POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

El Gerente de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga y sus colaboradores se comprometen a a brindar atención en salud a través de un personal sensibilizado hacia la calidez de la atención al usuario y su familia , debidamente entrenado y educado en comunicación asertiva, con conocimientos y apropiación en derechos y deberes, promoviendo el respeto la responsabilidad, oportunidad, accesibilidad, orientación durante todo el proceso de atención , procurando un ambiente armónico para el desarrollo de su trabajo, previniendo comportamientos abusivos y agresivos, mejorando la comunicación, solidaridad entre colaboradores, partes interesadas y diferentes niveles de operación de la organización, y asegurando las condiciones humanizantes desde el ambiente físico como una responsabilidad con todos los grupos de interés hacia la generación de una cultura más humanizada.

VALORES:

- **Respeto**
- **Compromiso**
- **Solidaridad**

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

1. Objetivo General

Implementar la política de humanización, mediante la armonización de las estrategias del decálogo de deberes y derechos y decálogo del Buen Trato de la ESE ISABU, encaminadas a demostrar trato humanizado durante todo el ciclo de atención del usuario y su familia, incluyendo acciones, para lograr el desarrollo del equipo de trabajo en un entorno de armonía.

2. Objetivos Específicos

- Desplegar los derechos y deberes de los pacientes mediante el uso de diversas estrategias que generen el empoderamiento por parte de colaboradores y usuarios a apropiarse con sus deberes.
- Promover el respeto y la responsabilidad durante todo el proceso de atención procurando un ambiente armónico, previniendo comportamientos abusivos y agresivos para el desarrollo de su trabajo.
- Priorizar atención según el riesgo y brindar una atención segura
- Fomentar la participación del paciente y su familia en el autocuidado de su salud.
- Establecer las estrategias para dar un trato respetuoso al cadáver y acompañamiento al familiar.
- Asegurar la atención del trabajo de parto y el parto con calidad y calidez acompañada en lo posible de una persona significativa para la madre dentro de un ambiente digno y de respeto.
- Establecer estrategias para el desarrollo del programa " Magia del Amor"
- Promover, proteger y dar apoyo efectivo a las madres y sus familias para

poner en práctica la lactancia materna exclusiva durante los primeros 6 meses de vida, y con alimentación complementaria adecuada hasta los dos años de edad o más.

- Desarrollar plan de capacitaciones que tienen como fin desarrollo personal y social de los colaboradores para una atención humanizada y medición de la cultura organizacional.
- Armonizar las perspectivas paciente/familia vs perspectivas trabajadores de la salud- con los estándares de acreditación.

DECÁLOGO DE DEBERES Y DERECHOS

Derechos de los Pacientes

- Su Derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país.
- Tener comunicación clara y completa con el medico sobre: su enfermedad, procedimientos, pronóstico, tratamientos y sus riesgos. Aceptar o rechazar por escrito los procedimientos.
- Su derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre la enfermedad que sufren.
- Su derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que solo con su autorización, puedan ser conocidos.
- Su derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.
- Su derecho a revisar y recibir explicaciones de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual que el derecho de los costos de emergencia, los servicios que reciban no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
- Su derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
- Su derecho a que se le respete su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se halla enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles y e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
- Su derecho a que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
- Su derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga con su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

Deberes de los Pacientes

- Respetar la institución, los procesos y al personal. Observar y apoyar normas de convivencia, aislamiento, limpieza y seguridad institucional.

- Brindar la información necesaria, clara y completa, solicitada por el equipo de salud. Dar su consentimiento informado en los formatos establecidos por la entidad, asumiendo los riesgos y complicaciones.
- Respetar el credo religioso de la entidad y de las demás personas. Buscar en todo el bien común. Presentar sus quejas y reclamos y felicitaciones al personal que lo atiende.
- Colaborar con la confidencialidad de la información relacionada con su proceso de atención.
- Informar la médico a la enfermera sobre las decisiones y deseos del paciente y su familia en caso de una enfermedad terminal: no realizar reanimación, medias extraordinarias y el alta involuntaria.
- Asumir los copagos, excedentes y otros servicios no cubiertos por su empresa de salud.
- Solicitar la ayuda espiritual y acompañamiento pastoral cuando lo crea necesaria.
- Aceptar o rechazar por escrito la participación en investigaciones médicas.
- Dar por escrito el consentimiento de aceptar la donación o la no donación de órganos según lo establecido por la ley.
- Asegurar la compañía del paciente durante su enfermedad y muerte.

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO:

"Existe un Yo y también Existe el Otro"

- Ser amable y cordial utilizando para ellos expresiones de cortesía, buenos días, buenas tardes, buenas noches, por favor, le agradezco mucho, estamos para servirle, mucho gusto, hasta mañana, que la pasen bien, un momento por favor, muchas gracias.
- Ofrecer un trato correcto y establecer contacto visual al hablar con los usuarios, familiares, visitantes y colaboradores de la entidad.
- Conocer y vivir plenamente los valores solidaridad, respecto, compromiso y amor, convirtiéndose en ejemplo para los demás.
- Pensar en cada usuario en como si fuéramos nosotros mismos.
- En caso de dificultades en la comunicación verbal con las personas, actuar con autocontrol, tolerancia, respeto, amabilidad, evitando la altanería, burla.
- Evitar la murmuración y crítica que afectan negativamente la personalidad de los demás.
- Utilizar gestos, palabras y actitudes gratificantes para con los usuarios internos y externos.
- Responder en forma amable y con cultura, aun cuando se presenten dificultades.
- Utilizar siempre los medios de conciliación cuando se presentes dificultades.
- Comprometer permanente a los colaboradores y usuarios para prevenir y controlar los abusos y comportamientos agresivos.

