
	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 1 de 18

TABLA DE CONTENIDO

1.	POLÍTICA	2
2.	MARCO NORMATIVO.....	2
3.	MARCO CONCEPTUAL.....	5
4.	JUSTIFICACION	6
5.	OBJETIVO GENERAL	8
5.1.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	8
6.	ALCANCE	8
7.	METODOLOGIA.....	9
7.1.	LINEAMIENTOS.....	10
7.2.	ESTRATEGIAS	12
7.2.1.	CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE HUMANIZACIÓN	12
7.2.2.	SEMILLEROS DE HUMANIZACIÓN.....	12
7.2.3.	ESCUCHA ACTIVA, INFORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO	12
7.2.4.	ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL A FUNCIONARIOS, AL PACIENTE Y SU FAMILIA	13
7.2.5.	ASISTENCIA SOCIAL	13
7.2.6.	CAPACITACIÓN, ASESORÍA, RECONOCIMIENTO A LOS FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCIÓN	13
8.	INDICADORES.....	15
9.	RESPONSABLE.....	16
10.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	17
11.	CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO.....	17
12.	ANEXOS.....	18
12.1.	ANEXO 1 - MAPA DE PROCESOS	18

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 2 de 18

1. POLÍTICA

La ESE Hospital San José del Guaviare, se compromete a brindar un trato humanizado a todos los usuarios que soliciten el servicio de salud, al igual a los compañeros de trabajo, reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos; por ello, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, aplicando los valores institucionales de respeto, responsabilidad, servicio, compromiso y nuestros principios de ética, sensibilidad y excelencia, porque ellos nos permiten la construcción de una organización en donde la presencia humana es insustituible en los procesos de enfermedad, dolor y muerte


2. MARCO NORMATIVO

Constitución política de Colombia: Artículo 48. Por el cual se define la Seguridad social como un servicio público, bajo la dirección, coordinación y control del estado. Con principios de eficiencia universalidad, y solidaridad así mismo “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”.

Ley 100 de 1993: Por el cual se reglamenta el Sistema General de Seguridad social en salud. “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: Por el cual se hacen algunas modificaciones al SGSSS “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

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 3 de 18

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: Por el medio de la cual se reforma el Sistema general de seguridad social en salud “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”. Comprende dentro de sus principios: “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”.

Decreto 4110 de 2004: Reglamenta la ley 872 de 2003 y anexa la norma de la gestión pública establece los requisitos del cliente como generación de satisfacción.

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”.

Decreto 1011 de 2006: Establece el sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud, definido como el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

Decreto 903 del 2014: Tiene por objeto dictar disposiciones y realizar ajustes al Sistema Único de Acreditación en Salud, entendido como el conjunto de procesos, procedimientos y herramientas de implementación voluntaria y periódica por parte de las entidades a las que se refiere el artículo 2 del presente decreto, los cuales están destinados a comprobar el cumplimiento gradual de niveles de calidad superiores a los requisitos mínimos obligatorios, para la atención en salud, bajo la dirección del Estado y la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 4 de 18

Nacional de Salud. Define, campo de aplicación, norma de calidad, principios, entidades acreditadoras y requisitos, trámite de registro, rectoría del sistema, manuales de acreditación, entre otras disposiciones.

Decreto 4295 de 2007: Fija como Norma Técnica de Calidad para las instituciones prestadoras del servicio de salud y las empresas administradoras de planes de beneficios, la adoptada por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud y definida a través del Decreto 1011 de 2006 y las normas técnicas que lo desarrollan o las que lo modifiquen

Decreto Único Reglamentario 780 del 2016: Establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud - SOGCS, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, fija su campo de aplicación, el sistema obligatorio de garantía de calidad para IPS indígenas. Establece las características, sus componentes, las entidades responsables de su funcionamiento y actualización de los estándares de SOGCS (Artículo 2.5.1.1.1 al 2.5.1.2.4)


Ley 1164 de 2007: Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud, la cual tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos.

Resolución 4343 de 2012: Reglamenta la regulación sobre deberes y derechos que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud, más conocida como ley de deberes y derechos de los pacientes.

Resolución 2082 de 2014: Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud

Resolución 5095 de 2018: Por la cual se adopta el “manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario en Colombia versión 3.1” Espera que a través del cumplimiento de los estándares del grupo asistencial se brinde servicios con enfoque humanizado.

