



La Humanización en nuestra institución significa:

Una cultura de trabajo dinámico que busca superar las expectativas de nuestros usuarios con calidez, oportunidad y efectividad para construir relaciones de largo plazo que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de nuestro personal y por ende proporcione tranquilidad, seguridad y una buena atención personalizada para cada uno de nuestros usuarios tanto internos como externos.



	<p align="center">POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</p> <p align="center">E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA</p>	<p>CÓDIGO: PO-PE-05</p>	
		<p>VERSIÓN: 02</p>	
		<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: Septiembre de 2018</p>	

Objetivo principal:

Promover en el personal de la salud una actitud amable y humana hacia el usuario que solicita nuestros servicios ofreciendo en todo momento una asistencia cálida y personalizada.

Política de Humanización:

Para la ESE Hospital San Rafael de Girardota, el servicio es el factor diferenciador en la atención en salud a los usuarios de nuestra institución.

Para generar confianza a nuestros usuarios y compañeros es necesario tener en cuenta:

- ✓ Confianza en sí mismo (auto-confianza)
- ✓ Confianza en los demás (mi equipo)
- ✓ Confianza en mi entidad (la misión que realizo)
- ✓ Confianza en mi país (Co-responsabilidad)

El usuario es la columna vertebral de nuestros servicios, por lo tanto el concepto de humanización debe Convertirse en cultura.

“Humanizar 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, hablamos de humanización”.

José Carlos Bermejo Higuera, Director del Centro de Humanización de la Salud de Madrid,
Doctor en Teología Pastoral Sanitaria y Magister en Bioética.

MARCO NORMATIVO:

**CONSTITUCION
POLITICA DE
COLOMBIA
1991.**



**DECRETO
2623 DE
2009**

**DECRETO
1011 DE
2006.**

**RESOLUCION
13437 DE
1991**

POLÍTICA DE CALIDAD:

“En la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Girardota estamos comprometidos con la gestión y el desempeño institucional orientado al cumplimiento de lo establecido en el sistema obligatorio de garantía de la calidad para el sistema de seguridad social en salud, que propende por unos servicios de salud accesibles, oportunos, seguros, pertinentes, con continuidad en el tiempo y con calidez para lograr la satisfacción y fidelidad de nuestros Usuarios.”

	<p align="center">POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</p> <p align="center">E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA</p>	<p>CÓDIGO: PO-PE-05</p>	
		<p>VERSIÓN: 02</p>	
		<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: Septiembre de 2018</p>	

LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

La ESE Hospital San Rafael de Girardota, tiene la convicción de que el servicio es el factor diferenciador en nuestro mercado del sector salud.



El servicio apalanca los resultados de nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Institucional y nos permite reconocer que todos y cada uno de nosotros somos fundamentales para el logro de los objetivos trazados para nuestra Institución y alcanzarlo será el reflejo de la magia de todos los colaboradores y su extraordinario poder para alcanzar las metas trazadas como equipo.

LA HUMANIZACIÓN EN NUESTRA INSTITUCIÓN SIGNIFICA:

Una cultura de trabajo dinámico que busca superar las expectativas de nuestros usuarios con calidez, oportunidad y efectividad para construir relaciones de largo plazo que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de nuestro personal y por ende proporcione tranquilidad y una buena atención personalizada para cada uno de nuestros usuarios tanto internos como externos.

ATRIBUTOS DE UN SERVICIO CON CALIDAD

- ✓ Amabilidad: Brindar buen trato, ser cordiales y mantener excelente disposición en la atención.
- ✓ Oportunidad: Hacer las cosas en el momento propicio de acuerdo a los tiempos acordados.
- ✓ Generar confianza: Actuar con claridad, seguridad y conocimiento en nuestro quehacer, desarrollando una relación que genera credibilidad en nuestros usuarios.
- ✓ Acompañamiento continuo a nuestros usuarios: Estar presentes en todos los momentos de verdad brindando apoyo permanente permaneciendo visibles a través de nuestros diferentes canales de contacto.
- ✓ Tener claro lo que hacemos: Asegurar que se cuente con un conocimiento profundo y actualizado de lo que hacemos para brindarle a nuestros usuarios, servicios que cumplan con sus necesidades.
- ✓ Respeto
- ✓ Privacidad: Procurar en todos los momentos de atención a los usuarios un ambiente propicio tanto visual como auditivo.

