



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E.
2024-2027

Contenido

1. JUSTIFICACIÓN	2
2. OBJETIVO GENERAL	2
3. PALABRAS CLAVES	3
4. MARCO NORMATIVO DE LA HUMANIZACIÓN	4
5. RESPONSABLE.....	9
6. ALCANCE	9
7. VALORES DEL MODELO DE HUMANIZACIÓN ACORDE CON LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL.....	9
8. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLITICA DE HUMANIZACION	11
9. DECÁLOGO DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ USI E.S.E.....	12
10. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA USI ESE.....	13
Derechos	13
Deberes	14
11. TRANSVERSALIDAD DE LA HUMANIZACIÓN	15
12. PROYECCIÓN PROGRAMA HUMANIZARTE 2024- 2027	15
13. DIMENSIONES ESTRATÉGICAS	16
.....	16
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD Y BIENESTAR DEL PACIENTE	16
ACTIVIDADES A EJECUTAR	17
DIMENSIÓN 2: MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS	17
DIMENSIÓN 3: CALIDEZ EN LA ATENCIÓN	18
DIMENSIÓN 4: ATENCIÓN HUMANIZADA A COLABORADORES	19
DIMENSIÓN 5: FIDELIZACIÓN DEL PACIENTE.....	21
17. ACTIVIDADES DE APOYO, ARTICULACIÓN Y SEGUIMIENTO	21

1. JUSTIFICACIÓN

Para la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I.E.S.E “Humanizarte” tiene como finalidad cuatro pilares fundamentales los cuales son:

- **La Mejora la experiencia del paciente:** La humanización en salud se traduce en una atención más cálida, empática y respetuosa hacia los pacientes. Esto contribuye a una experiencia positiva durante su interacción con los servicios de salud, lo que a su vez fortalece la confianza en la institución y promueve la continuidad en el cuidado de la salud.
- **Cumplimiento de derechos fundamentales:** El derecho a una atención en salud digna y respetuosa está consagrado tanto en la Constitución Política de Colombia como en diversas normativas nacionales e internacionales. Una política de humanización garantiza el respeto a estos derechos fundamentales de los usuarios de la Unidad de Salud de Ibagué.
- **Impacto en la calidad de la atención:** La humanización no solo beneficia a los pacientes, sino también al personal de salud. Al promover un ambiente de trabajo más colaborativo, respetuoso y centrado en el paciente, se crea un entorno propicio para brindar una atención de mayor calidad y seguridad.
- **Impacto en la salud pública:** “Humanizarte” no solo beneficia a los pacientes individuales, sino que también tiene un impacto en la salud pública de la ciudad de Ibagué al considerar que la U.S.I es la responsable de atender las necesidades de salud presentes en toda la ciudad en su componente urbano y rural.

2. OBJETIVO GENERAL

Para la ejecución del programa de humanización “**HUMANIZARTE**” de la unidad de salud de Ibagué **U.S.I. E.S.E.** para la vigencia 2024-2027, tiene como principal objetivo ofrecer un servicio de calidad, que no solo se centra en el tratamiento de las enfermedades, sino que también tenga en cuenta el bienestar emocional y la dignidad de todas las personas involucradas en el proceso de atención.

Este programa de humanización centra su esfuerzo en la articulación interna y externa que promueva mejorar la experiencia de atención tanto para nuestros clientes internos como externos.

3. PALABRAS CLAVES

- **Empatía:** Capacidad de entender y compartir los sentimientos de otra persona, fundamental para proporcionar una atención sensible y comprensiva.
- **Respeto:** Reconocimiento y valoración de la dignidad y los derechos de los pacientes, así como de su autonomía y diversidad cultural.
- **Dignidad:** Trato a los pacientes con respeto, consideración y valoración de su integridad como seres humanos.
- **Comunicación efectiva:** Habilidad para transmitir información de manera clara, comprensible y respetuosa, facilitando la interacción entre pacientes y profesionales de la salud.
- **Atención centrada en el paciente:** Enfoque que pone al paciente en el centro de la atención, teniendo en cuenta sus necesidades, preferencias y valores en la toma de decisiones sobre su salud.
- **Accesibilidad:** Disponibilidad de servicios de salud que sean fácilmente accesibles para todos los pacientes, independientemente de su ubicación geográfica, nivel socioeconómico o condición física.
- **Inclusión:** Consideración de la diversidad de los pacientes y la adaptación de los servicios de salud para satisfacer las necesidades de todos, incluyendo a personas con discapacidad, minorías étnicas, entre otros.
- **Trato humanizado:** Atención que se brinda con calidez, compasión y sensibilidad hacia las emociones y experiencias de los pacientes, reconociendo su sufrimiento y promoviendo su bienestar emocional.