Resolución 3100 de 2019: “Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud”

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 5 de 18

3. MARCO CONCEPTUAL

Actitud: Es una predisposición aprendida o tendencia para responder de un modo característico en determinadas situaciones. Es nuestra respuesta emocional ante las circunstancias de la vida.

Afecto: Es un sentimiento esencial para el ser humano en todas las etapas de su vida, en especial cuando se está enfermo es básico porque permite superar las afecciones o hacerlas más tolerables. Es todo comportamiento de ayuda de una persona a la supervivencia y bienestar de otra.

Atención integral: La provisión continua y con calidad de una atención orientada hacia la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en salud, para las personas, en el contexto de su familia y comunidad. Dicha atención está a cargo de personal de salud competente a partir de un enfoque biopsicosocial, quienes trabajan como un equipo de salud coordinado y contando con la participación de la sociedad.


Calidez: Hace referencia a la amabilidad, sonrisa y cortesía, actitud del personal para escuchar al usuario y resolver sus inquietudes, afectividad, cariño y cordialidad en el trato, sin embargo, no es suficiente en la prestación de un servicio, este tiene que ser de calidad, ambos términos se juntan cuando se expresa que la calidez abre las puertas a la calidad.

Confianza: Se refiere a las acciones que realiza una institución en términos de cumplimiento de su misión, sus valores y marca de calidad que generan credibilidad y respeto en el usuario de sus servicios o productos.

Deber: todo aquello que es considerado una obligación y que muchas veces deja de tener que ver con el deseo que una persona pueda tener si no que tiene que ver con lo que es considerado apropiado ha adecuado.

Derecho: El derecho es el conjunto de leyes, resoluciones, reglamentos creadas por un Estado, que pueden tener un carácter permanente y obligatorio de acuerdo a la necesidad de cada una y que son de estricto cumplimiento por TODAS las personas que habitan en esa comunidad para garantizar la buena convivencia social.

Humanización: Es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 6 de 18

Salud: según la Organización Mundial de la Salud, es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Satisfacción: Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: su lealtad, difusión gratuita, reconocimiento y posicionamiento.

Accesibilidad: Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

Oportunidad: 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.

Seguridad: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.


Pertinencia: Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.

Continuidad: Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.

4. JUSTIFICACIÓN

El Hospital San José del Guaviare, trabaja estratégicamente para consolidar una cultura de humanización, que permita mejorar los servicios de salud que ofrece, a través de competencias, el mejoramiento de la calidad de vida, basándose en un contexto ético y de valores que busca el crecimiento personal, profesional y organizacional, superando así las necesidades y expectativas que tienen los pacientes, la comunidad, y los funcionarios, por medio de procesos de comunicación y de información, basados en los principios de oportunidad, de transparencia, confidencialidad y del respeto por la dignidad humana.

El hablar de humanización de los servicios de salud, nos centra en la persona humana, quien adquiere calidad de usuario cuando solicita un servicio. Esta persona reúne un conjunto de cualidades importantes destacando entre ellas las emociones, dolores, temores y las expectativas frente al servicio que solicitaron, el cual se especifica en una consulta, en un médico (a) es decir en un grupo interdisciplinario

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 7 de 18


de salud, en una institución prestadora y en procedimientos de atención los cuales deben ser individualizados y estandarizados.

Desde el enfoque de atención individualizada, es importante que, en las instituciones de salud, se evalúen y replanteen eventualmente los protocolos de intervención, las acciones y actitudes del médico (a), del personal de enfermería, como también el personal administrativo operativo y de seguridad de la entidad prestadora de los servicios.

Es por eso que para la E.S.E Hospital San José del Guaviare es importante la prestación de un servicio humanizado, para toda la población especialmente aquellos que tienen condición de discapacidad, las gestantes, los recién nacidos, personas con enfermedad terminales o patologías mentales, personas en situación de abandono, con parientes fallecidos, adultos mayores y niños; tendrán un trato especial dentro del enfoque de humanización, atendiendo a las políticas sociales y de gerencia social que tienen en cuenta el principio de universalidad, privilegiando a los grupos vulnerables, que necesitan calidez humana para su recuperación y protección de los derechos fundamentales.

