER FELIZ ES GRATIS **(Cliente Interno – Externo)**

La felicidad en el trabajo contribuye a una mejor comunicación, los empleados están menos estresados y, por lo tanto, son más productivos. Un trabajador feliz se ausenta menos que aquel que no lo es, es más leal y hasta un 50% más creativo.

Un trabajador feliz es aquel que se siente comprometido con su institución y hace hasta lo imposible para lograr que las metas trazadas sean cumplidas a cabalidad; sin embargo, no siempre ocurre esto, ya que a pesar de los esfuerzos que pueden hacer algunas instituciones para contentar a sus colaboradores, jamás lo logran.

Los colaboradores con una actitud basada en las siguientes habilidades tienen una mayor predisposición a ser felices en el trabajo:

- Ser asertivo: expresarse con confianza, pero sin ansia de ganar cada conversación.
- Ser empático: saber ponerse en la piel de los otros para conocer sus sentimientos y apreciarlos.

Ser feliz es sonreír y disfrutar la vida a pesar de los problemas, saber que todo lo bueno y lo malo es temporal, nada es para siempre y de que se puede aprender mucho de cada situación. La felicidad se compone de pequeños momentos y cosas, desde el hospital por medio de ser feliz es gratis comparte lo que lleva dentro y refleja el progreso de la política de humanización por medio de experiencias constructivas y de motivación por parte de todos los colaboradores de la institución y usuarios, a través del árbol de la vida HOSJUBA, con esta estrategia buscamos propiciar un espacio dentro de la institución que este de forma permanente, en un lugar visible, donde el colaborador que quiera compartir su experiencia que lo hace ser feliz a diario, lo deje visible en una hoja del árbol, para de esta forma aportar al proceso de felicidad de otras personas.

HOSJUBA ANFITRION **(Cliente Interno)**

Se un buen anfitrión, es un proceso de acompañamiento, en un plan de actuación diseñado por la institución, para que las nuevas incorporaciones de personal realicen la adaptación a sus nuevas áreas de trabajo, asimilando sus funciones y roles dentro de la institución de la forma más eficiente.

Generalmente se deja a un lado y a veces es ignorado hacer que el empleado se sienta bienvenido y como uno más alrededor de sus compañeros, logrando que se adapte a la cultura institucional cuanto antes.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 13 de 20

De esta forma la estrategia **HOSJUBA ANFITRION**, esta direccionada a motivar a los empleados antiguos a ser padrinos del personal nuevo, visto como el compañero de la primera semana.

Es normal que los empleados estén un poco perdidos la primera semana, siempre es necesario un periodo de adaptación para que se acostumbren a la cultura y el ritmo de la institución. Una forma de combatir esto en nuestra institución es asignando a alguien voluntario de su equipo , para que se encargue de cosas que a primera vista parecen sencillas, pero le pueden ayudar a adaptarse rápidamente con cosas que vayan desde presentarlo en todas las áreas y servicios de la institución, además de hacer el recorrido institucional explicando de forma breve , clara y concisa los diferentes procesos , como orientarlo y/o acompañarlo a la hora de comer hasta enseñarle a usar la impresora.

La manera más sencilla de trazar una estrategia de bienvenida es haciéndole a tus colaboradores dos preguntas: ¿Cómo se sintieron el primer día o semana de trabajo? y ¿qué hicieron los demás para hacerte sentir más aceptado y bienvenido durante tus primeros días?

La mejor forma de asegurarse que un empleado nuevo se sienta bienvenido es lograr que se sienta como parte del grupo lo antes posible. Cuando se adapta a los horarios de entrada y salida, a los recesos, a la comunicación interna y las bromas de la oficina, podemos decir que el nuevo empleado entiende la cultura institucional.

Esto con un seguimiento continuo no inferior a un 1 mes, por parte del padrino HOSJUBA ANFITRION.

HOSJUBA SOCIAL

(Cliente Interno)

Los programas de Bienestar Social pretenden mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias. Así mismo, fomentar una cultura organizacional que promueva un sentido de pertenencia, motivación y calidez humana por parte de los empleados de la institución, tiene como objetivo principal facilitar la construcción de un clima laboral positivo y exaltar la labor que estos realizan al interior de la entidad; a través de diversos espacios, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, lo cual repercute en un bienestar familiar y social.

ACTIVIDADES HOSJUBA

1. Caminata ecológica para empleados
2. Pausas Laborales
3. Exaltación de funcionarios del mes por áreas de trabajo y valor institucional
4. Talleres en Equipo

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 14 de 20

5. Celebraciones y Fechas especiales (Día del auxiliar administrativo, Día de las diferentes profesiones, día servidor público, cumpleaños de forma mensual de los empleados).
6. Actividades para servidores con condiciones diferentes
7. Acondicionamiento físico y pausas activas
8. Encuentros internos deportivos/ participación campeonatos deportivos
9. Salidas de integración
10. Aniversario institucional
11. Cine familiar
12. San Juanero / actividades folclóricas
13. Novena navideña
14. Actividad de navidad y fin de año
15. Prevención de enfermedades cardiovasculares y respiratorias
16. Mejores empleados de carrera
17. Reconocimiento al tiempo de servicio 25-30-35-40- años
18. Encuestas de clima laboral.
19. Estilos de vida saludable
20. Dinámicas para empleados

ERASE UNA VEZ (CLIENTE EXTERNO)

La importancia de leer cuentos: desarrolla la creatividad y habilidades del lenguaje. Además, fomenta el desarrollo creativo y permite a los niños expresar emociones y sentimientos al identificarse con los personajes de la historia y es un excelente recurso para inculcar el amor por la lectura desde los primeros años.

