

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 05</b></p>
		<p><b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b></p>
	<p><b>GUÍA DE HUMANIZACION</b></p>	<p><b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b></p>
		<p><b>Página 1 de 15</b></p>

## GUÍA DE HUMANIZACIÓN

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS - SANTA FE DE ANTIOQUIA**

### Humanización de los servicios de Salud

#### Claves:

**Calidez  
Comunicación asertiva  
Información  
Compromiso con el Usuario**



#### **POLITICA HUMANIZACION:**

Nuestra institución como prestadora de servicios de salud, en su proceso de planeación de la atención, incentiva la atención humanizada que incluye criterios para el paciente y el personal de la institución. Para esto se tiene en cuenta, entre otros aspectos, las condiciones de privacidad y confidencialidad durante la atención, la definición de horarios de visita, el manejo de la información entregada, la administración de medicamentos, condiciones de silencio, hotelería, condiciones locativas, la atención cortés y respetuosa a pacientes y familiares, el respeto por el cuerpo del paciente fallecido, el apoyo emocional a familiares, así como la capacitación al personal de habilidades para la comunicación y el diálogo.

En general el eje y enfoque de la humanización de los servicios cuenta con el apoyo desde el direccionamiento estratégico y la alta gerencia, la existencia de instancias de apoyo como los diferentes comités, la capacitación del talento humano, el equipo de seguridad del paciente, la oficina de atención al usuario, entre otros.

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 05</b></p>
	<p><b>GUÍA DE HUMANIZACION</b></p>	<p><b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b></p>
		<p><b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b></p>
<p><b>Página 2 de 15</b></p>		

## PLAN DE DESARROLLO 2021-2024

### “UNA RUTA HACIA LA HUMANIZACIÓN”

En el hospital estamos implementando un modelo de humanización con un enfoque integral enmarcado en el usuario interno y externo, es decir, para el paciente-su familia y para el personal de la institución. Para los primeros tiene como prioridad satisfacer sus necesidades, y para los segundos mejorar el bienestar laboral.

La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas contribuyendo a mantenerse saludable y vivir feliz en comunidad.

Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver nuestros PRINCIPIOS Y VALORES:

- Mejoramiento continuo
- Diligencia
- Honestidad
- Compromiso
- Justicia
- Respeto

Orientando así a realizar los cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano.

Es necesario continuar implementando la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con los usuarios –pacientes y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.

El Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, llama a TODOS LOS EMPLEADOS, INDEPENDIENTE DE SU VINCULO LABORAL, a reactivar y generar procesos de humanización en los diferentes servicios de nuestra institución, avanzando hacia la implementación de estándares de seguridad y la mejora continua de los servicios de Salud.

Se alienta a todos nuestros colaboradores independiente del vínculo laboral, a liderar y participar de las actividades a desarrollar con los integrantes del comité de calidad y humanización. Mediante un comunicado se invita al personal a inscribirse en la oficina de Subgerencia de Gestión de Calidad ext 118 o con la vigía de seguridad para de manera activa liderar actividades de humanización.

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 05</b></p>
	<p><b>GUÍA DE HUMANIZACION</b></p>	<p><b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b></p>
		<p><b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b></p>
<p><b>Página 3 de 15</b></p>		

La E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA mediante RESOLUCIÓN No. 216 DEL 21 DE ABRIL DE 2021 POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGAN LAS RESOLUCIONES 276 DEL 15 DE MAYO DE 2020, 353 DEL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2017 Y 216 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2009, **Y SE CREA EL COMITÉ DE CALIDAD Y HUMANIZACIÓN, ADEMÁS SE ADOPTA LA GUIA, POLITICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN.**

## QUE PRETENDE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Mejorar la Calidad de la atención al paciente y su familia, mediante la práctica de los VALORES Y PRINCIPIOS, contribuyendo a la autoestima y disposición para desempeñarnos como un excelente equipo en el lugar de trabajo, optimizando el clima laboral de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.

De igual forma, y consecuente con lo anterior, la idea es brindarle al paciente la dote de ser-humano, lo que nos otorga un horizonte claro, que es el progreso de nuestra institución, el cual se traza a partir de la dignificación de nuestros pacientes.

