
 <p>E.S.E HOSPITAL De La Vega</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA		 <p>CUNDINAMARCA unidos podemos más</p>
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	Versión: 02	Fecha Elaboración: Septiembre de 2018	Página: 1 de 7
		Fecha de actualización: Noviembre de 2019	

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

E.S.E HOSPITAL DE LA VEGA

Versión	Fecha de elaboración
Versión 2.0	Noviembre de 2019

Autorización del presente documento		
Elaboración	Revisión	Aprobación
Sarah Lucía Hernández Molina	Molchizú Arango	Hernando Durán Castro





 <p>E.S.E HOSPITAL De La Vega</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	Versión: 02	Fecha Elaboración: Septiembre de 2018	Página: 2 de 7
		Fecha de actualización: Noviembre de 2019	

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Justificación
3. Objetivo
4. Alcance
5. Lineamientos estratégicos
6. Gestión de la humanización en la E.S.E hospital de la vega por medio del ciclo PHVA
 - A. Planeación
 - B. Acción
 - C. Verificación
 - D. Actuar
7. Cronograma de Actividades propuestas para el 2020

 <p>E.S.E HOSPITAL De La Vega</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	Versión: 02	Fecha Elaboración: Septiembre de 2018	Página: 3 de 7
	Fecha de actualización: Noviembre de 2019		

INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital de la Vega se compromete gestionar el desarrollo de comportamientos humanizados en la prestación de servicios con los usuarios de la población del municipio de La Vega Cundinamarca concibiendo al paciente desde un enfoque holístico de sus necesidades buscando el fortalecimiento y desarrollo de competencias personales y organizacionales que permitan las condiciones óptimas en la prestación de un servicio de alta calidad partiendo de aspectos éticos fundamentales como la dignidad y el respeto dando primacía a los derechos de los pacientes actuando responsablemente en la atención a los usuarios quienes son considerados en eje fundamental de la prestación en el servicio.

JUSTIFICACIÓN



El programa de humanización parte de un interés por la prestación de un servicio de alta calidad que contemple una visión del ser humano como eje fundamental en la atención de los servicios prestados en las instalaciones.

OBJETIVO DEL PROGRAMA

Ejecutar actividades organizadas que permitan el cumplimiento de la política de humanización para la E.S.E Hospital de la Vega y el puesto de salud de Nocaima.



ALCANCE

El programa de humanización está dirigido a todo el talento humano vinculado con la E.S.E Hospital de la Vega y el puesto de salud de Nocaima en los diferentes niveles y servicios de atención a los usuarios.

 <p>E.S.E Hospital De La Vega</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	Versión: 02	Fecha Elaboración: Septiembre de 2018	Página: 4 de 7
		Fecha de actualización: Noviembre de 2019	

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN VINCULADOS
CON LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN**



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	Versión: 02	Fecha Elaboración: Septiembre de 2018	Página: 5 de 7
		Fecha de actualización: Noviembre de 2019	

Fundamento de los lineamientos estratégicos

Dichos lineamientos estratégicos que dan forma al programa de humanización y parten de la realización de una encuesta realizada al cliente externo sobre lo que significa la atención deshumanizada. Se realiza dicha encuesta de forma personalizada por todos los servicios de atención (urgencias, observación, salas de espera urgencias y consulta externa, y hospitalización). Tras obtener las respuestas, éstas son categorizadas por lo que se definen 5 lineamientos estratégicos que fundamentan la presente política y que son indispensables para la atención humanizada en nuestras instituciones. A continuación, se describe cada lineamiento según los hallazgos obtenidos.



