

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
	POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD			
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 1 de 28	

POLITICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD

E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO
 ‘Cuidamos tu salud con atención humanizada’

“El buen médico trata a la enfermedad, el gran médico trata al paciente que tiene la enfermedad”
 (Hipócrates)

JOSE ALEXANDER MORENO CORDOBA
 GERENTE E.S.E

ESPERANZA GALINDO YUSTRES
 Profesional Tecnocientífico

CONSTANZA OFELIA MOLANO CUELLAR
 Profesional administrativa y financiera

DIANA PATRICIA MORENO PRECIADO
 Asesora del S.O.G.C

NASLY NOHEMI QUIMBAYA SARMIENTO
 Líder Humanización -Apoyo profesional Calidad

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.		
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente		
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD			
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 2 de 28

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	MARCO NORMATIVO O BASE LEGAL.....	5
III.	OBJETIVO.....	7
	OBJETIVO GENERAL	7
	OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
IV.	ALCANCE.....	8
V.	DEFINICIONES	9
VI.	FUNDAMENTO DEL MÉTODO.....	11
	LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE HUMANIZACIÓN.....	11
VII.	RESPONSABLE.....	13
VIII.	DESARROLLO DEL CONTENIDO	14
	PLATAFORMA ESTRATEGICA:.....	14
	OBJETIVO ESTRATEGICO AL QUE LE APUNTA:.....	15
IX.	COMPROMISO INSTITUCIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA.....	16
X.	LINEAMIENTOS	17
	ATENCIÓN QUE MERECE, ATENCIÓN HUMANIZADA, ATENCIÓN PARA TI Y TU FAMILIA	17
	TRATO DIGNO, DIFERENCIAL, ÉTICO Y DE CALIDAD:	20
	ESPACIOS SALUDABLES, AMIGABLES Y SEGUROS	23
XI.	COMPONENTES.....	25
XII.	INDICADORES	26
	APROBACIÓN	27

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
	POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD			
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 3 de 28	

I. INTRODUCCIÓN

Desde el Ministerio de Salud y Protección Social establece que “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 diversidad funcional con autonomía y respecto y enfrentar el final de la vida con dignidad” Minsalud.

Es de allí la importancia de iniciar este apartado mencionando que la E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO es una EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – ESE, mediante acuerdo No 036 del 28 de Septiembre de 1996, que cuenta con autonomía administrativa; personería jurídica y patrimonio y rentas propias, que se destinan de modo exclusivo al cumplimiento de su objetivo que es el de producir y prestar servicios de salud eficientes y efectivos, que satisfacen de manera óptima las necesidades y expectativas de la población Campoalegruna asegurada y no asegurada, en relación con la promoción, fomento, tratamiento y rehabilitación de la salud, garantizada mediante un manejo gerencial adecuado, lo cual conlleva a una buena rentabilidad social y financiera de la empresa.

Que la ESE es de primer nivel de complejidad, presta sus servicios de salud en las áreas de: Urgencias, Consulta externa, Hospitalización, Promoción y Mantenimiento de la Salud; con una ubicación estratégica y privilegiada a 30 minutos de Neiva la capital del Huila, ubicados en la capital arrocera del Departamento, donde se cuenta con las instalaciones, los servicios y el equipo humano para sus usuarios y familiares.

Como se menciona en el acuerdo 011 del 2023, en el Capítulo 2, Artículo 40. “Naturaleza Jurídica.- LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEL ROSARIO DE CAMPOALEGRE es una entidad de categoría especial de entidad pública descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, Artículo 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993 y el artículo 26 y 27 de la Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios; los artículos del 69 al 85 de la Ley 1438 de 2011 y sus decretos reglamentarios en lo pertinente y adscrita a la Dirección del Sistema Territorial de Salud del Departamento del Huila...”

Por su naturaleza es deber de la ESE Hospital del Rosario la implementación de la adopción de políticas institucionales que permitan y garanticen el goce pleno de la salud de la comunidad, pero este servicio debe estar enmarcado en el trato humanizado, por ello, en este documento se establece la Política de atención Humanizada que hace parte del esfuerzo que viene realizando el Ministerio de Salud y Protección Social para comprometerse con el mejoramiento de las condiciones de vida y de salud de los ciudadanos.

Así mismo, en los Estatutos ESE establecidos mediante el Acuerdo 011 del 2023 en su Capítulo III, artículo 27, parágrafo quinto ‘*Políticas Institucionales*’ indica que “5. Política de humanización y Seguridad del Paciente: Las personas que trabajamos en el HOSPITAL DEL ROSARIO

