

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	POLÍTICA DE PLANEACION INSTITUCIONAL		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO SUBPROCESO: HUMANIZACIÓN		
	CÓDIGO:	H-P-1	VERSIÓN

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO



	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	María Camila Fajardo Olarte	Líder de experiencia del usuario	Dic-2021
VALIDÓ	Daniel Eduardo Cely Arias	Jefe de la oficina asesora de planeación	Dic-2021
APROBÓ	Luis Carlos Olarte Contreras	Gerente	Dic-2021

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	POLÍTICA DE PLANEACION INSTITUCIONAL		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO SUBPROCESO: HUMANIZACIÓN		
	CÓDIGO:	H-P-1	VERSIÓN

1. POLÍTICA

La E.S.E Hospital Regional de Moniquirá impulsa un proceso de desarrollo de una cultura humanizada en la prestación de servicios con los usuarios y sus familias, enfatizando en servicios de alta calidad, partiendo de aspectos éticos fundamentales como la dignidad y el respeto, garantizando el cumplimiento a los derechos de los pacientes.

Dentro del programa se propone como eje fundamental orientar la conducta de los funcionarios de una asistencia con calidad humana, que responda a sus necesidades y expectativas físicas, sociales y espirituales, mediante el trato amable, personalizado.

2. OBJETIVO

2.1. Objetivo General

Construir actividades una cultura de atención humanizada en el Hospital Regional de Moniquirá, que promueva una atención respetuosa, digna y ética de acuerdo con los valores institucionales; centrada en la atención prioritaria, segura y de calidad, garantizando el bienestar, promoviendo los derechos y deberes de los usuarios y sus familias.

2.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar competencias humanísticas en los funcionarios a través de la cualificación de habilidades relacionales y de comunicación entre funcionarios, usuarios y familiares.
- Establecer un protocolo de atención e identificación del personal, asegurando que cada usuario genere un vínculo respetuoso con los funcionarios.
- Sensibilizar al personal de la E.S.E sobre la importancia del acompañamiento integral en el proceso de enfermedad al usuario y su familia respetando sus diferencias como enfoque diferencial creencias, religiosas, grupo étnico y situación económicas
- Adecuar los espacios del Hospital para garantizar la privacidad y confort de los pacientes en cada uno de los procesos de atención.
- Identificar, realizar reconocimiento o intervenir prácticas humanizantes y prácticas que pongan en riesgo los principios de atención humanizada.
- Promover el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes y principios institucionales.

3. ALCANCE

Este Programa va dirigido a los funcionarios, contratistas y colaboradores de la E.S.E Hospital Regional de Moniquirá, que inicia con el diseño del Programa que incluye despliegue y adherencia de la política de humanización en todos los servicios habilitados en la institución, continua en el ingreso de los usuarios o clientes internos en sus primeras interacciones con la institución, su atención cálida, oportuna y humanizada, encaminado a capacitar a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores del Hospital Regional de

	HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E		
	POLÍTICA DE PLANEACION INSTITUCIONAL		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
	SUBPROCESO: HUMANIZACIÓN		
CÓDIGO:	H-P-1	VERSIÓN	V01-2021

Monquirá de manera transversal implementado en todos los procesos institucionales y promoviendo una cultura de humanización en la prestación de servicios, continua en la promoción de la correcta relación médico, familia, paciente, adicional con las actividades de bienestar experiencial y termina en el egreso del usuario a satisfacción.

4. ESTRATEGIAS

ID	Estrategias
1	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de encuesta de humanización <p>Para humanizar el servicio es preciso detectar los factores que impiden una atención con calidad e implementar los cambios que se requieran, valorando la percepción del ciudadano sobre el servicio que permita generar planes de mejora. Se plantea realizar una encuesta de humanización creada a partir de instrumentos como PCHE 3ª versión, aplicada a los usuarios para obtener una línea base y ejecutar la prioridad de las capacitaciones en relación a humanización.</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia formando el ser <p>Realizar capacitaciones de habilidades blandas y comunicación asertiva a los funcionarios en temáticas como: apoyo emocional y empatía, apoyo físico y confort de los entornos, apertura a la comunicación, disposición a la atención, resolución de problemas, control emocional y autorregulación, comunicación de alto impacto emocional. También se plantea realizar campañas mensuales por la entidad donde se resalte una habilidad que conforme humanización.</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> • Multiplicadores de experiencia <p>Se seleccionará un grupo de apoyo multiplicadores de experiencias humanísticas, quienes serán elegidos por servicio con el fin de liderar y apoyar el programa de humanización con el desarrollo de actividades y promoverlas en su servicio. Dentro de las funciones está: Apoyar campañas de valor o habilidad mensual, evaluar y realizar seguimiento al cumplimiento del programa y retroalimentar dificultades en la humanización percibidas en el servicio</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de acompañamiento integral paciente – familia – personal de salud <p>Implementación de procedimientos de entrega de información al usuario, así como el fortalecimiento del protocolo de atención humanizada.</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar experiencial <p>La institución pretende crear acciones que aporten a la percepción positiva, generen sentimientos agradables y aporten un valor agregado a la experiencia del usuario como la creación de actividades como la musicoterapia y proyectos de lectura voluntaria.</p>
6	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia confort y privacidad

	HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E		
	POLÍTICA DE PLANEACION INSTITUCIONAL		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
	SUBPROCESO: HUMANIZACIÓN		
CÓDIGO:	H-P-1	VERSIÓN	V01-2021

