

# **HUMANIZACION E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUSAGASUGA**

# POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

## *Resolución No. 411 de 2014*

*Por la cual se modifica la resolución 236 de 2013 y se establece como propósito institucional de humanización consolidar un proceso que garantice una cultura de buen trato, comunicación asertiva, confidencialidad, privacidad y seguridad aplicada en el paciente y su familia.*

# DISPOSICIONES LEGALES

ARTICULO  
48  
C.P.C

La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley.

RESOLUCION  
N°042 DE  
FEBRERO DEL  
2017

Se estableció la política de seguridad del paciente en la E.S.E Hospital San Rafael de Fusagasugá II nivel, la cual debe ir armonizada con la política de humanización

RESOLUCION  
N° 774 DE  
2012

La humanización en la atención del usuario, debe estar enfocada en los principios del buen trato, el respeto de los derechos y deberes de los usuarios, el E.S.E Hospital San Rafael de Fusagasugá, teniendo al talento humano como pilar fundamental para lograr la satisfacción del usuario

# POLITICA DE HUMANIZACION



*La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Fusagasugá, se compromete a brindar servicios de salud caracterizados por una atención Humanizada con un trato amable, oportuno y de respeto hacia la confidencialidad, dignidad del paciente, en condiciones de seguridad, con personal asistencial y administrativo idóneo que realiza acciones efectivas que suplen las necesidades, expectativas físicas y sociales del usuario, su familia y la comunidad para mejorar de manera permanente la satisfacción y percepción del usuario*

# HUMANIZACION

Es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que motivan nuestra conducta en el ámbito de seres racionales, que aspiran a que las personas hagan el bien, que se sintonicen los hombres con la bondad y las buenas maneras de hacerlos benignos es humanizarlos.

Esta atención a los usuarios, debe realizarse en el contexto de lo ético, lo moral y los valores, buscando únicamente satisfacer sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social, un trato humanizado que genere confianza en la confidencia, la seguridad y la privacidad del usuario.

# VALORES DE LA POLITICA

SENTIDO DE  
PERTENENCIA

RESPECTO

AMABILIDAD

HONESTIDAD

RESPONSABILIDAD

SOLIDARIDAD

# PRINCIPIOS DE LA POLITICA

RESPONSABILIDAD

EQUIDAD

TRABAJO  
EN EQUIPO

MEJORAMIENTO  
CONTINUO

ATENCION  
CENTRADA  
EN EL  
PACIENTE

# ATENCIÓN HUMANIZADA





# **OBJETIVOS**

# OBJETIVO GENERAL

Garantizar el buen trato aplicando un proceso de sensibilización en la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá, centrada al servicio de los usuarios y funcionarios cuidando su integridad, física, mental y social dentro de un ambiente profesional, cálido y solidario, integrado con la implementación de la política de seguridad del paciente y la de calidad.

# OBJETIVOS ESPECIFICOS



1. Dotar a los colaboradores de la E.S.E Hospital San Rafael de Fusagasugá, de herramientas para mejorar sus habilidades de comunicación.
2. Conformar el comité de humanización “Cadena de humanización para divulgar la política de humanización”.
3. Adoptar como principio para establecer la humanización, el respeto de los derechos del usuario.
4. Toda la E.S.E Hospital San Rafael debe tener y trabajar la política de humanización.
5. Brindar un trato cálido que responda a las dimensiones físicas, emocionales, espirituales y sociales de parte de colaboradores de la E.S.E Hospital San Rafael de Fusagasugá.
6. Promover un clima organizacional mas humano y cálido a partir de la alta gerencia de la institución que genere satisfacción del usuario.