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO				
	Nit. 891.180.039-0				
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.				
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente				
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD					
Vigencia: 08-10-2024		Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 4 de 28	

estamos comprometidos con la promoción de un ambiente de atención en salud seguro para el paciente y su familia, a través de una cultura de seguridad que estimule el reporte, análisis y seguimiento de los eventos adversos, articulado con los programas de Tecno-vigilancia y Fármaco-vigilancia, enfocándonos hacia la gestión de los riesgos potenciales, siendo oportunos en la identificación, análisis, valoración y mitigación de los mismos, de acuerdo a la normatividad vigente” y en la resolución 081 del 2020 en su artículo primero: ADOPCION DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE LA ESE.- Adóptese el Modelo de Prestación de Servicios de Salud de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - HOSPITAL DEL ROSARIO DEL MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE, DEPARTAMENTO DEL HUILA, Con Enfoque De Riesgo ISMHQ (Sistema de Gestión de la Calidad de la ESE Rosario), y su Esquema Gerencial P.O.D.E.R.R. (Planeación, Organización; Dinamización; Evaluación y Auditoria; Reportes y Responsabilidades y Reajuste y Mejora); establézcase su Transversalidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y Determinense sus Criterios Diferenciales; establézcase la Transversalidad de los Procesos operacionales, documentados sistematizados, de control de gestión y desempeño; mediante ejecutorias simultaneas de Contingencias, Estabilización y Consolidación con sus Sistemas Integrados inherentes y articúlese su Trazabilidad con el Modelo de Atención Integral de Salud Territorial - MAITE y con el Modelo de Auditoría del Derecho del Paciente, que contribuyan a resolver en forma ordenada y coherente, los problemas de salud de su población adscrita”

Por lo anterior, la E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO desde su naturaleza, Estatutos, modelo de prestación de servicios y direccionamiento estratégico propende por la puesta en marcha de la *Política de Atención humanizada en los servicios de salud*, buscando que esta se constituya en un objetivo y eje central de mejoramiento continuo en la actuación diaria de los colaboradores de la institución hacia el servicio de los pacientes, su acompañante y/o familia con una atención integral caracterizada por la calidez, el trato humanizado, el ambiente seguro y confortable, la consideración y el respeto hacia su privacidad y dignidad. A su vez, se mejorará la experiencia de los usuarios, teniendo en cuenta la diversidad, las diferencias, las semejanzas, las necesidades y particularidades de las personas en los diferentes territorios, generando cambios en la gestión centrada en el ser humano al reconocer en cada persona su integralidad y su característica esencial en la interacción permanente con su propio ser, con otros individuos de su especie, con la naturaleza, con otras especies.

La Política de Atención humanizada en los servicios de salud se encuentra articulada con la línea estratégica Nuestra pasión es la atención primaria asistencial integral enfocada en la humanización y seguridad del paciente y su familia en la prestación de servicios para cuidar tu salud de la E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO, lo cual refleja en el proyecto plan de humanización en la atención en salud.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD				
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 5 de 28	

II. MARCO NORMATIVO O BASE LEGAL

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991 “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”.
- ✓ 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.
- ✓ 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 2016 de 2020 “Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones” y tiene como objeto la adopción e implementación del Código de Integridad del Servicio Público Colombiano expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por parte de todas las entidades del Estado a nivel nacional y territorial y en todas las Ramas del Poder Público, las cuales tendrán la autonomía de complementarlo respetando los valores que ya están contenidos en el mismo.
- ✓ Decreto 1011 de 2007 Establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud , el cual define la calidad como “la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”, haciendo uso de atributos como los de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD				
Vigencia: 08-10-2024		Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 6 de 28

- ✓ 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”
- ✓ Resolución 1328 del 2021 “Por medio de la cual se modifica el artículo de la resolución 5095 del 2018 en el sentido de adoptar los estándares de acreditación para instituciones prestadoras de servicio de salud con énfasis en servicios de baja complejidad” tiene por objeto adoptar el "Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 3.1" y los "Estándares de acreditación para instituciones prestadoras de servicios de salud con énfasis en servicios de baja complejidad", los cuales hacen parte integral de este acto administrativo.
- ✓ Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia, aplicando del grupo de Estándares de Direccionamiento los siguientes:

Estándar 79. Código: (DIR 4) La alta dirección promueve desarrolla y evalúa el resultado de acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo, la humanización de la atención, el enfoque y la gestión del riesgo, la seguridad del paciente y los colaboradores, la gestión de la tecnología en salud, la transformación cultural y la responsabilidad social.

Estándar 80. Código: (DIR.5) La política de atención humanizada y el respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad es promovida, desplegada y evaluada por la alta dirección en todos los colaboradores de la organización, independientemente del tipo de vinculación. Se toman correctivos frente a las desviaciones encontradas.

Del grupo de Estándares de Gerencia el siguiente;

Estándar 97. Código: (GER.9) La organización garantiza la implementación de la política de humanización, el cumplimiento del código de ética, el cumplimiento del código de buen gobierno y la aplicación de los deberes y los derechos del cliente interno y del paciente y su familia.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD				
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 7 de 28	

III. OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Generar una cultura de Atención humanizada en los servicios de salud en la ESE HOSPITAL DEL ROSARIO, permitiendo que el Sector Salud reconozca la integralidad del ser humano y centre los esfuerzos en las necesidades de las personas a nivel individual y comunitario, promoviendo el valor humano, el compromiso ético, el respeto, el mejoramiento de la calidad y las relaciones de los usuarios, familias, colaboradores, entidades intersectoriales y comunidad, que contribuya al goce efectivo del derecho fundamental de la salud, la protección de la vida en general y el respeto a la dignidad humana.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Prestar una atención integral al usuario con un enfoque de humanización de servicios
- ✓ Orientar la prestación de los servicios de salud hacia la atención humanizada centrada en la persona, su familia y su contexto social.
- ✓ Mejorar la satisfacción de los usuarios con el trato humano que reciben por parte del personal de la ESE Hospital del Rosario
- ✓ Fomentar la cultura de Atención humanizada en los servicios de salud dentro del Hospital mediante la formación continua al talento humano mediante estrategias de IEC Presenciales y virtuales.
- ✓ Mejorar la información y la comunicación con el paciente y su familia.
- ✓ Promover la adecuación del ambiente físico y la humanización de los espacios para hacer más agradable la estancia en las instalaciones del Hospital.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
	POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD			
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 8 de 28	

IV. ALCANCE

Inicia con la Atención del Usuario en los servicios habilitados en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) por La E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO que contemple la política de atención humanizada, de los respectivos procesos prioritarios para su respectiva intervención con el paciente mediante el fortalecimiento en el relacionamiento interpersonal más agradable y cordial entre las personas - familia y el talento humano lo cual entre lazan una participación colaborativa con trato digno, ético, humanizado y con calidad; y finaliza con el propósito de mejorar los estándares de salud de los pacientes con énfasis en la atención humanizada.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.		
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente		
	POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD		
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 9 de 28

V. DEFINICIONES

Adopción: Hace referencia a la decisión de la necesidad u obligación institucional de cambiar la práctica clínica, ajustándola a las recomendaciones contenidas en las políticas de humanización.

Humanización: Es un imperativo ético que contribuye a salvaguardar la dignidad humana en armonía con la ética, la moral, los valores, los principios y la reglamentación deontológica que regulan las prácticas en un contexto de salud, entendiendo la dignidad como el valor único.

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. (Decreto 1011 de 2006).

Estrategias de implementación: Procesos sistemáticos, actividades y recursos que son utilizados para integrar intervenciones dentro de los escenarios de práctica usuales.

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. (Decreto 1011 de 2006).

Atención Continua: atención que se brinda a las personas a lo largo del tiempo a lo largo de su vida. (WHO. 2015a.).

Atención de Alta Calidad: atención segura, efectiva, centrada en las personas, oportuna, eficiente, equitativa e integrada. (WHO. 2015a.).

Atención Primaria de Salud: Se refiere al concepto elaborado en la Declaración de Alma-Ata de 1978, que se basa en el principio de equidad, participación, acción intersectorial, tecnología apropiada y un papel central desempeñado por Sistema de salud. Autocuidado: comprende todo lo que hacemos por nosotros mismos para establecer y mantener la salud, prevenir y manejar la enfermedad. (OMS, 1998).

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 óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (Decreto 1011 de 2006).

Compromiso: involucrar a las personas y las comunidades en el diseño, la planificación y la prestación de servicios de salud, por ejemplo, permítales tomar decisiones sobre la atención y las opciones de tratamiento o participar en la toma de decisiones estratégicas sobre cómo se gastan los recursos de salud. (WHO, 2015a.).

Cuidado: Comprende las capacidades, decisiones y acciones que el individuo toma para proteger su salud, la de su familia, la comunidad y el medio ambiente que lo rodea. Se sustenta en el autocuidado e involucra una condición dinámica que integra en diferentes momentos de su vida su capacidad para acumular autonomía, capital de salud y capital social.

Evaluación: Valoración de la eficacia, efectividad, diseminación o implementación de una intervención.

Evaluación de la implementación: Valoración de cómo y a qué nivel un programa es implementado y qué y cuánto fue recibido por la población blanco.

Facilitadores: Factores que promueven la diseminación e implementación

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
	POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD			
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 10 de 28	

Plan de Implementación: El plan de implementación es el conjunto de directrices que deben seguirse para llevar a la práctica y diseminar adecuadamente la política de humanización dentro de cada institución.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.		
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente		
	POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD		
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 11 de 28

VI. FUNDAMENTO DEL MÉTODO

Se establece un equipo operativo para la implementación de la política de atención Humanizada en los servicios de salud de la ESE Hospital del Rosario, conformado por la Coordinadora del área de calidad, la líder de seguridad del paciente, la líder de la política de atención humanizada en los servicios de salud, la coordinadora de SIAU, la jefe de Talento humano, Un representante de los médicos y una representante de las enfermeras; con el objetivo de que la prestación de los servicios de salud sean con una atención humanizada y que el talento humano pueda ejercer su actividad con plena vocación de servicio, empatía, entusiasmo, liderazgo y centrado en el bienestar del paciente, para lo cual se realiza un plan de acción, con su respectivo seguimiento de manera mensual y evaluación de manera trimestral.

Para lograr la implementación de la política de atención Humanizada en servicios de salud es necesario:

- ✓ Proceder al despliegue y ejecución de las acciones programadas y propuestas en el plan.
- ✓ Informar y difundir el Plan entre todos los trabajadores y usuarios de la ESE Hospital del Rosario.
- ✓ Elaborar un Decálogo de Humanización para la ESE Hospital del Rosario.
- ✓ Promover la recolección de sugerencias de Humanización por parte de los usuarios a través del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, con el fin de implementar las más relevantes y que se requieran para mejorar la atención con enfoque de humanización en la prestación de los servicios de salud.

