



**E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA  
LA VEGA -CUNDINAMARCA**

**Código:** GER-FM-01

**Versión:** 1

**Fecha:** 26 OCTUBRE  
2021

**Página:** 1

**RESOLUCION 018 – 2021**  
*“Por medio de la cual se actualiza la resolución 015 del 07 septiembre de 2020 y se establecen nuevos lineamientos para la política y el programa de humanización de LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA y PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA, y se toman otras determinaciones”*

<b>1. NOMBRE DE LA POLÍTICA</b>	<b>HUMANIZACIÓN</b>
<b>2. TEXTO DE LA POLÍTICA</b>	“Trabajar con el equipo y para el equipo de colaboradores, acciones que permitan fortalecer competencias y habilidades para un servicio humanizado y ético, teniendo como eje fundamental el respeto por los deberes y derechos del paciente, su individualidad, la dignidad del ser humano, con una valoración integral entendiendo su conexión física, social, emocional, espiritual y cultural; a través del mejoramiento continuo, el diseño de procesos y ambientes físicos centrados en las necesidades de la persona, usuarios, familia, cuidadores y demás partes interesadas, teniendo en cuenta el enfoque diferencial con el fin de favorecer el bienestar, recuperación y satisfacción de nuestros pacientes”.
<b>3. FINALIDAD DE LA POLÍTICA</b>	Proporcionar lineamientos y herramientas para la ejecución de actividades que permitan en los colaboradores de la la E.S.E Hospital de la Vega y el puesto de Nocaima, el desarrollo de una cultura de atención humanizada que involucre principios como la comunicación, la empatía, el respeto, el compromiso, la seguridad y la calidez, garantizando el bienestar de los usuarios, su familia y los trabajadores.
<b>4. DEFINICIONES A TENER EN CUENTA PARA EL ENTENDIMIENTO DE LA POLÍTICA</b>	
* Atención integral en Salud:	Ha de entenderse como “un conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento y de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se presta a toda la población”. Es importante considerar que la atención Integral en salud no se limita al usuario y a la ausencia de afecciones o enfermedades, sino que contempla aspectos como el entorno en el que se desarrolla, así como su bienestar físico, mental, espiritual, emocional y social.
* Humanización	Ha de entenderse humanización como “un imperativo ético de la atención integral en salud por medio del cual los actores que intervienen en la atención están en la obligación de garantizar la accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad al usuario respetando su condición y dignidad humana reconociendo su contexto sociocultural, así como la diversidad poblacional y territorial que se expresa en la particularidad de su desarrollo.

E-mail: [gerencia@eselavega-cundinamarca.gov.co](mailto:gerencia@eselavega-cundinamarca.gov.co) Web: <http://eselavega-cundinamarca.gov.co/> Teléfono: 3182825852-3163118097

Transversal 3 No 10 – 50 Barrio las palmas



**E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA  
LA VEGA -CUNDINAMARCA**

**Código:** GER-FM-01

**Versión:** 1

**RESOLUCION 018 – 2021**

*“Por medio de la cual se actualiza la resolución 015 del 07 septiembre de 2020 y se establecen nuevos lineamientos para la política y el programa de humanización de LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA y PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA, y se toman otras determinaciones”*

**Fecha:** 26 OCTUBRE 2021

**Página:** 2

**\* Enfoque Diferencial**

Se entiende como el “método de análisis, actuación y evaluación, que toma en cuenta las diversidades e inequidades de la población, para brindar una atención integral, protección y garantía de derechos, que cualifique la respuesta institucional y comunitaria”

**5. APLICACIÓN DE LA POLÍTICA**

5.1 DIRECTRICES O LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA	5.2 IMPLICACIONES DE LA APLICACIÓN DE LA DIRECTRIZ O LINEAMIENTO DE LA POLÍTICA	5.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS QUE SE DESEAN ALCANZAR CON EL CUMPLIMIENTO LA POLÍTICA	5.4 INDICADORES
1. ESTÁNDARES PARA ALTA DIRECCIÓN	Promover una cultura de humanización, alineada con el direccionamiento estratégico, a través de acciones transversales que permitan una experiencia digna, respetuosa y con enfoque diferencial para el paciente.	<p>*Evaluar los comportamientos institucionales frente a la humanización en los procesos de atención.</p> <p>*Fortalecer la participación y relación de los líderes y colaboradores de la organización con los usuarios por medio de un espacio que se brindara para socializar y empatizar con cada uno de ellos.</p> <p>*Fortalecer habilidades y competencias en los colaboradores de la institución para el mejoramiento de la relación interpersonales y con el usuario.</p>	Resultado de autoevaluación de los planes de acción del cumplimiento del programa



**E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA  
LA VEGA -CUNDINAMARCA**

**Código:** GER-FM-01

**Versión:** 1

**RESOLUCION 018 – 2021**

*“Por medio de la cual se actualiza la resolución 015 del 07 septiembre de 2020 y se establecen nuevos lineamientos para la política y el programa de humanización de LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA y PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA, y se toman otras determinaciones”*