- **Calidad de vida:** Enfoque que busca mejorar no solo la salud física de los pacientes, sino también su bienestar psicológico, social y emocional, contribuyendo a una mejor calidad de vida en general.
- **Participación del paciente:** Involucramiento activo del paciente en todas las etapas de su atención médica, incluyendo la toma de decisiones sobre su tratamiento y cuidado.
- **Prevención de la estigmatización:** Acciones para evitar la discriminación y el estigma hacia pacientes con enfermedades mentales, crónicas u otras condiciones de salud, promoviendo un entorno de respeto y comprensión.
- **Promoción de la salud:** Estrategias para fomentar hábitos saludables y prevenir enfermedades, centrándose en el bienestar integral de las personas y las comunidades.

4. MARCO NORMATIVO DE LA HUMANIZACIÓN

- **Constitución Política de Colombia:** Establece los principios fundamentales del país, incluyendo el derecho a la salud y la dignidad humana Art 48. El artículo establece que la Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social.
- **Resolución 3280** de 2018 establece lineamientos para la humanización en la atención de salud en Colombia.
Principios: La resolución atención establece principios fundamentales que deben regir la salud, como el respeto a la dignidad humana, la empatía, la solidaridad, la equidad y la accesibilidad.

Derechos de los usuarios: Reconoce los derechos de los usuarios del sistema de salud, incluyendo el derecho a una atención digna, oportuna, segura y de calidad, así como el derecho a la información ya participar en las decisiones relacionadas con su salud.

Deberes de los prestadores de servicios de salud: Establece los deberes de los prestadores de servicios de salud, como garantizar la atención humanizada, respetar la autonomía de los pacientes y proporcionar información clara y comprensible sobre su salud y el tratamiento.

Ambientes de atención humanizada: Promueve la creación de ambientes de atención humanizada en los establecimientos de salud, incluyendo la capacitación del personal en habilidades de comunicación y empatía.

Atención a poblaciones vulnerables: Reconoce la importancia de brindar una atención humanizada a las poblaciones vulnerables, como los niños, las personas mayores, las personas con discapacidad y las comunidades indígenas.

Promoción de la humanización en la formación de profesionales de la salud: Destaca la necesidad de incluir la humanización en la formación de profesionales de la salud, para que desarrollen habilidades para una atención más empática y centrada en el paciente.

Evaluación de la humanización en los servicios de salud: Establece la necesidad de implementar mecanismos de evaluación de la humanización en los servicios de salud, para garantizar su cumplimiento y mejorar continuamente la calidad de la atención.

- **Ley 100 De 1993:** Es la ley mediante la cual se crea el sistema de seguridad social integral, y el objetivo es "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, para lo cual el Estado, la sociedad, las instituciones y los recursos destinados para cumplir el objeto, deben garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y de servicios complementarios." en la cual se consagran seis principios entre ellos aquí se destacaran el de solidaridad, integralidad y participación, además declara en varios de sus artículos que debe existir dignidad humana y se debe de prestar atención humanizada.
- **Ley 23 De 1981:** Dicha ley establece el código de ética médica en Colombia, en el que se constituyen los principios que se deben aplicar por parte de los profesionales de la salud, es importante mencionar del artículo 1, el numeral 1 y el numeral 4, los cuales dicen: "La medicina es una profesión que tiene

como fin cuidar de la salud del hombre y propender por la prevención de las enfermedades, el perfeccionamiento de la especie humana y el mejoramiento de los patrones de vida de la colectividad, sin distingos de nacionalidad, ni de orden económico-social, racial, político y religioso. El respeto por la vida y los fueros de la persona humana constituyen su esencia espiritual. Por consiguiente, el ejercicio de la medicina tiene implicaciones humanísticas que le son inherentes.” en el que se hable de “la relación médico-paciente es elemento primordial en la práctica médica. Para que dicha relación tenga pleno éxito debe fundarse en un compromiso responsable, leal y auténtico, el cual impone la más estricta reserva profesional.”