Mejora de la comunicación: Diseño de guías, folletos, flyers y demás para su difusión con información específica y participación activa con la asociación de usuarios; Contacto con pacientes; Información en pantallas TV en salas de espera de la ESE; Información en la Página Web de la ESE; entre otras acciones.

Formación y divulgación: En esta área se incluyen cursos específicos con los temas definidos por la ESE, mediante una aplicación virtual y/o sesiones presenciales con los talleres especificados en el plan, además de jornadas y/o cursos de capacitación al talento humano para la implementación de la política de atención Humanizada en servicios de salud en la misma.

Medición de la satisfacción: En esta área se incluyen sugerencias del Servicio de Atención al Paciente y Encuestas de satisfacción.

Entorno físico y medios materiales: En esta área se incluyen la Accesibilidad, Confidencialidad y privacidad, así como también la adecuación de espacios.

Mejora del confort: En esta área se incluyen la promoción de la salud mental en los diferentes servicios, programas específicos de humanización y el acompañamiento a los pacientes y familiares ejemplo de ellos es la Musicoterapia; además se incluye las adecuaciones técnicas de los espacios físicos, permitiendo mayor comodidad, confianza y un ambiente sano.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE HUMANIZACIÓN

1. Con pasión, cuidamos nuestros usuarios y su familia: ATENCIÓN QUE MERECE, ATENCIÓN HUMANIZADA, ATENCIÓN PARA TI Y TU FAMILIA

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD				
Vigencia: 08-10-2024		Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 12 de 28

2. Desarrollo de capacidades de nuestro Talento humano: TRATO DIGNO, DIFERENCIAL, ÉTICO Y DE CALIDAD
3. Infraestructura hospitalaria humanizada y ambientes saludables: ESPACIOS SALUDABLES, AMIGABLES Y SEGUROS

La visión integral de paciente desde lo físico, psicológico, emocional y social garantizará que la atención al paciente sea de calidad, digna, diferencial, ética y humanizada

FORMACIÓN EN HUMANIZACIÓN AL TALENTO HUMANO EN LA ESE HOSPITAL DEL ROSARIO: Se diseñará un curso fijado de formación inicial con temas específicos de humanización mediante una plataforma virtual, además de sesiones y jornadas presenciales. Se diseñarán las acciones de formación que se identifiquen necesarias a través de las propuestas de humanización enunciadas por los usuarios y de las reuniones donde se recolecte información de experiencias de pacientes en el Hospital.

Difusión Del Plan De Humanización Del Hospital del Rosario: Se difundirá a través de: Cartelera Institucional por servicio, orientadores de la ESE, Pagina Web del Hospital, Aplicación del Hospital en el módulo de Inducción y reinducción, y plan de capacitación al cliente interno del Hospital, 4 sesiones presenciales en el año de sensibilización de atención Hospitalaria Humanizada, 2 Jornadas anuales de Humanización, Plataforma de GPC y Rutas de atención con enfoque de atención integral y humanización en la prestación de los servicios de salud.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD				
Vigencia: 08-10-2024		Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 13 de 28

VII. RESPONSABLE

El equipo de trabajo multidisciplinario de humanización de la ESE Hospital del Rosario es:

- ✓ Gerencia
- ✓ Coordinadora del área de calidad
- ✓ Líder de seguridad del paciente
- ✓ Líder de la política de atención humanizada en los servicios de salud
- ✓ Coordinadora de SIAU
- ✓ Coordinador infraestructura hospitalaria y Gestión Ambiental
- ✓ Jefe de Talento humano
- ✓ Un representante de los médicos
- ✓ Una representante de las enfermeras

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD				
Vigencia: 08-10-2024		Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 14 de 28

VIII. DESARROLLO DEL CONTENIDO

ALINEACION CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA ESE

PLATAFORMA ESTRATEGICA: La política de Humanización en la ESE Hospital del Rosario se articula con la Misión institucional,

“Somos una ESE acreditada por la UNICEF como Institución Amiga de la Mujer y de la Infancia – IAMI; que presta servicios de salud de primer nivel con altos estándares de calidad, que garantiza una atención eficaz, efectiva y oportuna a nuestros usuarios”

Con la visión,

“En el año 2028 seremos, una organización que presta servicios de primer nivel y segundo nivel de atención, reconocidos por el mejoramiento continuo de sus procesos, centrada en el usuario y su familia, fortalecimiento del talento humano, innovadores en la prestación de servicios de salud con auto sostenibilidad económica y rentabilidad social”

Con sus Principios Institucionales,

Vocación de Servicio: Actitud de vida de colaboración hacia los demás, en todo momento y en todas partes, que lleva a acciones desinteresadas que contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros sin buscar recompensa, agradecimiento y/o admiración.

Trabajo en Equipo: Unir el esfuerzo con quienes participan en los procesos y actividades sin excepción, con armonía, cooperación, compromiso y responsabilidad compartida, para multiplicar el logro de resultados en búsqueda de los objetivos y metas comunes.