	<p align="center">POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</p> <p align="center">E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA</p>	CÓDIGO: PO-PE-05	
		VERSIÓN: 02	
		FECHA ACTUALIZACIÓN: Septiembre de 2018	

- ✓ Dignidad

Recordemos que para generar confianza a nuestros usuarios y compañeros es necesario tener en cuenta (4) niveles:

- ✓ Confianza en sí mismo (auto-confianza)
- ✓ Confianza en los demás (mi equipo)
- ✓ Confianza en mi entidad (la misión que realizo)
- ✓ Confianza en mi país (Co-responsabilidad)



Si pones en práctica y ponemos la magia que está en cada uno de nosotros como parte fundamental de nuestro logro potenciaremos nuestros atributos de servicio:

- ✓ Ser amables.
- ✓ Ser oportunos.
- ✓ Generar confianza.
- ✓ Acompañar a nuestros usuarios.
- ✓ Conocer lo que hacemos y a quien atendemos.
- ✓ Ser respetuosos
- ✓ Brindar siempre un trato digno.
- ✓ Procurar en todo momento la privacidad de los usuarios.

Tener en todo momento presente los principios y valores institucionales, ponerlos en práctica y replicarlos a los usuarios y a nuestros compañeros de trabajo:

Principios

- ✓ La razón de ser de la ESE Hospital Rafael de Girardota son nuestros usuarios.
- ✓ Los intereses de la empresa y la comunidad prevalecen sobre los intereses particulares.
- ✓ Los bienes de la empresa solo se utilizan para los intereses institucionales.
- ✓ La función principal del personal de la entidad como servidores públicos es atender las necesidades de salud de la comunidad.
- ✓ El usuario recibirá atención de forma oportuna, humana, cordial y personalizada.

	<p align="center">POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</p> <p align="center">E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA</p>	<p>CÓDIGO: PO-PE-05</p>	
		<p>VERSIÓN: 02</p>	
		<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: Septiembre de 2018</p>	

- ✓ Los funcionarios de la ESE Hospital San Rafael laboran con sentido de pertenencia y tienen convicción de los servicios que se prestan.
- ✓ Los funcionarios a cargo de la atención en salud velarán en todo momento por el cuidado de la vida en todas sus formas.
- ✓ Los directivos de la ESE Hospital San Rafael de Girardota a través de los espacios de participación y los medios de comunicación da a conocer la utilización de los recursos públicos y los resultados de su gestión.
- ✓ La ESE Hospital San Rafael de Girardota, presta a los usuarios servicios con calidad que satisfagan sus necesidades y ayude a mejorar su condición de salud, brindando a los funcionarios ambiente, tiempo, equipos y recursos necesarios.
- ✓ El modelo de atención de la ESE Hospital San Rafael de Girardota está centrado en el usuario y su familia.

Valores Institucionales



- ✓ Compromiso
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Servicio
- ✓ Transparencia
- ✓ Cumplimiento
- ✓ Eficiencia
- ✓ Dignidad
- ✓ Honradez
- ✓ Equidad
- ✓ Respeto
- ✓ Lealtad

El cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, hacen parte del logro de una atención integral y responsabilidad tanto de los usuarios como de los funcionarios conocerlos, aplicarlos y hacerlos respetar:

Tus Derechos y Deberes

Tienes Derecho a:



- ✓ Elegir la institución, el médico y los profesionales que atenderán su salud y la de su familia.

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA	CÓDIGO: PO-PE-05	
		VERSIÓN: 02	
		FECHA ACTUALIZACIÓN: Septiembre de 2018	

- ✓ Recibir un trato amable, digno, humano y ético.
- ✓ Recibir una atención oportuna y con calidad.
- ✓ Que durante la enfermedad se ofrezca la mejor asistencia médica, dentro del primer nivel de complejidad, respetando los deseos en caso de una enfermedad irreversible.
- ✓ Revisar y recibir las explicaciones acerca de los costos del servicio obtenido, al igual que tarifas y trámites administrativos.
- ✓ La cercanía de familiares y allegados siempre y cuando no interfieran en el tratamiento al paciente.
- ✓ Solicitar una segunda opinión por otro profesional acerca de su condición médica.
- ✓ Una comunicación clara y comprensible, teniendo en cuenta su estado emocional y nivel de aprendizaje.
- ✓ No ser discriminado por razón de raza, política, cultura, credo religioso, situación social y económica ó por su propia condición de salud.
- ✓ Que se respete la voluntad de participar ó no en investigaciones.
- ✓ Que se respete la voluntad de rehusarse a la donación de órganos.
- ✓ La privacidad en la atención y a la confidencialidad de la historia clínica como un documento al que solo acceda el dueño y el equipo de salud.
- ✓ Recibir asistencia espiritual según sus deseos y al manejo del dolor en la medida de las posibilidades.
- ✓ Morir con dignidad.