- **Decreto 1011 de 2006:** Establece del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud. En el artículo 36 proceso de auditoria refiere sobre la Atención al Usuario, se evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad durante su atención centrada en el usuario.
- **Ley 1122 De 2007:** En esta se hacen modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, tiene 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 en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en 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 servicios de salud.”
- **Ley 1164 del 2007:** Esta ley tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud, en artículo 2 afirma; El Talento Humano en Salud, debe es estar enmarcado en el contexto cuidadoso de la vida y la dignidad del ser humano. En el artículo 36 de los valores del talento humano afirma; Humanidad: El valor de la humanidad es superior a cualquier otro y debe reconocerse su prioridad respecto a los demás valores. Cada ser humano debe ser tratado por el personal que ejerce una profesión u ocupación en salud de acuerdo con una jerarquía razonablemente sustentada de sus necesidades biológicas, psicológicas, sociales y espirituales. Dignidad: Debe reconocerse la dignidad de cada ser de la especie humana, entendida como mayor excelencia entre los seres vivos, por la que no puede ser maltratado por sí mismo ni por otro,

ni ser instrumentalizado o discriminado, sino ser promovido dentro de sus características.

- **Ley 1438 De 2011:** Dicha ley es el fortalecimiento al sistema general de seguridad social en salud, y tiene como objeto “el fortalecimiento del SGSSS a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país.” Además de lo anterior, es importante tener en cuenta el artículo 3 donde se definen los principios, pero para el tema especialmente tratado es importante tener claro el numeral 3.8 CALIDAD. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.
- **Ley 1751 De 2015:** Estatutaria En Salud: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud, esta ley en su artículo 2, establece como objeto, la salud como un derecho fundamental por tanto autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo que incluye el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud, asistiéndole al Estado la responsabilidad de adoptar las políticas para asegurar la igualdad de trato, de oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todos y cada uno de los habitantes del territorio y que la prestación como es un servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización regulación, coordinación y control del Estado. Dicha ley para la política institucional resulta fundamental en su totalidad, pero especialmente se resaltarán dos artículos el 17 y el 18 el primero habla de la autonomía profesional y el segundo sobre el respeto a la dignidad de los profesionales y trabajadores de la salud.
- **Resolución 13437 De 1991:** Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes, aquí se desarrollan las políticas, planes y proyectos y las normas técnico administrativas para el mejoramiento de la calidad del servicio de salud, que propendan por la humanización de la atención en salud, por ser un servicio público a cargo de la Nación.

- **Resolución 4343 De 2012:** Mediante la 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, más conocida como ley de deberes y derechos de los pacientes. Esta es una normativa colombiana que reglamenta las acciones concernientes a la atención de éstos por parte de las instituciones de la salud con la intención de asegurar un derecho a un trato digno.
- **Resolución 429 De 2016, Política De Atención Integral En Salud (PAIS):** Según el artículo 1, la PAIS atiende la naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud y orienta los objetivos del sistema de salud y de la seguridad social en salud a la garantía del derecho a la salud de la población, generando un cambio de prioridades del Estado como regulador y la subordinación de las prioridades e intereses de los integrantes a los objetivos de la regulación, que centra el sistema en el ciudadano.
El objetivo de la PAIS está dirigido hacia la generación de las mejores condiciones de la salud de la población, mediante la regulación de la intervención de los integrantes sectoriales e intersectoriales responsables de garantizar la atención de la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación en condiciones de accesibilidad, aceptabilidad, oportunidad, continuidad, integralidad y capacidad de resolución.
Además, en este se habla de una problemática latente y a la cual se le debe buscar pronta resolución, esta es, que en Colombia existe un déficit de especialistas, el cual no logra cubrir la demanda de lo requerido y ante esto se ha generado “una pérdida progresiva de competencias de algunas profesiones en áreas como salud pública, comunicación, gestión, comprensión del contexto, humanización y calidez en la atención y, en algunos casos, en las áreas clínicas”. P. (21).
- **Resolución 2003 de 2014:** Definir directrices para la atención integral en salud, incluyendo aspectos de humanización en la prestación de servicios de salud.
- **Ley 1315 de 2009:** Define el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud (SOGCS) y establece lineamientos para garantizar la calidad y la humanización en la prestación de servicios de salud.
- **Ley Estatutaria 1751 de 2015:** Definir los derechos fundamentales en relación con la salud, incluyendo disposiciones sobre la humanización en la atención de salud.