Excelencia del Servicio: Mantener siempre una actitud de servicio frente a nuestros clientes internos y externos, buscando solucionar de manera oportuna sus necesidades.

Prospectiva de Gestión: Buscamos con nuestras actividades diarias alcanzar el nivel máximo de calidad, eficiencia y efectividad en nuestros compromisos.

Con sus Valores Institucionales,

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relacionen mis labores cotidianas buscando siempre mejorar su bienestar.

Honestidad: Actuó siempre con fundamento en la verdad cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Responsabilidad: Asumir las consecuencias de nuestros actos y cumplir nuestras obligaciones sin compromisos con los demás.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
	POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD			
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 15 de 28	

OBJETIVO ESTRATEGICO AL QUE LE APUNTA:

Desde el área de gestión clínica asistencial, en su objetivo estratégico establece

Un (1) modelo de prestación de servicios de salud preventivo y predictivo enfocado en la atención primaria en salud, rutas integrales de atención en salud y gestión del riesgo, con criterios de calidad, humanización y seguridad del paciente y su familia, contribuyendo al bienestar de los usuarios.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
	POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD			
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 16 de 28	

IX. COMPROMISO INSTITUCIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA

La E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO se compromete a garantizar la atención integral humanizada y con calidad en la Prestación de los servicios de salud de baja complejidad y atención primaria con énfasis en promoción y mantenimiento de la salud, garantizando la seguridad del paciente y los derechos de los usuarios soportados por los principios y valores corporativos que respondan a las necesidades de los clientes internos y externos, mediante estrategias para incentivar la atención humanizada que incluye criterios para el paciente y personal de la institución.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD				
Vigencia: 08-10-2024		Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 17 de 28

X. LINEAMIENTOS

1. Atención Que Mereces, Atención Humanizada, Atención Para Ti y Tu Familia: Estará Liderada por el Coordinador SIAU.
2. Trato Digno, Diferencial, Ético Y De Calidad: Estará Liderada por la Coordinadora de Talento humano.
3. Espacios Saludables, Amigables Y Seguros: Estará Liderada por el Ingeniero Ambiental y Arquitecta.

Cada línea deberá reconocerse como un camino a repasar y perfeccionar, en lo que sería un mejoramiento continuo, buscando construir una espiral, convirtiéndose cada una de ellas, en un soporte de lujo para la Institución y será acompañada y supervisada por la Líder de la política de atención humanizada en los servicios de salud.

ATENCIÓN QUE MERECE, ATENCIÓN HUMANIZADA, ATENCIÓN PARA TI Y TU FAMILIA

Consideramos, que el Saludo interpersonal, es una puerta importante para la Humanización del servicio; y una puerta mental al reconocimiento y respeto de los “DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS” razón de ser de nuestra política de Humanización. Esa puerta mágica debe entenderse, no solo en relación al colaborador interno, sino, con todo aquel, que interactúe de cualquier manera con miembros de la Institución, y que deberá darse no solo dentro del ámbito hospitalario, sino por fuera del mismo; ya que se busca es un cambio en el comportamiento del individuo.

La dignidad humana, es un derecho fundamental inherente a la misma vida humana, de eso es consciente la Institución y su política, haremos énfasis permanente, para que la dignidad humana, sea realizada durante todo el proceso de atención en salud.

Para la E.S.E. Hospital del Rosario, el paciente y su familia son su objetivo principal como Institución Prestadora de Servicios de Salud. De esta manera, comprende la calidad y humanización de la atención como un imperativo ético respetando la privacidad y dignidad humana de los usuarios.

A continuación, se mencionan los Derechos y Deberes de los Usuarios establecido en el Manual del sistema de información y atención al usuario, los cuales puede ejercer todo paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social y deben ser respetados todos y cada uno de los funcionarios y/o colaboradores de la. E.S.E, al igual que velar por su cumplimiento.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD				
Vigencia: 08-10-2024		Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 18 de 28

DERECHOS

1. Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una valoración integral, oportuna y de calidad.
2. Su derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, capacitados y autorizados para ejercer, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida.
3. Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
4. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
5. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
6. A solicitar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
7. A recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
8. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
9. A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
10. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
11. A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.
12. A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración, así como a recibir una respuesta por escrito.
13. A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos.
14. A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD				
Vigencia: 08-10-2024		Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 19 de 28

15. Su derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

DEBERES

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su entorno.
2. Acatar las normas y procedimientos de la institución que conlleve al mejoramiento de su calidad de vida.
3. Vigilar y contribuir al control de riesgos y problemas que afecten su salud y la de quienes lo rodean.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
5. Usar adecuada y racionalmente los recursos, instalaciones, dotación y equipos de la institución.
6. Cumplir con las indicaciones impartidas por el equipo de salud en cuanto a los cuidados y tratamiento terapéutico.
7. Suministrar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información solicitada sobre su estado de salud, las circunstancias administrativas relativas a la seguridad social y todas las necesidades que su proceso de atención requiera.
8. Cumplir con las citas solicitadas y los horarios de atención establecidos por la institución
9. Asistir con a un acompañante si es menor de edad, discapacitado o mayor de 60 años.
10. Cumplir las normas del sistema de salud.
11. Pagar oportunamente y/o facilitar el pago de los servicios de salud en caso de aplicar.