Atención prioritaria

Los pacientes consideran que un hospital cuenta con comportamientos deshumanizantes cuando los colaboradores encargados de prestación de servicios de salud no atienden rápidamente o sienten que no se da prioridad a la atención de sus casos. Estos lineamientos se exacerbaban ante situaciones en las que el paciente se encuentra en sala de espera con dolor. A partir de la referencia de los pacientes se considera indispensable implementar estrategias como:

- Capacitar constantemente en los tiempos de atención destinados según el triage a los pacientes.
- Referir al paciente desde el momento del ingreso el tiempo estimado de atención según la complejidad.
- Identificar los casos en que se sienta dolor y dar manejo al mismo mientras se recibe la atención.
- Ante situaciones de congestión del servicio se designará a un contratista para que informe a los pacientes sobre la situación

Interés genuino y amor por lo que se hace

Los pacientes consideran que un hospital cuenta con comportamientos deshumanizantes cuando los colaboradores encargados de prestación de servicios de salud no saludan, no se presentan, no ven a los ojos a los pacientes mientras se realiza la atención, utilizan el celular durante la consulta, parecen no escuchar activamente o perciben que no muestran importancia en la atención hablando con otros profesionales y no se evidencia efectividad en la atención.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	Versión: 02	Fecha Elaboración: Septiembre de 2018	Página: 6 de 7
		Fecha de actualización: Noviembre de 2019	

A partir de la referencia de los pacientes se considera indispensable implementar estrategias como:

- Desarrollar jornadas lúdico-pedagógicas en donde se promuevan comportamientos como saludar, presentarse, no utilizar el celular, evidenciar escucha activa y mostrar interés.

Amabilidad

Los pacientes consideran que un hospital cuenta con comportamientos deshumanizantes cuando los colaboradores encargados de prestación de servicios de salud no muestran un comportamiento amable y cercano en donde puedan expresarse con confianza.

A partir de la referencia de los pacientes se considera indispensable implementar estrategias como:

- Desarrollar jornadas lúdico-pedagógicas en donde se promuevan comportamientos como sonreír, mostrar empatía y alta disposición.

Humildad

Los pacientes consideran que un hospital cuenta con comportamientos deshumanizantes cuando los colaboradores encargados de prestación de servicios de salud se muestran prepotentes o superiores a los pacientes. Este aspecto debe trabajarse desde el proceso de selección ya que el desarrollo de ésta competencia requiere mucho tiempo y no tiende a ser efectivo en todos los casos al requerir alta disposición.



Dar información clara

Los pacientes consideran que un hospital cuenta con comportamientos deshumanizantes cuando los colaboradores encargados de prestación de servicios de salud no brindan información clara o cuando ésta información se percibe superficial.

GESTIÓN DE LA HUMANIZACIÓN

- ***Planeación***

Se realiza diseño de la presente política y programa de humanización por medio de los resultados obtenidos en la encuesta al cliente por medio de la cual se indaga sobre los

 <p>E.S.E HOSPITAL De La Vega</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	Versión: 02	Fecha Elaboración: Septiembre de 2018	Página: 7 de 7
		Fecha de actualización: Noviembre de 2019	

comportamientos deshumanizantes que existen en la prestación del servicio al usuario externo.

- **Ejecución**

A partir de los instrumentos utilizados en la planeación se definen estrategias de sensibilización entre las que se la formación en competencias de humanización para todos los agentes que están involucrados directa o indirectamente en el proceso de atención en salud, sean estos administrativos o asistenciales. Dicha formación estará dirigida a fortalecer el desarrollo de competencias que permitan una atención humanizada según los lineamientos estratégicos obtenidos en la encuesta al cliente externo. Con el fin de llevar a cabo un proceso verás y organizado adjunto al presente documento se encuentra un plan de acción en salud por medio del cual se programarán las actividades de formación y los seguimientos al plan de acción los cuales deben darse en la E.S.E Hospital de La Vega y en el Puesto de Salud de Nocaima.

- **Verificación**

Se elabora un cuestionario de evaluación a los comportamientos humanizados del personal del servicio el cual se aplicará en el 2019 con el fin de estructurar de forma sólida la presente política de humanización, así como el programa de humanización adaptado para la E.S.E Hospital de La Vega.