- **Ley 1562 de 2012:** Establece disposiciones para promover la salud y la seguridad en el trabajo, contribuyendo también a la humanización de los entornos laborales en el sector salud.

5. RESPONSABLE

La U.S.I. E.S.E. designará un profesional para desempeñarse como líder para el programa de Humanización, este a su vez se encargara de velar por el cumplimiento de cada una de las dimensiones propuestas en la presente política de humanización, sin embargo resulta indispensable el apoyo de todo el personal (administrativo, asistencial) en el cumplimiento de los lineamientos y/o actividades planificadas, con la finalidad adoptar una cultura humanizada garantizando servicios de salud humanizados a toda la población.

6. ALCANCE

El programa está diseñado para beneficiar tanto a los usuarios internos como externos de la Unidad de Salud de Ibagué USI-ESE, en consonancia con el Modelo de Acción Territorial (**MAITE**). Este modelo promueve la atención humanizada durante la prestación de los servicios, enfatizando en un trato digno, compasivo y respetuoso que reconozca la autonomía y los demás derechos del individuo, la familia y la comunidad.

El objetivo principal de esta política es fomentar una cultura humanista, lo cual se logrará mediante el fortalecimiento de habilidades y competencias del usuario interno en la promoción de su bienestar. Además, se busca satisfacer las necesidades físicas, emocionales y espirituales del usuario externo.

7. VALORES DEL MODELO DE HUMANIZACIÓN ACORDE CON LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL

- **Fraternidad:** El servidor público que preste servicios a la unidad de salud de Ibagué U.S.I. E.S.E, deberá practicar la fraternidad como lazo de unión entre los hombres basada en el respeto a la dignidad de la persona humana, en la

igualdad de derechos de todos los seres humanos y en la solidaridad por de unos por los otros.

- **Calidez:** El servidor público que preste servicios a la unidad de salud de Ibagué U.S.I E.S.E, debe buscar hacer un bien a la otra persona, resolviendo sus problemas o satisfaciendo una necesidad, haciéndola sentir bien.
- **Acogimiento:** El servidor público que preste servicios a la unidad de salud de Ibagué U.S.I E.S.E, debe Acoger es recibir bien, oír la demanda, buscar formas de comprenderla y solidarizarse con ella. Desarrollar maneras adecuadas de recibir los distintos modos como la población busca ayuda en los servicios de salud, respetando el momento existencial de cada uno.
- **Empatía:** como una actitud humana que forma parte de la competencia social, entendida ésta, como el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes de las personas, necesarias para relacionarse los unos con los otros, este valor va acorde con todo el proceso de comunicación asertiva y efectiva.
- **Compasión:** El servidor público que preste servicios a la unidad de salud de Ibagué U.S.I E.S.E, debe tener la virtud de tomar conciencia del sufrimiento del paciente, la buena voluntad hacia los que vemos sufrir con el deseo de aliviarlo, que implica el uso de todos los recursos posibles y disponibles. La compasión requiere de habilidades y acciones específicas para aliviar el sufrimiento, es decir, visibilizar, ayuda efectiva, y actuación ética por parte de quien atiende.
- **Respeto:** Es deber del servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E., la convivencia social, basado en los principios del respeto y consideración de los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.
- **Honestidad:** El servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E., se compromete a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de sus actos, a proceder de acuerdo con las reglas de la Entidad y los valores aceptados por la sociedad como buenos principios.