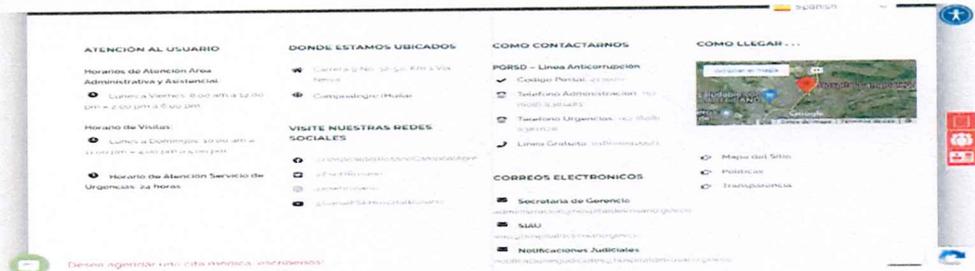
Así como también *la acogida a la Carta Del Trato Digno* en cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, y de lo Contencioso Administrativo, la E.S.E. Hospital del Rosario expide la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, con el propósito de fortalecer la interacción de la Entidad con la ciudadanía y nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando que conozcan sus derechos y deberes (mencionados anteriormente).

Medios Que Garantizan La Efectividad De Los Derechos De Los Usuarios

La E.S.E Hospital del Rosario pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos los siguientes medios:

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD				
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 20 de 28	

Medios presenciales



Medios Telefónicos

AGENDA TU CITA MEDICA

Puedes solicitarla a través de las siguientes líneas celulares:

Exclusiva para llamadas

3175003176 HORARIOS DE ATENCIÓN: 9:00 a.m. A 11:00 a.m.

3173468435 HORARIOS DE ATENCIÓN: 2:00 p.m. A 3:00 p.m.

Exclusiva para WhatsApp

3165273567 HORARIOS DE ATENCIÓN: 9:00 a.m. A 11:00 a.m.

Exclusiva para llamadas y WhatsApp de Citas Odontológicas

3165273567 HORARIOS DE ATENCIÓN: 2:00 p.m. A 4:00 p.m.

Correo Electrónico

citasmedicas@hospitaldelrosario.gov.co
HORARIOS DE ATENCIÓN: 9:00 a.m. A 11:00 a.m.



"Nuestra pasión es cuidar tu salud"

En la misma Institución y otras estrategias:

A través de pantallas de equipos de cómputo, pendones, línea amiga, campañas educativas, campañas de sensibilización, cartelera internas, asociación de usuarios, comité de ética, espacios de participación comunitaria, actividades culturales donde se involucre a cada uno de los servicios, programas radiales, perifoneo interno.

TRATO DIGNO, DIFERENCIAL, ÉTICO Y DE CALIDAD:

Se basa en la frase "humano, atendiendo humano" para reafirmarnos, como un Hospital, cuyos colaboradores son conscientes de su misma esencia de humano, y dispuesto a dar un servicio al SER HUMANO que hay detrás del ciudadano, nuestra Política de atención humanizada, nos invita a entender, que ya no son ciudadanos del Hospital, ahora son "humanos que asisten al Hospital". Por esta razón se cuenta con el Manual del Sistema de Información y Atención al Usuario el cual tiene los instrumentos básicos necesarios para la ejecución de los servicios de una forma clara, eficaz y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad,

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD				
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 21 de 28	

buscando y así contribuir al mejoramiento en la calidad de los servicios. Buscando de esta manera lo siguiente:

- ✓ Dar a conocer los servicios que la institución brinda su calidad, ventajas y condiciones.
- ✓ Conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño al usuario.
- ✓ Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades.
- ✓ Diseñar y establecer mecanismos para suministrar oportunamente información a los usuarios sobre las instituciones que componen la red de prestadores de servicios de su aseguradora y las condiciones de acceso.
- ✓ Hacer participe al usuario de la ESE en el proceso continuo de mejoramiento de los procedimientos y procesos que se adelanten en la prestación de los servicios de salud.
- ✓ Recibir, tramitar, controlar y solucionar las quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios de la ESE.
- ✓ Facilitar la comunicación entre el usuario y la ESE.
- ✓ Mejorar la oportunidad de atención, facilitando al usuario el acceso a los servicios de salud a que tienen derecho en el marco de la Ley 100, sus Decretos Reglamentarios, el POS. o POS. – S. y demás normas legales vigentes; de acuerdo a la capacidad resolutoria de la Empresa y a los contratos y convenios de servicios de salud que la Empresa ha pactado con las diferentes EPS, Entes Territoriales y demás Empresas o Entidades.
- ✓ Fomentar la eficiencia de la atención en los funcionarios directos e indirectos de la ESE. y de los de la red prestadora.
- ✓ Establecer el sistema de información y estadística que proporcione los datos necesarios para el establecimiento de indicadores de gestión en la evaluación y mejoramiento de los procesos de la entidad.
- ✓ Establecer mecanismos que permitan la recolección sistemática de los conceptos del usuario sobre la calidad de los servicios, con el fin de que las Directivas de la empresa tengan un conocimiento real de las expectativas y necesidades del usuario.
- ✓ Lograr un mayor entendimiento, comprensión y motivación para el abordaje y búsqueda de soluciones en los aspectos relacionados con el proceso salud – enfermedad, además de la relación paciente – profesional de la salud y/o personal de apoyo.