Además es importante que para lograr implementar la política de humanización, se debe tener en cuenta la investigación social científica que usara metodologías específicas de Trabajo Social, psicología Social y Salud Pública, entre otras, haciendo un análisis y replanteamiento de algunas acciones de la institución vigentes, como son los protocolos de ingreso, permanencia y egreso de los usuarios en la hospitalización, manejo de las historias clínicas, la participación proactiva de los usuarios, los procesos de bienestar institucional para los funcionarios (estímulos, reconocimientos, flexibilidad de horarios, clima laboral) y la incorporación de la humanización en los procesos de acreditación.

La atención en salud, ubica al usuario y su familia en un contexto de incertidumbre, por la presión que se produce en las valoraciones que se realizan para determinar el pronóstico de su enfermedad. Añadiendo a esto la separación de su entorno familiar, laboral y social, convierte al ambiente especialmente por sus condiciones físicas, en una generación de estrés, debido a que están rodeados de personas desconocidas a las que de alguna forma les entregan parte de su intimidad, ya que son sometidos a asuntos médicos que no entienden y a dificultades financieras de su familia o de orden geográfico a las que se suman las barreras culturales que aumentan sus problemas, lo cual muestra que se pueden plantear acciones encaminadas a fortalecer el contacto con el usuario, es por esto que la institución

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 8 de 18

asume el reto de lograr atención con calidez, humanizada y con oportunidad en sus servicios.

5. OBJETIVO GENERAL

- Orientar técnicamente a los colaboradores en el uso de herramientas, las cuales permitan el abordaje de la situación de calidad y humanización de la atención integral en salud, para desarrollar, gestionar procesos de cambio y mejora continua de los servicios de salud, permitiendo el desarrollo de competencias para el crecimiento de los colaboradores.


El SLOGAN de la política de humanización es” AMAR PARA CURAR”.

5.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar espacios de reflexión a nivel personal e institucional sobre la necesidad de humanizar los servicios de salud, teniendo en cuenta los lineamientos y orientaciones para una atención integral con calidad.
- Brindar a los trabajadores de la salud, las herramientas básicas para acoger, escuchar, comprender, respetar a los pacientes y sus familias durante la prestación de los servicios de salud humanizados.
- Trabajar por la atención humanizada para las poblaciones diferenciales (desplazados, habitantes de calle, grupos étnicos) propendiendo el respeto y la igualdad de derechos.
- Concienciar a los funcionarios en temas como la promoción y prestación de los servicios de salud humanizados, teniendo en cuenta los derechos y deberes de los usuarios y sus familias, al igual que el de los colaboradores internos.
- Mantener de manera óptima las condiciones locativas y ambiente físico para aumentar satisfacción durante la atención y bienestar laboral durante la prestación del servicio.

6. ALCANCE

Esta política va dirigida a todos los colaboradores de la ESE Hospital San José del Guaviare, con la cual se busca una atención más humanizada hacia el paciente y

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 9 de 18

su familia, desde que ingresa a la institución por cualquiera de los servicios de salud hasta su egreso de la misma.

7. METODOLOGÍA


La política de humanización tiene un enfoque integral enmarcado en el usuario interno y externo, es decir, para el paciente y el personal de la institución. Para el primero tiene como prioridad satisfacer sus necesidades, y para el segundo mejorar el bienestar laboral. El objetivo en común es el fortalecimiento de la interacción entre los colaboradores de la salud y el paciente para la gestión del mejoramiento de la salud.

La dimensión del usuario interno está enmarcada en la atención centrada en las necesidades y satisfacción del paciente, familia y cuidadores a nivel físico, emocional, espiritual, intelectual y social.

La dimensión del usuario externo abarca desde la preparación y formación de los profesionales en salud, la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios para la creación de una cultura de cuidado humano al paciente bajo la práctica de valores y principios institucionales.