INDICADORES:

Cumplimiento a:

- Nivel de comprensión de los Derechos y Deberes
- Nivel de conocimiento del decálogo de Buen trato
- Nivel de conocimiento del trato humanizado en los servicios críticos de la E.S.E ISABU.
- Cumplimiento al plan de capacitaciones a los colaboradores en humanización
- Estrategias que fomenten el trato humanizado en la E.S.E ISABU.
- Cumplimento de la estrategia IAMII

E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2	MATRIZ CON CRITERIOS BASICOS PARA ESTRUCTURAR POLITICAS INSTITUCIONALES		Elaboro:	19/03/2019	Profesional en Apoyo y Calidad	
			Reviso:	19/03/2019	Oficina Calidad	
			Aprobo:	01/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	
			Versión :	1	(CIGD)No. 5/2019	
	Codigo:	F-1400-35			Pagina:	1

Nombre de la Politica: POLITICA DE HUMANIZACION	Proceso:	Gestión de Calidad-SIAU
	Lider o Responsable de la Politica:	Juan Vicente Silva- Belcy Moreno

EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES							
Necesidad/ petición/ queja/ expectativa	**Misión**: Somos la Empresa Social del estado organizada en red, que ofrece a los ciudadanos de Bucaramanga y su área de influencia, servicios de salud primarios y complementarios con altos estándares de calidad, enfoque preventivo o integral, humanización y vocación docencia servicio.	**Visión**:Para el año 2020 la ESE ISABU, será una empresa auto sostenible, lider en el desarrollo del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), con talento humano competente, infraestructura moderna y tecnología de punta, para beneficio y goce efectivo de la salud de los ciudadanos de Bucaramanga y su área de influencia.	**1.Objetivo Estrategico: Garantizar la participación de los ciudadanos y ciudadanas para promocionar el modelo de atención en salud y la adecuada utilización de los servicios de salud, satisfaciendo las necesidades y expectativas y buscando el empoderamiento en el autocuidado mediante estrategias educativas, que permitan la minimización de riesgos.**	**2.Objetivo Estrategico: Articulación en redes para la prestación de servicios de salud..**	**3.Objetivo Estrategico: Prevención y saneamiento fiscal y sostenibilidad financiera**	**4.Objetivo Estrategico: Fortalecimiento institucional bajo un sistema integrado de gestión**	**Total**
USUARIOS							**(Indique las principales necesidades o expectactivas de los usuarios)**
1. Falta de oportunidad en la asignacion de citas	5	5	3	5	1	5	24
2. Demora en la atención	5	5	4	5	1	5	25
3. Maltrato de los funcionarios	5	4	4	3	1	5	22
4. Mobiliarios en inadecuadas condiciones	5	5	3	3	3	5	24
5.Acceso y cobertura deficiente para la asignacion de citas	5	5	3	5	2	4	24
6. Bajo nivel de orientacion del usuario.	5	4	5	5	2	5	26
CLIENTE INTERNO							**(Indique las principales necesidades o expectactivas de los clientes internos)**
1.Distincion entre la vinculacion laboral -contrato	3	4	1	2	5	5	20
2.Deficiente comunicación a nivel directivo	4	4	5	5	1	5	24
3.Baja participacion para las actividades programadas	4	4	2	4	3	5	22
4. Inoportunidad en mantenimiento equipos, infraestructura, mobiliario y suministro de insumos	5	5	2	4	5	5	26
5.Inestabilidad laboral	4	4	2	4	5	5	24
6.Inducción previa a la ejecución de las actividades propias del cargo y trasversales a la organización.	4	5	3	5	3	5	25
NORMATIVIDAD APLICABLE A LA POLÍTICA (Articulo 48 de la consitucion Nacional, Resolución 13437 de 1991 , Resolución 4343 de 2012, ley 1122 de 2017, Decreto 1011 De 2006,							
1. Artículo 48 de la Constitución Nacional (La Seguridad Social es un Servicio Público de carácter obligatorio)	5	5	4	4	2	3	23
2. Resolución 13437 DE 1991. adopta como postulados básicos el 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	5	5	4	3	3	5	25
3. Resolución 4343 de 2012 se expide la regulación sobre deberes y derechos que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud	4	4	5	3	3	3	22
4. Decreto 1757 participacion comunitaris y social en salud	3	3	5	4	2	3	20
5. Ley 1122 de 2007: ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios	5	5	2	3	2	5	22
6. Decreto 1011 De 2006: (Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario)	4	5	1	5	2	5	22
TOTAL	**26**	**27**	**21**	**22**	**14**	**24**	