

	<b>POLITICA INSTITUCIONAL</b>			
	<b>HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN</b>			<b>PÁGINA 1 DE 4</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>		<b>01GES13-V1</b>
<b>Elaboró: NUBIA DEL CARMEN GUERRERO</b>	<b>Revisó: EDGAR SILVIO SANCHEZ VILLEGAS</b>	<b>Aprobó: EDGAR SILVIO SANCHEZ VILLEGAS</b>		
<b>Cargo: Director de Atención al Usuario</b>	<b>Cargo: GERENTE</b>	<b>Cargo: GERENTE</b>		

## 1. POLÍTICA

### “POR EL RESPETO A LA PERSONA”

La Familia Samaritana nos comprometemos a reconocer en toda persona un ser humano en sus dimensiones: física, intelectual, emocional, sociocultural, ambiental y espiritual, lo cual expresaremos con nuestro ejemplo en la comunicación y el actuar mutuo, brindando una relación respetuosa, cálida, amable entre el equipo humano de la institución, los pacientes, familiares, la comunidad, propiciando y fortaleciendo espacios humanizados durante el proceso de atención y un buen clima laboral, desde nuestro modelo de atención en salud, el respeto por los Derechos de los Usuarios, los del Cliente Interno, los Principios y Valores Institucionales.

## 2. OBJETIVOS

1. Fijar la directriz a seguir para brindar atención Integral en salud, respetuosa y cálida por parte del equipo humano de la Institución, a los pacientes y sus familiares en cada servicio prestado y entre los colaboradores de la institución.
2. Promover la construcción, el despliegue, implementación y evaluación del Programa de Humanización que hará efectiva la presente Política.

## 3. DESPLIEGUE

Esta Política debe desplegarse en todos los procesos y unidades funcionales de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana que incluye Hospital Regional de Zipaquirá, Unidad Funcional de Zipaquirá (incluye centro de Salud de Cógua y Puesto de Salud de San Cayetano), y se encuentra bajo la responsabilidad de los Integrantes del Comité, Líderes de las Líneas Estratégica hacia paciente y familia, y de la Subdirección de Desarrollo Humano hacia el cliente interno

## 4. ESTRATEGIAS

La Política de Humanización se desarrollara através del Programa de Humanización del HUS denominado “**HUMANIZANDO CORAZONES**” que contiene 6 Líneas Estratégicas a partir del 2023 las cuales se desarrollan bajo el ciclo de mejora

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Portal Interno de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

#### 4. ESTRATEGIAS

continua (Documentación, Despliegue, Implementación, Medición y Mejora), cada una cuenta con su Cronograma específico, adicional al Plan de Acción General Anual del Programa el cual es construido en conjunto con todos los integrantes del Comité de Humanización.

De igual forma se continuara impliemntando la política y el programa en las sedes del HUS: HUS Bogota, Hospital Regional de Zipaquirá ( HRZ) y la Unidad Funcional de Zipaquira (UFZ).

La Política de Humanización se operativiza a través del Programa de humanización el cual fue actualizado durante la vigencia 2022 y cuenta con las siguientes seis (6) líneas estratégicas:

1. Comunicación asertiva y prudente entre nosotros y con el paciente y su familia
2. El respeto por la privacidad en general y la confidencialidad
3. Manejo de la muerte y el duelo con el paciente y su familia
4. Apoyando al cuidador
5. Un ambiente y tecnologías amigables
6. Humanización para el Cliente Interno

Cada línea estratégica tiene su propio cronograma de actividades específicas aunado al Plan de Acción Anual del Programa.

#### 5. INDICADORES

**CUMPLIMIENTO ANUAL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN:** La **meta** será mínimo el 80% de cumplimiento de las actividades programadas según cronograma del Programa de Humanización a 31 de Diciembre de la respectiva Vigencia, periodicidad anual.

Son los indicadores definidos en le Programa de Humanización

Línea Estratégica	Indicador
Comunicación asertiva y prudente entre nosotros y con el paciente y su familia	% de usuarios que recibieron comunicación adecuada durante el proceso de atención
El respeto por la privacidad en general y la confidencialidad	% de usuarios que percibieron respeto por su privacidad y confidencialidad durante el proceso de atención
	% de colaboradores que velan por la privacidad e intimidad de los pacientes

**5. INDICADORES**

	del HUS Bogotá
Manejo de dolor físico	% de maternas con analgesia obstétrica en el trabajo de parto
	Oportunidad de Respuesta de Interconsulta de Clínica de Dolor y Cuidado Paliativo
	Porcentaje de Satisfacción del usuario al manejo de dolor durante la atención medica brindada
	Porcentaje de maternas con intervención por métodos alternativos a analgesia de dolor en el trabajo de parto
Manejo de la muerte y el duelo con el paciente y su familia	% de familiares que reciben acompañamiento durante el fallecimiento de su paciente
	%Acompañamiento Sicosocial en duelo por NO Fallecimiento de la Población Objeto priorizada
Apoyando al cuidador	% de Cuidadores que reconocieron herramientas adecuadas
	% Cuidadores intervenidos con remisión de síntomas
Un ambiente y tecnologías amigables	% de Usuarios encuestados que recibieron información de los dispositivos y equipos biomédicos que se usaron en su proceso de atención.
	% de Usuarios que percibieron un ambiente amigable con respeto por silencio y cuidado del ambiente
Humanización para el Cliente Interno	Índice de Clima y Cultura
	% de colaboradores satisfechos con las actividades de bienestar

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
01	24/11/2022	<p>Ítem 1. Política</p> <p>Ítem 3. Despliegue</p> <p>Ítem 4. Estrategia</p> <p>Ítem 5. Indicadores</p>	<p>Cambio de Formato y Código: Viene de la política 01DE23 - V1 Política de Humanización de la Atención aprobada el 30 de septiembre de 2020.</p> <p>Se cambia el slogan de la política</p> <p>Se ajustan los responsable del despliegue.</p> <p>Se agrega la estrategia</p> <p>Se agregan los indicadores</p>

	<b>POLITICA INSTITUCIONAL</b>			
	<b>HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN</b>		<b>PÁGINA 4 DE 4</b>	
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>01GES13-V1</b>	

(Una vez formulada la política institucional se debe documentar la resolución de adopción institucional, solicitar a (cargo) una resolución interna).

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Portal Interno de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.