Por lo anterior la ESE Hospital San José del Guaviare trabaja estratégicamente, para consolidar un proceso de humanización, que permita asumirlo como eje central de la atención en salud y del mejoramiento de la calidad. Para cumplir lo anterior es importante que se comprometan a:

- ✓ Promover e implementar la cultura de la humanización, a través del desarrollo de competencias y mejoramiento de la calidez, teniendo en cuenta el talento humano ético y de valores para un crecimiento personal, profesional y organizacional.
- ✓ Ofrecer un servicio de salud con calidad, contando con un adecuado soporte organizativo desde la planeación hasta la atención, que responda y supere las expectativas de los pacientes, su familia y la comunidad.
- ✓ Fortalecer los procesos de comunicación y dialogo para la trasmisión efectiva y asertiva de la información con los pacientes, familias, proveedores y otras partes interesadas en los principios de oportunidad, transparencia, confianza y respeto por la dignidad humana.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 10 de 18

- ✓ Divulgar, promover, evaluar el respetar los derechos de los pacientes y sus familias dando a conocer los deberes de estos para con el Hospital y el servicio de salud prestado.

7.1. LINEAMIENTOS

Teniendo en cuenta la política institucional de humanización, se describen las líneas de acción, que orientan la actuación de los colaboradores que prestan un servicio al paciente, considerándolo a este en su totalidad para ofrecerle una asistencia integral, por lo tanto, la E.S.E Hospital San José del Guaviare, necesita personal con capacidad y coraje para conectarse con el entorno hospitalario y con el del paciente. Entre ellas:

Las líneas de acción de la política de humanización contienen dos ejes de acciones transversales a las dos dimensiones (usuario interno y externo), correspondientes con: información, comunicación y diálogo e infraestructura y ambiente físico.

Información, comunicación y diálogo

En esta línea de acción se manejan dos vertientes, la primera enfocada al proceso de comunicación personal tratante y paciente, y la segunda a la comunicación entre los trabajadores del instituto.


Infraestructura y ambiente físico

Los aspectos de diseño y percepción espacial de los ambientes hospitalarios son relevantes en el proceso atención, recuperación de los pacientes y en los riesgos a la salud de personal asistencial, por tanto, los objetivos en este eje están guiados en dos direcciones: Las mejoras locativas para la calidad de vida del paciente y la creación de espacios físicos para el bienestar laboral de los trabajadores.

Líneas de acción en la dimensión del usuario externo

Derechos y deberes

La prestación de los servicios en salud en la institución está centrada en el paciente teniendo en cuenta sus derechos y deberes, comprendidos en las dimensiones psicológicas, biológicas, social y espiritual, teniendo como premisa que toda persona tiene derechos a disfrutar del nivel más alto de asequible de salud.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 11 de 18

Apoyo espiritual y emocional

En la enfermedad al establecer el diagnóstico y/o tratamiento sea curativo y/o paliativo, el paciente y su familia pueden experimentar rabia, dolor, negación, culpabilidad y finalmente la aceptación de la enfermedad. Todas estas emociones que experimentan son normales, pero pueden generar dificultades de adaptación, incertidumbre, miedo sobre el futuro y una pérdida de control de lo que tenían establecido.

Cuidado integral y manejo del dolor

La atención del paciente es el resultado de la acción de varios servicios que permiten el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, en el que intervienen un grupo multidisciplinario según las necesidades de salud del paciente, no obstante, para la atención del paciente requiere además el conjunto de otras disciplinas, las que constituyen un grupo heterogéneo con perspectivas específicas a su campo de intervención.

Líneas de acción en la dimensión del usuario interno

Bienestar laboral


El bienestar laboral tiene como objetivo propiciar condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida del personal de la institución y su desempeño laboral, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar, a través de proyectos y/o programas que fomenten el desarrollo del trabajador.

Capacitación al personal

El objetivo de la atención integral en salud, no solamente está relacionada con el manejo de competencias técnico-científicas y brindar este conocimiento al paciente y su familia, sino garantizar el desarrollo de habilidades de sus colaboradores para alcanzar un crecimiento humano y profesional que asegure la prestación de un servicio compasivo con calidad y calidez.

Formación de talento humano

El escenario de práctica tiene dentro de sus funciones: la prestación de los servicios de salud, la docencia, todos requieren alto nivel de calidad. La formación de auxiliares de enfermería, además de basarse en el desarrollo de aspectos

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 12 de 18

cognoscitivos y de destrezas y habilidades, también se fundamenta en la mejora de actitudes y conductas; este último es el cimiento de la formación humanista y en ello tiene gran impacto la institución que lo forma.