Tienes el Deber de:

- ✓ Cuidar de su propia salud de una forma integral y de la de su familia.
- ✓ Brindar un trato amable, respetuoso y digno al personal asistencial y a los demás usuarios.
- ✓ Asistir puntualmente a las citas y a los procedimientos programados y de no ser posible, cancelarla mínimo con 6 horas de anticipación.
- ✓ Participar activa y responsablemente del proceso de atención y de las actividades que realice la institución.
- ✓ Realizar los pagos sobre los servicios prestados por la institución.
- ✓ Cumplir con las normas, requisitos e instrucciones del hospital y del personal que le brinda la atención.
- ✓ Brindar información clara, veraz y oportuna al profesional acerca de su estado de salud.

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA	CÓDIGO: PO-PE-05	
		VERSIÓN: 02	
		FECHA ACTUALIZACIÓN: Septiembre de 2018	



- ✓ Seguir las indicaciones del tratamiento, los cuidados en casa y la formula medica que defina el equipo de salud durante la atención.
- ✓ Proteger y cuidar los recursos del hospital, sus instalaciones y equipos.
- ✓ Pedir con respeto información sobre su estado de salud y la de su familia.
- ✓ Traer y cumplir con toda la documentación requerida, esta es indispensable para brindarle la atención.
- ✓ Actualizar sus datos personales en la institución, como son: teléfono y dirección, cada que presenten modificaciones.
- ✓ Asistir a las citas en adecuadas condiciones de aseo.
- ✓ Cuidar y responsabilizarse de sus pertenencias.
- ✓ Afiliarse a un sistema de seguridad social y a su núcleo familiar.
- ✓ Ser solidario con los demás usuarios y con el hospital, entendiendo que otros pueden tener enfermedades más graves y que los profesionales de la salud determinan la prioridad de la atención.

El usuario es la columna vertebral de nuestros servicios, por lo tanto el concepto de humanización debe Convertirse en cultura.

“Humanizar 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, hablamos de humanización”.

José Carlos Bermejo Higuera, Director del Centro de Humanización de la Salud de Madrid,
Doctor en Teología Pastoral Sanitaria y Magister en Bioética.

La ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE GIRARDOTA, tiene establecido desde su política de calidad brindar a los usuarios **“servicios de salud accesibles, oportunos, seguros, pertinentes, con continuidad en el tiempo y con calidez”**, demostrando con esto el compromiso con la comunidad y el interés permanente para que se les brinde una atención humanizada.

	<p align="center">POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</p> <p align="center">E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA</p>	<p>CÓDIGO: PO-PE-05</p>	
		<p>VERSIÓN: 02</p>	
		<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: Septiembre de 2018</p>	



LINEAMIENTOS IMPARTIDOS DESDE LA DIRECCIÓN

- ✓ Dar a conocer a través de diferentes canales de comunicación Institucional los derechos y deberes de los usuarios.
- ✓ Capacitar en forma periódica al personal de la ESE Hospital San Rafael de Girardota sobre temas relacionados con el trato hacia nuestros usuarios y la práctica de los valores Institucionales.
- ✓ Divulgar a través de los jefes de procesos la política de Humanización del servicio a todo el personal de cada una de las áreas enfatizando en que el usuario es nuestra razón de ser.
- ✓ Sensibilizar al personal asistencial y administrativo sobre la importancia de brindar en todo momento una atención cálida y oportuna.
- ✓ Implementar estrategias a través de la oficina de atención al usuario para que se brinde en forma permanente información a la comunidad sobre nuestros servicios y el interés para que Ellos se sientan bien atendidos.
- ✓ Evaluar a través de buzones y encuestas de satisfacción las necesidades y expectativas del usuario y tenerlas en cuenta para el mejoramiento continuo.
- ✓ Publicar a través de la página Web, carteleras y otros medios la política de humanización establecida por la ESE.
- ✓ La privacidad y la dignidad es respetada es todos los momentos de la atención y se tiene en cuenta tanto en lo visual como en lo auditivo.
- ✓ Se implementa la atención preferencial con prelación a los niños, adultos mayores, mujeres en estado de gestación y pacientes en condiciones críticas.
- ✓ La ESE, presta una atención con consideraciones especiales y acompañamiento a los pacientes moribundos y apoyo para el bien morir.
- ✓ La ESE promueve en todo el personal, habilidades para una comunicación clara y oportuna que le permita a los pacientes y a sus familiares conocer detalladamente los motivos por los cuales se pueden presentar inconvenientes en la atención y se considera la forma en cómo se transmite la información dolorosa para el paciente y sus familiares.
- ✓ El abordaje es respetuoso de las tradiciones, creencias y valores de los usuarios y sus familiares.
- ✓ El desarrollo de las actividades y de estrategias para el despliegue de la política de humanización a todo el personal de la organización, sin importar el tipo de contratación.