- **Responsabilidad:** El servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué. E.S.E., deberá tener la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente, con base en las funciones asignadas por la Entidad, como consecuencia de la obligación moral por cumplir con el deber asignado, aportando lo mejor de sí mismo.
- **Tolerancia:** El servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E., en virtud indispensable de la vida democrática, debe entrar en dialogo con los ciudadanos de diferentes concepciones, logrando mutuo enriquecimiento.
- **Lealtad:** Todo servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué- E.S.E., le debe gratitud y amor a la empresa, a sus jefes, a sus compañeros, a su familia ya la sociedad como así mismo.
- **Compromiso:** todo servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué- USI E.S.E, es consciente de su rol y se encuentra en disposición para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en sus labores cotidianas, buscando mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** todo servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué- USI E.S.E, cumple con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, a fin de optimizar los recursos de la entidad.

8. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLITICA DE HUMANIZACION

- **Seguridad del paciente:** no podemos hablar de servicios humanizados si estos no garantizan la seguridad en todo momento tanto para el paciente como para su familia y el personal de salud. Es por esto por lo que la Unidad de Salud de Ibagué tiene establecida una política de seguridad del paciente que incluye el manejo responsable de los riesgos desde su identificación, clasificación, priorización y administración, hasta la generación de barreras de seguridad para disminuir su impacto.

- **Mejoramiento continuo de los procesos:** sobre todo los que tienen que ver con la atención del usuario, que siempre debe estar orientada hacia el cumplimiento de las necesidades y la satisfacción del paciente.
- **Calidez en la atención:** es transmitirles al paciente y su familia calor humano legítimo, generar empatía, tener una actitud diligente y optimista y propiciar un ambiente agradable a los usuarios y el entorno laboral. Aquí es donde el talento humano de la organización se vuelve indispensable en la generación de esta cultura.
- **Comunicación asertiva:** que se logra cuando se genera confianza y se establecen canales de comunicación eficaces que permitan escuchar las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones del paciente y permitan transmitirle de una manera clara y cálida la información que se requiere de acuerdo con la condición de cada ser humano.
- **Información:** el manejo de la información que se brinda al paciente y su familia debe ser clara, completa y suficiente para que les permita tomar las decisiones más apropiadas para el manejo de su salud. La elaboración del consentimiento informado es el acto médico donde se le informa al paciente cuales son las alternativas terapéuticas para su enfermedad y los beneficios o riesgos de estas, forma parte fundamental de la relación médico paciente, además de ser una obligación legal y ética.
- **Fidelización del paciente:** consiste en lograr que los usuarios que han recibido los servicios se conviertan en usuarios frecuentes, logrando una relación estable y duradera.

9. DECÁLOGO DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ USI E.S.E



DECÁLOGO DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGÜE USI E.S.E



<p>1 Saludo a mis compañeros y usuarios</p>		<p>5 Llamo a mis compañeros de trabajo y a mis usuarios por su nombre.</p>	
<p>2 Escucho a mis compañeros y a mis usuarios con atención haciendo contacto visual</p>		<p>6 Respeto la confidencialidad de mis compañeros y mis usuarios.</p>	
<p>3 Respeto al otro como si fuera yo mismo.</p>		<p>7 Utilizo palabras corteses en mi sitio de trabajo.</p>	
<p>4 Sirvo con ética a mis colaboradores y usuarios.</p>		<p>8 Planeo mis actividades de forma organizada y congruente con el servicio.</p>	
		<p>9 Mantengo mi puesto de trabajo en orden y siempre en condiciones de servicio</p>	

10. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA USI ESE

Derechos

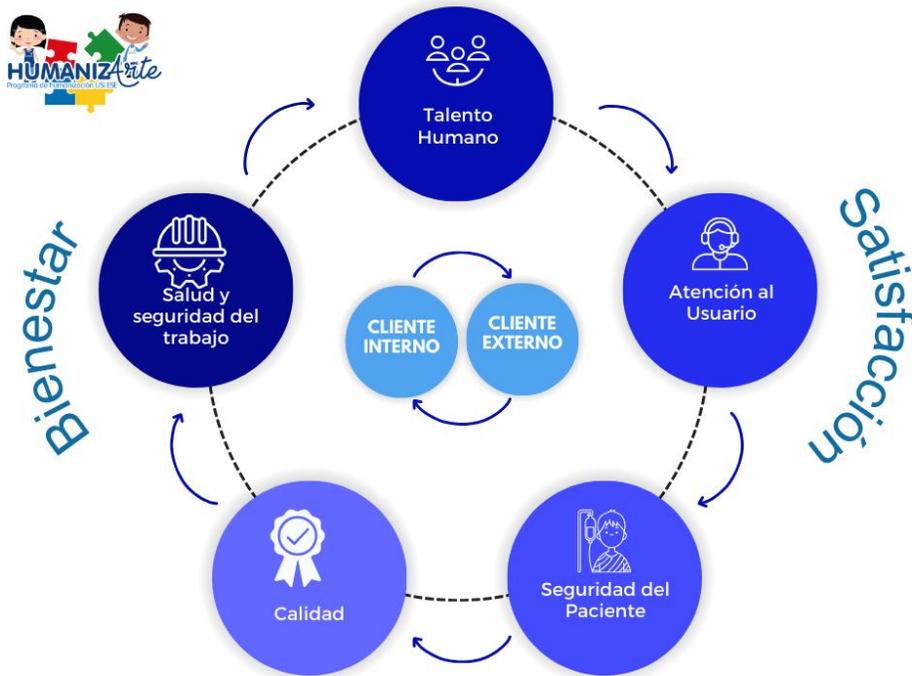
- Recibir atención humanizada y trato amable.
- Ser informado sobre los procedimientos y atención que recibiré con sus respectivos riesgos y beneficios.
- Ser atendido sin ningún tipo de discriminación (raza, sexo, religión).
- Recibir atención preferencial según mi condición de discapacidad, persona mayor, gestante o menor de 5 años de edad, igual que toda persona que haga parte de la población en situación o condición de mayor vulnerabilidad.
- Recibir atención oportuna, segura y continua.
- La información contenida en su historia clínica será tratada de manera confidencial.
- Decidir sobre mi tratamiento (consentimiento informado). En caso de inconciencia, minoría de edad o cualquier otra incapacidad definida por la ley, mis familiares o representantes serán quien lo ejerza.

- Elegir, ser elegido y participar en las diferentes instancias establecidas dentro del Sistema General de Seguridad Social en salud para los usuarios, familia y comunidad.
- Recibir información acerca de los costos de los servicios prestados por la IPS.

Deberes

- Brindar trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al momento de solicitar información.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales durante y posterior al tratamiento ofrecido.
- Suministrar información correcta y veraz sobre mi enfermedad y demás aspectos administrativos (afiliación a sistema de salud entre otros).
- Cuidar la Unidad de salud de Ibagué E.S.E y contribuir con el medio ambiente.
- Cuidar mi salud, la de mi familia y la de mi comunidad.
- Asistir a las capacitaciones programadas por el hospital y participar activamente en ellos.
- Cancelar cuando corresponda los pagos que se generen por su atención.
- Asistir oportunamente a las citas asignadas y avisar 24 horas antes en caso de no poder asistir.

11. TRANSVERSALIDAD DE LA HUMANIZACIÓN



12. PROYECCIÓN PROGRAMA HUMANIZARTE 2024- 2027

Para la ejecución del programa de humanización **"HUMANIZARTE"** de la unidad de salud de Ibagué **U.S.I. E.S.E.** para la vigencia 2024/2027, tiene como principal objetivo ofrecer un servicio de calidad, que no solo se centra en el tratamiento de las enfermedades, sino que también tenga en cuenta el bienestar emocional y la dignidad de todas las personas involucradas en el proceso de atención.

Este programa de humanización centra su esfuerzo en la articulación interna y externa que promueva mejorar la experiencia de atención tanto para nuestros clientes internos como externos.

13. DIMENSIONES ESTRATÉGICAS



Política de Humanización



DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD Y BIENESTAR DEL PACIENTE

Objetivo General: hacer de la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E. una entidad comprometida con la salud y el bienestar de los pacientes, minimizando el riesgo de incidentes adversos y promoviendo prácticas seguras.

Objetivos Específicos:

- Reducir 20% en el primer año las quejas o hallazgos relacionados con prácticas inseguras.

- En articulación con los líderes de proceso (Talento humano y seguridad del paciente) Capacitar al semestre al 70% del personal asistencial y administrativo, en protocolos de atención y seguridad del paciente.

