



NOMBRE DE DOCUMENTO	POLITICA DE HUMANIZACION
VERSION	01
FECHA DE DOCUMENTACION	Enero-2019
VIGENCIA	Enero-2021

## 1. OBJETIVO

Prestar los servicios de salud a nuestros usuarios y sus familias, mediante un enfoque de humanización, respondiendo realmente a un sentimiento y a una actitud de servicio humano que permita:

- ✚ Respeto por los derechos y conocimiento de sus deberes.
- ✚ Privacidad y confidencialidad en la atención
- ✚ Diferencia en la atención de acuerdo a las características socio-culturales, vulnerabilidad y preferencias.
- ✚ Recibir atención, cuidado y tratamiento de acuerdo con las condiciones específicas de salud y bajo condiciones de seguridad, respeto, información, educación y continuidad de la atención.

## 2. HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Cualquier enfermedad genera una carga emocional tanto para la persona que la sufre como para las personas que lo rodean, la intensidad de estas emociones suelen estar relacionadas con la gravedad de la misma.

Humanizar, un acto de servicio entre dos seres humanos en donde saber del uno permite ayudar al otro, el equipo de salud aporta su conocimiento, su trato compasivo y el paciente su confianza respeto a quienes lo atienden

Mirar al interlocutor, establecer un contacto visual con él, es el paso inicial de una efectiva relación interpersonal. El tacto es parte importante del lenguaje, un simple apretón de manos, una palmada en el hombro, pueden calmar y tranquilizar a una persona ansioso.

Por otra parte la información sencilla, clara y exacta sobre el paciente, el actuar con rapidez, con decisión y manteniendo la calma, especialmente en caso de emergencia, transmite seguridad y confianza tanto al paciente como a su familia.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	PAGINA
CARGO	Profesional de calidad	Coordinadora Asistencial	Gerente	Página 1 de 5
NOMBRE				

E.S.E. CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES CALDAS		
	NOMBRE DE DOCUMENTO	POLITICA DE HUMANIZACION
	VERSION	01
	FECHA DE DOCUMENTACION	Enero-2019
	VIGENCIA	Enero-2021

La prudencia es fundamental en los comentarios que se hacen frente a la persona enferma.

Cada uno responde de manera diferente ante la enfermedad. Es el profesional de la salud, quien debe tratar de conocer y comprender la situación y respuesta de cada uno para poder ofrecer apoyo, reforzar las defensas, hacerlo sentir protegido y seguro, responder a las preguntas que formule, darle la información precisa y comprensible.

Es útil y beneficioso crear espacios y animar al paciente para que exteriorice sus sentimientos y reflexiones, permitirle que exprese lo que siente: miedo, ira, culpa, ansiedad, tristeza, con el fin de disminuir la frustración causada por su situación de salud.

### 3. POLITICA


Nos comprometemos como, *EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES DE CALDAS*, a brindar:

1. Trato respetuoso y amable con el paciente y su familia.
2. Trato respetuoso y amable con los compañeros de trabajo.
3. Manejo de buenas comunicaciones: claras, oportunas, amables.
4. Seguridad del paciente: brindar una atención y un ambiente seguro y agradable.
5. Escuchar las manifestaciones y el sentir de los pacientes.
6. Ser solidario con las necesidades del otro.
7. Respeto por la dignidad de cada paciente.

### 4. LINEAMIENTOS PARA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA

- Trabajamos en procesos articulados y centrados en los usuarios, no sólo desde el punto de vista de la estandarización, la tecnología y la seguridad, sino en el fortalecimiento de elementos como la comunicación, la cultura organizacional, el trabajo en equipo, de tal manera que se garantice el desarrollo y mantenimiento de las competencias necesarias para los


	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	PAGINA
CARGO	Profesional de calidad	Coordinadora Asistencial	Gerente	Página 2 de 5
NOMBRE				

 <b>E.S.E. CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES CALDAS (R.O.C.)</b>	<b>NOMBRE DE DOCUMENTO</b>	<b>POLITICA DE HUMANIZACION</b>
	<b>VERSION</b>	01
	<b>FECHA DE DOCUMENTACION</b>	Enero-2019
	<b>VIGENCIA</b>	Enero-2021

equipos asistenciales y administrativos que participan directa o indirectamente en la prestación de los servicios de salud de la IPS.