	La entidad pretende identificar y eliminar todos los posibles focos de estrés ambiental como: ruido, falta de ventilación, higiene, iluminación
7	<ul style="list-style-type: none"> • Conociendo los derechos y deberes <p>La prestación de servicios del Hospital Regional de Monquirá enfoca sus estrategias en el debido cumplimiento de los derechos y deberes, propiciando espacios para la socialización de los mismos.</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> • Recolectando experiencias <p>Implementación y análisis de herramientas que nos permitan recolectar PQRSF referentes a humanización. Es una estrategia donde se pretende identificar a través de la votación mensual al funcionario, contratista y/o colaboradores integral practicas a resaltar de humanización en las personas, también por medio de la plataforma somos-remo se podrán radicar anónimamente practicas deshumanizantes que se identifiquen.</p> <p>Para lograr realizar un seguimiento detallado de todas las practicas que vayan en contra de la humanización del servicio debemos entender primero que todo qué son las practicas deshumanizantes en salud.</p>

5. METAS

ID	Metas
1	Que la totalidad del personal asistencial, administrativo, logístico y de apoyo se adhiera a los protocolos de atención humanizada.
2	Capacitar al 100% del personal en habilidades blandas.
3	Establecer una línea base que permita orientar las acciones a la humanización del servicio.
4	Participación del 100% de los funcionarios, contratistas y colaboradores elegidos como multiplicadores de experiencia en las actividades de humanización.
5	Cumplimiento de todas las actividades programadas para bienestar experiencial del usuario.
6	Realizar todos los seguimientos y modificaciones programadas para eliminar todos los posibles focos de estrés ambiental.
7	Cumplir con la socialización diaria de los derechos y deberes a los usuarios.
8	Realizar seguimiento detallado al 100% de los reportes de acciones que afecten la humanización.

6. INDICADORES

ID	Indicador	Variables	Formula	Responsable	Frecuencia de medición
1	Porcentaje de adherencia a los protocolos	Número de funcionarios que obtuvieron una puntuación	(Número de funcionarios que obtuvieron una puntuación	Líder o quien haga sus veces de	Trimestral

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	POLÍTICA DE PLANEACION INSTITUCIONAL		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
	SUBPROCESO: HUMANIZACIÓN		
CÓDIGO:	H-P-1	VERSIÓN	V01-2021

	de atención humanizada	positiva en adherencia al protocolo de humanización/el total de personas evaluadas.	positiva en adherencia al protocolo de humanización/el total de personas evaluadas) * 100	humanización del servicio	
2	Porcentaje de personas capacitadas en el periodo	Número de personas capacitadas en humanización del servicio/ Número de personas programadas para capacitar en el periodo.	(Número de personas capacitadas en humanización /Número de personas programadas para capacitar en el periodo) *100	Líder o quien haga sus veces de humanización del servicio	Trimestral
3	Porcentaje de participación de los funcionarios multiplicadores de experiencia	Número de asistencias de los funcionarios multiplicadores de experiencias a las actividades para humanización del servicio/ Número de actividades programadas	(Número de asistencias de los funcionarios multiplicadores de experiencias a las actividades programadas para humanización del servicio/ Número de actividades programadas)*100	Líder o quien haga sus veces de humanización del servicio	Semestral
4	Porcentaje de actividades realizadas del programa de bienestar experiencial	Número de actividades realizadas para el programa de bienestar experiencial/ Número de actividades programadas	(Número de actividades realizadas para el programa de bienestar experiencial/ Número de actividades programadas)*100	Líder o quien haga sus veces de humanización del servicio	Trimestral
5	Porcentaje seguimientos y modificaciones realizadas para eliminar todos los posibles focos de	Número de seguimientos realizados para eliminar todos los posibles focos de estrés ambiental/Número de seguimientos programados	(Número de seguimientos realizados para eliminar todos los posibles focos de estrés ambiental/Número de seguimientos programados	Líder o quien haga sus veces de humanización del servicio y Líder de recursos físicos	Trimestral

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E		
	POLÍTICA DE PLANEACION INSTITUCIONAL		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
	SUBPROCESO: HUMANIZACIÓN		
CÓDIGO:	H-P-1	VERSIÓN	V01-2021

	estrés ambiental	durante el periodo.	el (durante el periodo)*100		
6	Porcentaje de usuarios a los que se les socializan los derechos y deberes	Número de usuarios encuestados que califican como excelente o bueno los mecanismos de divulgación de derechos y deberes en encuesta de satisfacción/ Total de las encuestas de satisfacción aplicadas	Número de usuarios encuestados que califican como excelente o bueno los mecanismos de divulgación de derechos y deberes en encuesta de satisfacción/ Total de las encuestas de satisfacción aplicadas *100.	Líder o quien haga sus veces de humanización del servicio	Mensual
7	Porcentaje de acciones que afectan la humanización	Número de reportes de acciones que afectan la humanización analizados por la líder de experiencia del usuario/ Número total de reportes recibidos	(Número de reportes de acciones que afectan la humanización analizados por la líder de experiencia del usuario/ Número total de reportes recibidos) *100	Líder o quien haga sus veces de humanización del servicio	Trimestral
8	Resultado de la encuesta de humanización del servicio	Suma de los usuarios que calificaron de manera positiva los ítems de la encuesta de humanización/Tot al de personas encuestadas	Suma de los usuarios que calificaron de manera positiva los ítems de la encuesta de humanización/Tot al de personas encuestadas*100	Líder o quien haga sus veces de humanización del servicio	Semestral

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Descripción del Cambio	Aprobó	Fecha