**Fecha:** 26 OCTUBRE 2021

**Página:** 3

5.1 DIRECTRICES O LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA	5.2 IMPLICACIONES DE LA APLICACIÓN DE LA DIRECTRIZ O LINEAMIENTO DE LA POLÍTICA	5.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS QUE SE DESEAN ALCANZAR CON EL CUMPLIMIENTO LA POLÍTICA	5.4 INDICADORES
2. ESTÁNDARES DE CARA AL USUARIO	Establecer las acciones necesarias que permitan brindar al paciente una atención acorde con su dignidad y soporte adecuado en su proceso de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Establecer estrategias de comunicación que permitan el entendimiento y adherencia de los derechos y deberes en usuarios, familiares y/o acompañantes y colaboradores.</li> <li>*Fortalecer la comunicación con los usuarios, aplicando las diferentes herramientas institucionales, que permitan el acceso, facilidad y agilidad en los trámites administrativos.</li> <li>*Permitirle al paciente tener una experiencia reconfortante y tranquila como si estuviera en su casa.</li> <li>*Ofrecer acompañamiento espiritual que apoye el proceso de recuperación del paciente y su familia.</li> <li>*Por medio de estrategias brindar un trato humanizado a las madres incluyendo ser asistida por personal amable y con competencias técnicas adecuadas.</li> <li>* Brindar un espacio de motivación y bienestar emocional a pacientes hospitalizados y sus familias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Resultado de las encuestas de satisfacción al usuario.</li> <li>*PQRS enfocadas al trato humanizado.</li> <li>*Resultados de las rondas "Psicosocial humanizadas".</li> <li>*Resultado de autoevaluación de los planes de acción del cumplimiento del programa.</li> </ul>



**E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA  
LA VEGA -CUNDINAMARCA**

**Código:** GER-FM-01

**Versión:** 1

**RESOLUCION 018 – 2021**

*“Por medio de la cual se actualiza la resolución 015 del 07 septiembre de 2020 y se establecen nuevos lineamientos para la política y el programa de humanización de LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA y PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA, y se toman otras determinaciones”*

**Fecha:** 26 OCTUBRE 2021

**Página:** 4

--	--	--	--	--	--

5.1 DIRECTRICES O LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA	5.2 IMPLICACIONES DE LA APLICACIÓN DE LA DIRECTRIZ O LINEAMIENTO DE LA POLÍTICA	5.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS QUE SE DESEAN ALCANZAR CON EL CUMPLIMIENTO LA POLÍTICA	5.4 INDICADORES
3. ESTÁNDARES DE CARA AL COLABORADOR	Lograr que los colaboradores del ESE HOSPITAL LA VEGA Y PUESTO DE SALUD NOCAIMA, por medio de capacitaciones propendan por la vida y dignidad de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Promover trato cálido, cortés y respetuoso en el trabajo.</li> <li>*Fortalecer apoyo emocional, brindando calidad, esperanza y empatía a cada uno de los colaboradores.</li> <li>* Brindar reconocimiento para los colaboradores con el fin de fomentar motivación, un ambiente cálido y agradable dentro del hospital.</li> <li>* Brindar información de temas de humanización dirigidas a todos los colaboradores de la institución.</li> <li>* Fomentar comportamiento, conductas y hábitos saludables.</li> </ul>	Resultado de autoevaluación de los planes de acción del cumplimiento del programa
4. ESTÁNDARES DE CARA A LA INSTITUCIÓN	Fomentar la calidad de vida de los pacientes por medio de diferentes actividades y adecuación de la ESE HOSPITAL DE LA VEGA Y PUESTO DE SALUD NOCAIMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Por medio de la creatividad y acoplando el espacio brindar a los niños, niñas, adolescentes y gestantes que permita la integración familiar y zona de esparcimiento.</li> <li>* Por medio de diferentes actividades buscar la mejoría de hospital y la estadía de los pacientes en el mismo.</li> </ul>	Resultado de autoevaluación de los planes de acción del cumplimiento del programa



**E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA  
LA VEGA -CUNDINAMARCA**

**Código:** GER-FM-01

**Versión:** 1

**RESOLUCION 018 – 2021**

*“Por medio de la cual se actualiza la resolución 015 del 07 septiembre de 2020 y se establecen nuevos lineamientos para la política y el programa de humanización de LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA y PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA, y se toman otras determinaciones”*

**Fecha:** 26 OCTUBRE 2021

**Página:** 5

5.5 RSPONSABLES DE REALIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL AL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	Seguimiento y Control	Trimestral
	Frecuencia de revisión de la política	Anual
6. OBSERVACIONES Y OTRAS CONSIDERACIONES	7. VALIDACIÓN Y APROBACIÓN DE LA POLÍTICA	
	Grupos de interés que validan la política	Equipo Directivo - Equipo Humanización
CAMPO DE APLICACIÓN		
La política institucional de Humanización es de aplicación a todos los procesos definidos en la ESE Hospital de la Vega y su Puesto de Salud Nocaima		

Dada en la Vega Cundinamarca, a los (26) días del mes de octubre de 2021.

**VIVIANA MARCELA CLAVIJO**  
Gerente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
KATHERINE CADENA OYUELA Líder Humanización	KATHERINE CADENA OYUELA Líder Humanización	VIVIANA MARCELA CLAVIJO Gerente



**E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA  
LA VEGA -CUNDINAMARCA**

**Código:** GER-FM-01

**Versión:** 1

**RESOLUCION 018 – 2021**

*“Por medio de la cual se actualiza la resolución 015 del 07 septiembre de 2020 y se establecen nuevos lineamientos para la política y el programa de humanización de LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA y PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA, y se toman otras determinaciones”*

**Fecha:** 26 OCTUBRE  
2021

**Página:** 6