- Promovemos la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano propendemos por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.
- Ponemos, al servicio de los niños, niñas y familias que atendemos, toda la capacidad y conocimiento del personal, sin diferencias de edad, género o condición social y económica.
- Brindamos información oportuna y completa a los niños, niñas y sus familias, con relación a su estado de salud, procurando utilizar canales de comunicación adecuados a su nivel socio cultural.
- Consideramos a la humanización y la calidad de la atención en salud como una misma entidad a la cual nos debemos en nuestro ejercicio profesional.
- Ofrecemos una adecuada atención, anteponiendo la sensibilidad humana y la ética profesional, resaltando la dignidad humana.
- Mantenemos una relación médico-paciente óptima y justa, como pilar fundamental de la humanización en el servicio.
- Inculcamos los valores éticos y morales como eje de su actuación personal y profesional.
- Acompañamos permanente a los niños y niñas en una relación persona a persona paciente, cuidador, colegas y un grupo interdisciplinario que le brinda atención emocional y física desde que ingresa a la institución.


	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	<b>PAGINA</b>
<b>CARGO</b>	Profesional de calidad	Coordinadora Asistencial	Gerente	<b>Página 3 de 5</b>
<b>NOMBRE</b>				

 <p>E.S.E. CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES CALDAS (Boy.)</p>	NOMBRE DE DOCUMENTO	POLITICA DE HUMANIZACION
	VERSION	01
	FECHA DE DOCUMENTACION	Enero-2019
	VIGENCIA	Enero-2021

## 5. CLAVES PARA LA ATENCION DEL PACIENTE

- **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 que la institución debe trabajar un programa de seguridad que incluya el manejo sistemático y responsable de los riesgos desde su identificación, clasificación, priorización y administración, hasta la generación de barreras de seguridad para disminuir su impacto, y el seguimiento y monitorización del riesgo para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.
- **MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS**, sobre todo los que tienen que ver con la atención del usuario, que siempre debe estar orientada hacia las necesidades del paciente y su satisfacción, esto implica el desarrollo del Talento Humano. No sería posible humanizar los servicios de salud si no existiese una política, estrategia
- **MANEJO DEL DOLOR**, Se requiere una oportuna detección y manejo interdisciplinario de los casos que requieren intervención aguda del dolor, independientemente del tipo de atención o servicio que requiera el paciente. Es necesario optimizar los recursos humanos y técnicos disponibles, en busca de una experiencia sanadora y humanizada.
- **CALIDEZ EN LA ATENCION** entendida esta como transmitir al paciente y su familia calor humano genuino, generar empatía, tener una actitud diligente y optimista y propiciar un ambiente cálido y agradable. Es quizás en este punto en el cual el trabajo con el talento humano de la organización se vuelve una prioridad desde el proceso de selección, capacitación, entrenamiento y generación de 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 a la condición de cada ser humano.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	PAGINA
CARGO	Profesional de calidad	Coordinadora Asistencial	Gerente	Página 4 de 5
NOMBRE				

 <b>E.S.E. CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b> CALDAS (R.O.C.)	<b>NOMBRE DE DOCUMENTO</b>	<b>POLITICA DE HUMANIZACION</b>
	<b>VERSION</b>	01
	<b>FECHA DE DOCUMENTACION</b>	Enero-2019
	<b>VIGENCIA</b>	Enero-2021

- **INFORMACIÓN** que se brinda al paciente y su familia, la cual debe ser clara, completa y suficiente para que les permita tomar las decisiones más apropiadas para su manejo y cuidado en salud. El consentimiento informado, es el acto médico de informar al paciente cuales son las alternativas terapéuticas para su enfermedad y las posibles consecuencias de estas, forma parte fundamental de la relación médico paciente, además de ser una obligación legal y ética.
- **FIDELIZACIÓN DEL PACIENTE** que consiste en lograr que los usuarios que han recibido los servicios, se conviertan en un cliente frecuente, logrando una relación estable y duradera. Las estrategias de fidelización son de por sí estrategias de humanización, porque buscan además de hacer sentir bien al paciente, hacerlo partícipe del servicio de salud que está recibiendo.

Esta política será publicada y difundida a todo el personal de la *EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES DE CALDAS* para obtener así su cooperación y participación.

Publíquese y cúmplase dado en Caldas, 30 enero de 2019.

**DEISY USMA PINILLA**  
REPRESENTANTE LEGAL

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	PAGINA
<b>CARGO</b>	Profesional de calidad	Coordinadora Asistencial	Gerente	<b>Página 5 de 5</b>
<b>NOMBRE</b>				