ACTIVIDADES A EJECUTAR

- En articulación con líder de calidad velar por la promulgación y cumplimiento de protocolos de Seguridad orientados al paciente
- Taller práctico sobre regulación emocional y primeros auxilios psicológicos orientados por el líder de humanización y equipo psicosocial USI por lo menos un taller de actualización al trimestre.
- Taller práctico sobre rutas de atención para casos específicos (abuso sexual, violencia intrafamiliar, violencia psicológica o física, entre otros)
- Visitas sorpresas a diferentes servicios para garantizar el cumplimiento de protocolos de seguridad y asistencia
- Acompañar y dar respuestas a las PQR y planes de mejora relacionadas con humanización del servicio
- Socialización en salas de espera sobre conductas consideradas riesgosas para los pacientes y conductas protectoras.
- Implementación una vez al trimestre de un paciente control (paciente de incognito que busca evaluar todo el proceso de atención)
- Una vez a la semana visita y ronda por parte del líder de humanización a pacientes en calidad de hospitalización para conocer de primera mano su experiencia como paciente.
- Material informativo para difundir derechos y deberes de los pacientes (posters, videos, redes sociales)
- Taller sobre tipos de clientes y manejo de clientes "difíciles"

DIMENSIÓN 2: MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS

Objetivo General: Promover una cultura de mejora continua que garantice procesos eficientes, reducción de tiempos de espera y una experiencia satisfactoria para los pacientes.

Objetivos Específicos:

- Disminuir el tiempo de espera para la atención en un 15% en el primer año.
- Realizar encuestas de satisfacción al paciente y utilizar sus resultados para identificar áreas de mejora de manera trimestralmente.
- Conformar el comité de atención humanizada para el seguimiento en la implementación de la política "Humanizarte" de manera transversal a todos los procesos de la U.S.I.
- Reducir en por lo menos un 30% en el primer año las quejas relacionadas con barreras de acceso a los servicios o atención inadecuadas por desconocimiento o inadecuados procesos internos.

Actividades:

- Conformación del comité de humanización de la U.S.I. el cual deberá reunirse una vez cada dos meses, con el fin de socializar el avance de la implementación de la política y los planes de mejora en aquellos aspectos que requieran un mayor acompañamiento.
- Realizar por lo menos una difusión semanal en los grupos de WhatsApp informativos de uso institucional de la U.S.I. haciendo uso de infografías, video, imágenes sobre procesos humanizados
- Seguimiento a la encuesta de Satisfacción al Paciente en áreas de hospitalización, sala de partos y consulta externa.
- Hacer parte de mesas técnicas de trabajo con la Secretaría de Salud municipal y departamental
- Acompañar los planes de mejora propuestos para el área de Talento Humano.

DIMENSIÓN 3: CALIDEZ EN LA ATENCIÓN

Objetivo General: Promover un entorno cálido y empático para los Colaboradores U.S.I., los pacientes y sus familias, fomentando una cultura de respeto y amabilidad que proteja de manera integral la salud física y mental de todos los involucrados como cliente interno y externo.

Objetivos Específicos:

- Capacitar por lo menos al 80% del personal en los principios rectores de la política de humanización y temas relacionados con comunicación asertiva de manera verbal y no verbal en el primer año.
- Crear un programa de reconocimiento e incentivos, para empleados que demuestren conductas que promuevan una cultura de atención humanizada.

Actividades:

- Programa de Reconocimiento a la Calidez y cultura humanizada, haciendo visible de manera mensual a los colaboradores que se resaltan por cualidades en la atención humanizadora.
- Talleres de Empatía y Comunicación No Verbal de manera semestral.
- Rotación por el área de hospitalización para generar acompañamiento empático y conocer la experiencia del paciente.
- Conmemoración de fechas especiales en salas de espera según Calendario de salud.
- Promoción del Bienestar Laboral y Autocuidado en articulación con ARL y caja de compensación.
- Jornada de "Humanizarte a tu servicio" para escuchar la experiencia de los usuarios externos por medio de canales digitales o la ubicación de un punto físico una vez al mes.
- Socialización en salas de espera. por lo menos una vez al mes, sobre derechos y deberes de los pacientes
- Entrega de material informativo de humanización a cliente externo.
- Seguimiento a casos reiterativos de llamados de atención a nivel interno por quejas interpuestas asociadas con conductas deshumanizantes.