7.2. ESTRATEGIAS

7.2.1. Conformación del equipo de humanización

Personas voluntarias, motivadas, con capacidad de intervención y comunicación abiertas al cambio, a la formación permanente, con personal con calidad humana dispuestas a comprometerse en el proceso y representada con carácter de humanización.

7.2.2. Semilleros de Humanización

Un grupo de funcionarios, usuarios y voluntarios, comprometido en procesos de dependencia y según su competencia condiciones idóneas del ambiente que permitan la atención con calidez humana al usuario y su familia, que de fin a la humanización de la atención y el respeto por la dignidad humana.

Los semilleros de humanización son grupos pilotos en donde cada unidad de los pacientes serán los clientes internos, quienes hacen participación en los diferentes seminarios de humanización y voluntarios interesados en el tema.

El semillero debe estar plenamente identificado y caracterizado (slogan)


Debe tener coordinador quien será el enlace fundamental entre el equipo coordinador de la organización y colaboradores de cada dependencia donde se van a desarrollar cada una de las actividades del programa.

La estrategia utilizada es la convocatoria a los líderes de las diferentes secciones para programar el cronograma de actividades con sesiones mínimo de 2 horas.

La Obligación y socialización de los derechos y deberes de los pacientes, por servicios.

Capacitación continua a los usuarios en los diferentes servicios sobre derechos y deberes haciendo uso de los diferentes medios de comunicación.

7.2.3. Escucha activa, información y acompañamiento

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 13 de 18

Revisar y ajustar el horario de acompañamiento a pacientes hospitalizados.

Fortalecer los procesos de comunicación y suministro de información a los usuarios y su familia mediante los diferentes canales de comunicación (atención personalizada, página web, redes sociales, televisores en la sala de espera y carteleras)

Fortalecer la participación de los representantes de la alianza de usuarios.

Permitir y enfatizar en la organización los grupos focales que desempeñan acciones de trabajo para la elaboración de propuestas y participación de espacios del programa de Humanización.

7.2.4. Acompañamiento espiritual a colaboradores, al paciente y su familia

Los sacramentos al enfermo, sus familias y colaboradores
Asistencia espiritual al enfermo, sus familias y colaboradores.

7.2.5. Asistencia social

Petición de ayudas representadas en pañales para adulto y niños, ayudas ortopédicas para pacientes en condición de vulnerabilidad.


7.2.6. Capacitación, asesoría, reconocimiento a los colaboradores de la institución

Socialización en el proceso inducción y re inducción al personal que ingresa a la institución.

Enfatizar en los conocimientos de humanización enfocados en valores de solidaridad, tolerancia, respeto y corresponsabilidad.

Desarrollar prácticas para el cambio en lo lúdico y participativo (dinámicas de grupos e integración, juego de roles y trabajos de grupos, sensibilización y entrenamiento a los trabajadores del área asistencial y administrativa.

Talleres y charlas sobre conceptos básicos de humanización, cuidado de salud, liderazgo en humanización, relación de escucha activa y manejo del duelo entre otros.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 14 de 18

Se les dará una certificación de reconocimiento a los funcionarios que se destaquen por tener un trato humanizado, el cual se dejará en la hoja de vida.

7.2.7 Infraestructura y ambiente físico.

Garantizar la privacidad del paciente en el ámbito hospitalario, a través de barreras físicas como biombos o cortinas las cuales generaría un mayor nivel de confort.

Señalización adecuada, sencilla y suficiente que permita que el paciente, familiares y visitantes se orienten en la institución.

Brindar información clara, oportuna, legible evitando en todo momento la contaminación visual.

Salas de espera confortables

7.2.8 Derechos y deberes

Socializar a los pacientes los derechos y deberes que tienen durante su paso por la institución.

7.2.9 Cuidado integral y manejo del dolor


Humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos, realización de procedimientos y toma de muestras: horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor

Abordaje integral del manejo del dolor

7.2.10 Formación de talento humano

Promover la formación continua acorde a las necesidades presentadas y observadas por el personal, con el fin de apoyar la actualización y mantenimiento de su adecuado desempeño, prestando un servicio integral con calidad y humanización.