Además de ello, la E.S.E Hospital del Rosario cuenta con un modelo de atención integral en salud que involucra a la población Campoalegruna, centrándose en el usuario, su familia y comunidad, con un enfoque de riesgo y diferencial, intervención amplia y sistemática con actividades intra y extramurales de prevención primaria y secundaria, atención con calidad, humanizada, segura, y preferente cuando se requiera, garantizando el respeto hacia la privacidad y dignidad del usuario, generando estilos de vida saludable, recuperación de su salud , autocuidado y actitudes permanentes orientadas a encontrar soluciones para intervenir en los factores determinantes de su salud.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.		
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente		
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD			
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 22 de 28

ACCIONES:

- ✓ **Acompañamiento en el duelo y apoyo familiar:** Situación que en muchos casos requiere el acompañamiento y orientación durante el proceso de adaptación a su nuevo entorno por parte de un profesional en el área de psicología. por consiguiente, la ESE ofrecerá este servicio a través de un profesional capacitado quien realizará el apoyo terapéutico al familiar o acompañante una vez se le sea notificado por el médico tratante o a solicitud del paciente.
- ✓ **Detección De Necesidad De Apoyo Emocional Y Espiritual:**
La ESE Hospital del Rosario de acuerdo a las necesidades y expectativas de los usuarios suministrara asesoría Espiritual de acuerdo a la religión que se profese y teniendo en cuenta la disponibilidad de la misma y asesoría Psicológica para apoyo emocional.
- ✓ **Privacidad:** La ESE tiene el compromiso de respetar la privacidad mientras el paciente se baña, se desnuda o es atendido por un profesional de la salud o técnico. La entidad le provee al paciente los elementos necesarios que garanticen la privacidad y dignidad durante la estadía y los procedimientos requeridos. Así mismo, los visitantes deberán respetar la privacidad de los pacientes. Por ello, cuando se le realice algún procedimiento, examen o cuidado especial deberán salir de la habitación.
- ✓ **Condiciones de silencio:** Con el fin de favorecer un ambiente silencioso que facilite el descanso y recuperación de los pacientes, el uso de televisores dentro de las habitaciones debe ser con volumen moderado; a los familiares o acompañantes se les recomiendan no hablar por teléfono móvil dentro de las habitaciones, se recomienda que los celulares deben permanecer en modo silencio y adicionalmente, se solicita a los pacientes y a las personas que visitan la E.S.E. que deben hablar en voz baja con el fin de respetar el ambiente silencioso
- ✓ **Información entregada a medios de comunicación sobre los pacientes:** la Historia Clínica al ser un documento privado que comprende los aspectos físicos y psíquicos del paciente será sometido a reserva y únicamente puede ser conocido por terceros medios de comunicación con previa autorización del paciente.
- ✓ **Horarios de visita** La ESE reconoce que los visitantes son un factor importante en el proceso de recuperación de los pacientes, de esta manera, ha establecido los siguientes horarios de visita:

En el servicio de Hospitalización y Urgencias desde las 10:00 am hasta las 11:00 am y desde las 3:00 pm hasta las 5:00 pm y se permite 1 acompañante por paciente.

Paciente menor de edad y adulto mayor se les permite 1 acompañante permanente.

No se permite la entrada a menores de 18 años.

En el caso de pacientes en etapa terminal se establecerán consideraciones especiales de acompañamiento; previa autorización del jefe del servicio o médico hospitalario.

Se tendrá como estrategia básica la implementación de los 5 Pasos de una Buena Atención, que fueron acogidos para ofrecer al usuario, su familia y acompañantes la información y orientación

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.		
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente		
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD			
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 23 de 28

en forma precisa y completa con el fin de dar respuesta oportuna a las inquietudes, necesidades y peticiones en el marco de una comunicación asertiva:

Saludo:

- Saludar cordialmente
- Identificarse con usuario "Mi nombre es ____ y soy su ____ (profesión)
- Preguntar el nombre del usuario
- Mirar a los ojos
- Portar el carnet de identificación

Toma de solicitud

- Preguntar el motivo de la consulta solicitud o problemas presentados
- Escuchar el motivo de la consulta solicitud o problemas presentados
- Dejar hablar al interlocutor
- Escuchar activamente

Cerciorar

- Confirmar que se comprendió el requerimiento del usuario

Responder

- Dar respuesta inmediata o informar la fecha para responder
- Preguntar al usuario si entendió la respuesta o si necesita algo más utilizando palabras comunes y evitando términos técnicos

Despedida

- Cerrar la atención al usuario despidiéndolo por su nombre

ESPACIOS SALUDABLES, AMIGABLES Y SEGUROS

La Gerencia de la Institución, se compromete a implementar mejoras en las instalaciones, buscando de esa manera crear espacios acordes a un proceso de sanidad corporal, mental y espiritual y a generar interacciones humanas que optimicen el concepto de ambiente cómodo y seguro.