# ESTRATEGIAS

RUTA  
MATERNA

PLAN  
CANGURO

ATENCION  
PREFERENCIAL

CAPACITACION  
EN  
HUMANIZACION  
AL PERSONAL DE  
LA E.S.E

SPA  
MATERNO

ACOMPANIAMIENTO  
DE DUELO

RONDA  
DE  
HUMANIZACION

PLANES DE  
MEJORAMIENTO  
A PQR

# EQUIPO DE HUMANIZACION

Oficina de atención al usuario SIAU

Trabajo social

Seguridad del paciente

Calidad

Ruta materna

Spa materno

Plan canguro

Banco de leche humana



# LINEAS DE FRENTE

## facturación



## Consulta externa



## Vigilancia



## Urgencias "Ginecología, Adultos, Pediatría".



## Oficina de atención al usuario SIAU



## Trabajo social



## Hospitalización

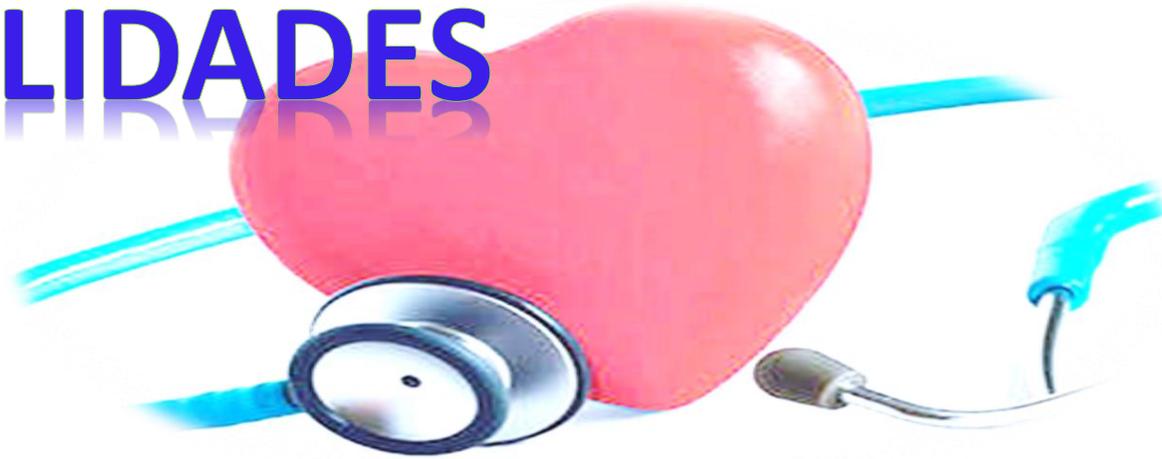


## Central de citas





# GENERALIDADES



- 1. Calidad:** son los servicios accesibles con un nivel profesional óptimo y disponible mediante la atención humanizada y finalmente alcanzar la satisfacción del usuario.
- 2. Pertinencia:** es el grado en el que los usuarios reciben los servicios que requieren con mayor frecuencia.
- 3. Trato Humano:** atención con prioridad a pacientes vulnerables

# DERECHOS DE LOS USUARIOS

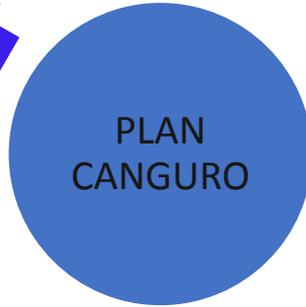


- 1) Derecho a elegir médico para su tratamiento de acuerdo a las posibilidades de esta institución
- 2) Derecho a recibir trato digno respetando sus creencias y costumbres sin discriminación por raza sexo edad religión enfermedad condición política o social
- 3) derecho a recibir la mejor asistencia disponible en urgencias hospitalización consulta externa apoyo diagnóstico terapéutico cirugía
- 4) Derecho a recibir o rechazar apoyo espiritual o moral
- 5) Derecho a renunciar a la donación de sus órganos
- 6) Derecho a una información clara precisa y oportuna de su enfermedad tratamientos y costos médicos
- 7) Derecho a la confidencialidad de su enfermedad y privacidad en la atención así como de su enfermedad y tratamiento
- 8) derecho a aceptar o rechazar su participación en investigaciones científicas
- 9) Derecho a morir con dignidad permitiendo que el proceso de la muerte siga su curso en la fase terminal
- 10) Derecho a asistir acompañado a sus citas médicas y a recibir atención preferencial especialmente cuando se trate de personas con limitaciones tales como embarazadas personas con limitaciones físicas mentales niñas adolescentes y adultos mayores
- 11) Derecho a ser informado oportunamente de la cancelación de su cita o examen médico
- 12) Derecho a manifestar sus quejas reclamos sugerencias felicitaciones ante la oficina de atención al usuario y a recibir respuesta oportuna.

# DEBERES DE LOS USUARIOS

- Velar por el auto cuidado de su salud
- Velar por el cuidado de sus pertenencia dentro de la institución
- Estar afiliado a un solo sistema de seguridad social en salud evitando la multifiliación
- Ser veedor en el control de la calidad de la prestación de servicios
- Realizar completamente los tratamientos médicos indicados y no auto medicarse
- Respetar la intimidad de los demás usuarios
- Proporcionar información veraz al personal de salud
- Cuidar y hacer el uso racional de las instalaciones físicas así como de los servicios de salud que presta la institución
- Tratar con dignidad y respeto al personal que lo atiende
- Asistir o cancelar su cita médica de manera oportuna
- Asumir conductas responsables con el medio ambiente haciendo uso adecuado de la electricidad agua y residuos dentro del hospital.
- Aportar órganos en donación según lo estipula la ley.

# ESPACIOS HUMANIZADOS



Hospital Humano, Hospital Comprometido

## DECALOGO DEL BUEN TRATO

1. Reciba al usuario con un cordial saludo y una sonrisa, pida las cosas por favor, de las gracias, llame al usuario por su nombre, si no lo sabe apréndalo
2. Ofrezca un trato correcto y establezca contacto visual al hablar con usuarios familiares y visitantes
3. Tener claridad en la información que entrega al usuario paciente o familia sobre su requerimiento
4. Respetar ser tolerante amable culto cooperar con los usuarios internos y externos ofreciéndoles apoyo y colaboración
5. Responder en forma amable y con cultura incluso cuando se presente dificultades
6. Actuar con rapidez no someta al usuario a largas esperas ya sea personalmente o por teléfono si no puede resolver de inmediato explique las razones
7. Usar un buen tono de voz que sea adecuado al lugar donde se encuentran
8. Cuidar la apariencia personal, una persona desaliñada da mala imagen frente al público
9. No hacer uso de teléfono celular en horarios laborales
10. Dar prioridad al adulto mayor, personal con discapacidad mujeres embarazadas y menores de edad

# Gracias

*Hospital Humano, Hospital Comprometido*