7.2.11 Valoración de la Calidad y Humanización en la atención a gestantes y recién nacidos.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 15 de 18

La cual busca orientar a un análisis de la situación observada durante la valoración de la calidad y humanización en la institución y en los servicios de salud de cara a cada uno de los procesos y procedimientos institucionales; dentro de las exigencias de los estándares de calidad y a las competencias de cada uno de los actores, con el fin de diseñar, implementar, ejecutar y hacer seguimiento a los planes para mejora continua y resolver las deficiencias encontradas y oportunidades de mejora observadas.

La cual se realiza de la siguiente manera:

- **Primera Fase:** Se centra en la valoración de la calidad y humanización mediante el uso de la matriz indicativa (Ver anexo) para cada uno de los momentos de vida contemplados, que permita identificar las fortalezas y oportunidades de mejoramiento en los procesos para garantizar que dichos servicios cumplan con los atributos requeridos.
- **La Segunda Fase:** Hace referencia al desarrollo de los planes de mejora, para la gestión de las oportunidades de mejora encontradas en la valoración de la calidad y humanización de la atención en los servicios de detección temprana y protección específica.
- **La Tercera Fase:** Se centra en acciones de monitoreo y seguimiento, para asegurar la consolidación de los procesos de atención integral con cumplimiento de atributos de calidad y humanización, que permitan mejorar los resultados en salud de las mujeres gestantes, niños y niñas y la sostenibilidad de los logros alcanzados a través de acciones preventivas y de mejora implementadas.


HERRAMIENTAS

- Revisión de historias clínicas
- Observación directa
- Entrevista
- Análisis de indicadores y bases de datos

8. INDICADORES

Los indicadores que permiten identificar el cumplimiento de la política de humanización de la atención en la institución serán:

- Encuesta de Satisfacción del usuario.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 16 de 18

- Consentimiento informado debidamente diligenciado/Número total de consentimientos

Se hará el análisis correspondiente y se tomarán medidas pertinentes según el resultado.

9. EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE LA CALIDAD Y HUMANIZACIÓN

Es importante evaluación, valoración, análisis y abordaje de situación de 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 a través de los atributos 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.


Lo anterior con el propósito de desarrollar y gestionar procesos de cambio y mejora continua de los servicios de salud, con atenciones humanizadas y en cumplimiento de los atributos de calidad.

La evaluación se puede desarrollar mediante el uso de cuatro herramientas básicas de seguimiento:

- **Análisis de indicadores trazadores.**
- **Entrevista:** Consiste en valorar la percepción de los usuarios frente a la atención recibida en los diferentes servicios en relación con los atributos de calidad, mediante diligenciamiento de encuesta o entrevista individual o grupal
- **Observación:** Consiste en observar en tiempo real el cumplimiento de los atributos de calidad en el proceso de atención en los diferentes servicios de la institución.
- **Revisión de historia clínica:** En esta se debe tener en cuenta que los registros realizados por los diferentes profesionales que brindan la atención en donde se evidencien la prestación de los servicios garantizando los atributos de calidad esperados en la atención, así como los contenidos en cuanto a intervenciones establecidas se encuentran normativamente establecidas

10. RESPONSABLE

La responsabilidad de la implementación de la Política de Humanización en la Atención en Salud es todos los funcionarios tanto administrativos como asistenciales de la E.S.E Hospital San José del Guaviare

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 17 de 18

Responsable	Asignación de recursos	Documentación	Implementación	Socialización	Mejora continua
Gerencia – Subgerencias					
Calidad – SIAU- Coordinadores de áreas, tanto Administrativos como asistenciales					
Todo el personal					


11. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación de la Política de Humanización de la atención se realizará, mediante el análisis de los indicadores, de manera trimestral y las inspecciones a los servicios de manera semanal por parte de los líderes de las áreas.

12. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ricardo Almarío Mejía Auxiliar de enfermería	Katerin Sánchez Enfermera de Calidad Claudia Y. Vanegas Asesora de gerencia - Líder de calidad	Cesar A. Jaramillo M. Gerente

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN O ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO
1.0	13/12/2019	Se crea el documento por primera vez dentro de le institución

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-OT-08
		Versión: 1.0
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Fecha de aprobación: 13/12/2019
		Página: 18 de 18

13. ANEXOS

13.1. ANEXO 1 - MAPA DE PROCESOS