Se garantizarán los siguientes aspectos mínimos:

- ✓ Habitaciones bipersonales para adultos.
- ✓ Línea telefónica en la estación de enfermería al servicio de la comunidad.
- ✓ Televisión en sala de espera.
- ✓ Señalización adecuada
- ✓ Promoción de condiciones de silencio
- ✓ Sistema de información adecuado, oportuno y ejecutable.
- ✓ Disminución de la contaminación visual y auditiva.
- ✓ Salas de espera con sillas suficientes para usuarios en su proceso de espera de la atención.
- ✓ Tarjetas de bienvenida al servicio de hospitalización deseando pronta recuperación y brindando el apoyo necesario del equipo de salud, al igual que la disponibilidad para la recepción de sugerencias que contribuyan al mejoramiento de la institución.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
	POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD			
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 24 de 28	

- ✓ Tarjeta de felicitación para madres postparto y núcleo familiar.
- ✓ Entrega de KIT del recién nacido a las madres Postparto de la Unidad Materna de la ESE.
- ✓ Tablero donde el paciente pueda exponer los alimentos que no consume y cuales son de su preferencia, para tenerlos en cuenta al momento de su dieta alimentaria.

Los lineamientos expuestos en el presente documento son de carácter general y de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital del Rosario. El seguimiento y evaluación estará a cargo del área de Calidad y Control Interno.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD				
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 25 de 28	

XI. COMPONENTES

La implementación de la política de atención humanizada en los servicios de salud tiene los siguientes componentes, la definición de la política institucional de humanización, la elaboración de un plan de implementación y la conformación de un equipo institucional que la lleve a cabo mediante la homogenización de los lineamientos y recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social, el cual debe entenderse como el proceso que involucra el compromiso y decisión de la ESE Hospital del Rosario en la adopción de la política de atención humanizada en los servicios de salud, así como la consideración de los diferentes actores y recursos del sistema de salud.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO				
	Nit. 891.180.039-0				
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.				
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente				
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD					
Vigencia: 08-10-2024		Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 26 de 28	

XII. INDICADORES

Objetivo que se desea Alcanzar	Meta para dar Cumplimiento	Nombre del Indicador	Formula	Periodicidad de la medición
Mejorar la satisfacción de los usuarios con el trato humano que reciben por parte del personal de la ESE Hospital del Rosario	>90%	Porcentaje de Satisfacción global de los usuarios en la IPS	# de usuarios que respondan "Muy buena" o "buena" a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? / # de usuarios encuestados	Mensual
<p>Prestar una atención integral al usuario con un enfoque de humanización de servicios.</p> <p>Orientar la prestación de los servicios de salud hacia la atención humanizada centrada en la persona, su familia y su contexto social.</p> <p>Fomentar la cultura de Atención humanizada en los servicios de salud dentro del Hospital mediante la formación continua al talento humano mediante estrategias de IEC Presenciales y virtuales.</p> <p>Mejorar la información y la comunicación con el paciente y su familia.</p>	90%	Plan de capacitación de la política	# de capacitaciones ejecutadas / # capacitaciones programadas	Trimestral
Promover la adecuación del ambiente físico y la humanización de los espacios para hacer más agradable la estancia en las instalaciones del Hospital.	80%	Mejoras en la infraestructura y ambiente saludable	# de proyectos ejecutados / # de proyectos establecidos	Anual

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
	POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD			
Vigencia: 08-10-2024	Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 27 de 28	

APROBACIÓN



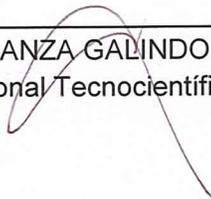
 JOSE ALEXANDER MORENO CORDOBA
GERENTE E.S.E

Elaboró:

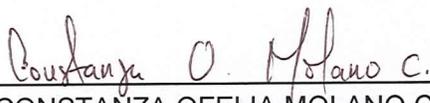


 NASLY NOHEMI QUIMBAYA SARMIENTO
 Líder Humanización -Apoyo profesional Calidad

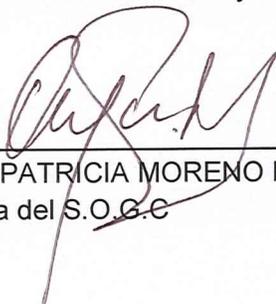
Revisó:



 ESPERANZA GALINDO YUSTRES
 Profesional Tecnocientífico



 CONSTANZA OFELIA MOLANO CUELLAR
 Profesional administrativa y financiera



 DIANA PATRICIA MORENO PRECIADO
 Asesora del S.O.G.C

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de S.O.G.C.			
	Subproceso: Gestión de Humanización y Seguridad del Paciente			
	POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD			
Vigencia: 08-10-2024		Código: POL-GHS-01	Versión: 01	Página: 28 de 28

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	RAZON DE LA MODIFICACIÓN
1	08-oct-2024	Creación de la Política de Atención Humanizada en los Servicios de Salud