Con una lectura constante los talentos de los niños se irán desarrollando, al mismo tiempo que adquieren conocimientos éticos proporcionados por las historias narradas. Palabras clave: hábito, cuentos, leer, lectura, desde los primeros años de vida un instrumento que ayuda a construir sólidas estructuras a la fantasía del niño reforzando la capacidad de imaginar. Los cuentos son una parte muy importante en el crecimiento y desarrollo de los niños.

Importancia y beneficios de los cuentos

- Estimulan la imaginación. Los niños aprenden mucho con los **cuentos** infantiles gracias a la fantasía y magia que despiertan.
- Estimulan el lenguaje.
- Los lazos serán más fuertes.
- Se prepararán para las dificultades de la vida.
- Aprenderán el valor de ser buenos.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 15 de 20

Desde la institución en el área de Hospitalización pediátrica, buscamos implementar el acompañamiento diario a los niños, brindando un espacio la hora del cuento, como relato o narración breve de carácter ficticio o real, con un argumento fácil de entender y cuyo objetivo es formativo o lúdico de esta forma se leerá un cuento , por parte del área psicosocial y/o cualquier colaborador que quiera de forma voluntaria hacerse participe del proceso, como parte de la política de humanización de servicios institucionales.

La humanización de los espacios sanitarios es parte del concepto más amplio de humanización en el ámbito de la salud, al hacer participar a los niños hospitalizados en la percepción de un ambiente más cálido, que los aproxima al recuerdo del hogar.

LA MAGIA DE VIVIR (CLIENTE EXTERNO)

Con el avance en la atención de maternas y recién nacidos en la sala de partos y el servicio de hospitalización gineco- obstétrica se garantiza de manera oportuna, eficaz y humanizada la atención a mujeres en el periodo de gestación hasta el momento del parto, con un servicio integral en el manejo de partos en condición normal, fisiológica y sin complicaciones con base en lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social y los cuidados postnatales.

Con base en el proceso de mejoramiento continuo, permitiendo el acompañamiento de un familiar o pareja de la materna posterior al parto, generado el vínculo o binomio entre recién nacido y sus progenitores como una de las estrategias que viene liderando la institución en los primeros momentos después del parto, fortaleciendo el proceso de atención humanizada, segura y de calidad. Es de esta forma que como institución tenemos el valor agregado. Cada materna (su familia) recibe por parte de la institución el recordatorio del recién nacido, que consiste en una Foto Portarretrato del bebe, con información Nombre, Fecha de nacimiento, Peso y Talla; propiciando una adecuada recordación de su atención en la institución.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 16 de 20

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA

INDICADORES QUE MIDEN LA POLITICA DE HUMANIZACION	Fuente de información PQRS: <ul style="list-style-type: none"> • Trazabilidad en las quejas relacionadas con trato descortés o maltrato
	<ul style="list-style-type: none"> • Trazabilidad en las quejas relacionadas con falta de información • Trazabilidad en las quejas relacionadas con violaciones a la privacidad o el respeto a las personas. • Trazabilidad en las quejas relacionadas con horarios de visita inadecuados.
	Fuente de información encuestas de satisfacción: <ul style="list-style-type: none"> • % de satisfacción a preguntas de las encuestas de satisfacción relacionadas con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto a la privacidad ✓ Comodidad para los acompañantes permanentes. ✓ Demora en los trámites administrativos ✓ Otros relacionados con el decálogo de humanización.

Trimestralmente se harán entregas de informe de indicadores de satisfacción.

MARCO LEGAL

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

	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 17 de 20

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 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”.

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

	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 18 de 20

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

“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 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. Modifícase 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”.

	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 19 de 20

“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”.

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.

Decreto 780 de 2016

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

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- La humanización de la salud conceptos, críticas y perspectivas
https://www.javeriana.edu.co/documents/4578040/4715782/Humanizacion_de_la_Salud/22f8a084-b9a5-41dd-8673-487bc72b90aa
<https://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co/pol%c3%adtica%20de%20humanizaci%c3%b3n.pdf>
- Calidad y humanización en salud
<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/Paginas/calidad-humanizacion-atencion.aspx>

 <p>E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA-GTH-PO1	Versión: 2
	POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA	Página 20 de 20

-Seguridad Social https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf

-Constitución política de Colombia <http://www.secretariassenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>