- ✓ Se hace una medición de las estrategias implementadas y se toman correctivos frente a las desviaciones encontradas.
- ✓ A la política de humanización se le realizará evaluación y seguimiento a través de la oficina de control interno.
- ✓ Se realizara un seguimiento a las encuestas de satisfacción que se realiza a todos los servicios de la institución las cuales incluyen preguntas con enfoque de humanización.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE GIRARDOTA			
MEDIO	CANAL	MERCADO	RESULTADO ESPERADO
JORNADAS DE INDUCCIÓN Y RE-INDUCCIÓN	Presentaciones en diapositivas.	Funcionarios.	-Mejorar la imagen corporativa de la ESE. -Mejorar y actualizar el conocimiento y la comprensión de los procesos y los avances de la institución.
BOLETIN INSTITUCIONAL	Texto e imágenes. Información Novedosa y de Interés General	Abierto a la comunidad en general	-Favorecer la imagen corporativa. -Dar a conocer los avances y sucesos de la institución. -Estimular el consumo entre usuarios, internos y externos. -Posicionar la Institución en la comunidad de Girardota.
MANUAL DE DERECHOS Y DEBERES	Medios publicitarios (Volantes, Pendones, folletos, etc).	Abierto.	Garantizar los medios, las herramientas y los mecanismos para dar a conocer los derechos y deberes de la ESE.
PROGRAMA RADIAL	Anuncios, programas radiales	Abierto,	-Acercamiento a la comunidad. Mejoramiento de imagen y difusión de servicios.
AUDICOM (Altavoz).	Mensajes de humanización.	Usuarios	Acercar a la comunidad. Mejorar imagen corporativa Divulgar servicios Promover alto consumo entre usuarios.

PAGINA WEB	Información actualizada de la Institución	Usuarios potenciales usuarios, proveedores, aseguradoras. Personal Interno	y	Posicionar la Institución en la comunidad de Girardota , Antioquia, Colombia y el mundo
CHARLAS EDUCATIVAS	Educación de derechos y deberes. Oferta de Servicios.	Usuarios		Acercar e informar a nuestros usuarios.
VISITAS COMERCIALES	Relaciones publicas y comerciales	Aseguradoras, Empresas, entidades educativas.		-Divulgación, negociación, contratación con aseguradores y usuarios.
VIDEO INSTITUCIONAL	Información de general de la ESE, con un enfoque de humanización.	Abierto		Acercar a la comunidad. Mejorar imagen corporativa. Divulgar servicios
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Portafolio estratégico de la ESE.	Abierto		Dar a conocer los servicios con un enfoque comercial. Promover los servicios particulares. Acercar a la comunidad. Mejorar imagen corporativa Divulgar servicios Promover alto consumo entre usuarios.
REUNIONES DE PERSONAL	Presentaciones, información, charlas, visitas externas.	Funcionarios		Humanizar a los funcionarios desde su labor. Resaltar la labor cumplida. Dar información constante y actualizada de la ESE.
ANALISIS DE LAS ESPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS USUARIOS.	Encuestas de Satisfacción	Usuarios		Usuarios con sentido de pertenencia. Acercamiento a la comunidad. Mejorar imagen corporativa Divulgar los avances de la ESE. Promover alto consumo entre usuarios.

	<p>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</p> <p>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA</p>	<p>CÓDIGO: PO-PE-05</p>	
		<p>VERSIÓN: 02</p>	
		<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: Septiembre de 2018</p>	

COMUNICACIÓN DE LA POLITICA

La Política de Humanización de la ESE hospital San Rafael de Girardota Antioquia se dará a conocer a los funcionarios a través de diferentes medios tales como: Inducción al personal, Jornadas de Re inducción, reuniones de personal, carteleras internas, Comités Institucionales, boletín interno y pagina Web del Hospital.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

- El seguimiento a la política de humanización estará a cargo de:
- Los Directivos, quienes asignaran responsabilidades para su implementación.
- La oficina de control interno quien verificara el cumplimiento a los lineamientos establecidos en la misma.
- Así mismo los jefes de procesos velaran por el cumplimiento de los lineamientos establecidos.