DIMENSIÓN 4: ATENCIÓN HUMANIZADA A COLABORADORES

Objetivo específico: Proporcionar un entorno de trabajo humanizado para los colaboradores, promoviendo el bienestar emocional, la empatía, el respeto mutuo y la colaboración, con el fin de mejorar el clima organizacional y aumentar la satisfacción del personal.

Objetivos General:

- Promover el Bienestar Laboral: Implementar programas y actividades regulares para fomentar el bienestar físico y emocional de los colaboradores, como talleres de relajación, clases de ejercicios y asesoramiento psicológico.

Objetivos específicos:

- Fomentar la Comunicación Abierta: Establecer canales de comunicación efectivos para que los colaboradores puedan expresar sus ideas, preocupaciones y retroalimentación de manera segura y sin represalias.
- Crear un Ambiente de Trabajo Inclusivo: Asegurarse de que todos los colaboradores, independientemente de su género, raza, religión u orientación sexual, se sientan valorados y respetados en el entorno laboral.
- Reconocer el Esfuerzo y la Dedicación del Personal: Desarrollar un programa de reconocimiento e incentivos que destaque el trabajo y la dedicación de los colaboradores.
- Visibilizar las buenas practicas que garantizan una atención humanizada (Colaborador del mes o Característica humanizadora del colaborador) con fotografía expuesta en la pared del programa Humanizarte en la sede administrativa U.S.I. San Francisco.

Actividades:

- Dotación del centro de escucha “**Humano a tu mano**” con elementos para realizar gimnasia cerebral.
- Articulación con empresas publicas y privadas que apoyen con incentivos para los funcionarios exaltados durante el mes
- Programas de Retroalimentación para el Personal
- Creación de un Manual de Comunicación humanizada para Pacientes
- Programa de inducción y reinducción de carácter obligatorio para el componente de Humanización para el personal de la U.S.I.
- Taller práctico sobre comunicación verbal y no verbal

DIMENSIÓN 5: FIDELIZACIÓN DEL PACIENTE

Actividades:

- Promover y fortalecer la casita del bebe con la articulación de empresas privadas y públicas, llevar por lo menos una vez al trimestre la casita del bebe a entidades públicas y privadas para la recolección de donaciones.
- Encuestas de Seguimiento Post-Tratamiento.
- Programa de Comunicaciones Personalizadas
- Eventos de Interacción con Pacientes
- Creación de una Línea Directa para Pacientes Fidelizados
- Promover y fortalecer la casita del bebé
- Capacitación para clientes externos que fomente el respeto, la empatía y la participación activa del paciente
- Conmemoración de fechas del calendario de la salud relacionadas con la humanización del servicio

17. ACTIVIDADES DE APOYO, ARTICULACIÓN Y SEGUIMIENTO

- Mesas de trabajo con los líderes de cada proceso para retroalimentación y/o identificar áreas de mejora y fortalezas.
- Apoyo al centro de escucha
- Acompañar los planes de mejora propuestos para el área de Talento Humano
- Hacer parte de mesas técnicas de trabajo con la secretaria de salud municipal y departamental
- Informar y educar por medio de diferentes canales la existencia del programa de humanización de la U.S.I.
- Acompañar y dar respuestas a las PQR y planes de mejora relacionadas con humanización del servicio
- Velar y validar la existencia de espacios físicos que garanticen una atención humanizada.
- Acompañamiento psicológico a usuarios en situación de duelos, molestia psicológica, enfermedad, dificultades familiares entre otras.
- Brindar apoyo y buscar articulación con empresas publicas y privadas para promover el bienestar laboral y la celebración de fechas importantes, como:

Día de la madre, del padre, navidad, folclorito, día de la familia, reconocimiento por profesión, etc.

ALCANCE: Este programa será de obligatorio cumplimiento en cada una de las Unidades de la U.S.I.E.S.E.

REVISIÓN: Este programa será sometida a revisión de su cumplimiento, avance y actualización de manera semestral.