**LA HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD** es una necesidad evidente de nuestra sociedad, y sobre todo dentro de nuestro contexto laboral, dado que la persona enferma es un ser que necesita de otro que le brinde el bienestar y que por ende requiere de un cuidado integral, no solo basado en el conocimiento del personal de salud, sino también de un trato cálido que responda a las dimensiones físicas, emocionales, sociales y espirituales de la persona.



La Humanización de los servicios de Salud toma en cuenta la interacción entre el personal de salud, el paciente y sus familiares o acompañantes, partiendo de una idea fundamental, y es que el

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 05</b></p>
	<p><b>GUÍA DE HUMANIZACION</b></p>	<p><b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b></p>
		<p><b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b></p>
<p><b>Página 4 de 15</b></p>		

avance de una sociedad se construye cuando se brinda una mano solidaria, y teniendo como base el trato personalizado, la comunicación verbal y no verbal, la confidencialidad, el respeto por la dignidad del paciente y la Privacidad.

Es el binomio: **CUIDADOR – CUIDADO**

## OBJETIVO

Humanizar los servicios de Salud que se brindan en nuestra Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, capacitando al personal para sentirse orgulloso de su labor, educando y creando conciencia sobre el trato cálido, respetuoso y sensible que necesita quien está enfermo y sus acompañantes, más aún, entendiendo que muchos tienen adicionalmente problemas económicos, familiares, sociales y emocionales.

- ❖ La guía es para la aplicación en las labores diarias, en todos los servicios y con una participación activa de los colaboradores tanto personal asistencial como administrativo, e independiente de su vínculo laboral.
- ❖ Se realizará una jornada de lanzamiento de la guía de humanización para que sea reconocida por todo el personal de la institución, entregada a cada servicio para su aplicación.
- ❖ Se cuenta para la implementación de la guía, con el apoyo de la alta dirección, el comité de Calidad y Humanización y en general con todos los líderes de áreas.
- ❖ La aplicación de la guía no será discriminatoria por razones de sexo, creencias religiosas, filiación política, ni por la modalidad de contratación de los colaboradores.
- ❖ Se realizará acompañamiento a los pacientes y familiares que acuden a nuestro hospital, cuando lo amerite la situación o su estado de salud, con la mejor actitud del equipo tratante.

## COMO DAR LA BIENVENIDA A LOS USUARIOS POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL

### ACTIVIDADES

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 05</b></p>
	<p><b>GUÍA DE HUMANIZACION</b></p>	<p><b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b></p>
		<p><b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b></p>
<p><b>Página 5 de 15</b></p>		

- ❖ Saludar al usuario y a sus acompañantes, siempre mirándolos a los ojos y de una forma cortés. En todos los casos tratar al paciente, familia y/o allegados con educación y el respeto que merecen.
- ❖ Presentarse, dando su nombre completo y el cargo que desempeña. Ofreciendo su colaboración y ayuda en el servicio. Siempre portar la escarapela de la institución visible. Cuénteles que como usuario tiene derechos y deberes.
- ❖ Verificar y llamar al usuario siempre por su nombre, para evitar confusiones y posibles eventos adversos.
- ❖ Verificar la comprensión de las explicaciones recibidas.
- ❖ Personal médico, especialistas y enfermería deben brindar información a los usuarios y familiares acerca de su diagnóstico, tratamiento, procedimientos y exámenes pendientes.
- ❖ Preguntar siempre las inquietudes y dudas, en caso de no poder resolverlas, direccionarla a la persona indicada garantizando que se le resuelvan sus dudas.
- ❖ Indicar al usuario que puede comunicarnos sus expresiones a través de los buzones de sugerencias, Internet y la oficina de atención al usuario. Indicarle su ubicación (buzón más cercano y oficina de atención al usuario).
- ❖ Preservar la intimidad de los pacientes en aquellas situaciones en que se vea afectada.
- ❖ Tomar las medidas oportunas para garantizar la seguridad de los pacientes.
- ❖ En caso de dar indicaciones escritas, refuércelas verbalmente, garantice que entendió lo explicado.
- ❖ Dar recomendaciones en caso de emergencia (guardar la calma, seguir la señalización de evacuación, ubicación de extintores, otros).

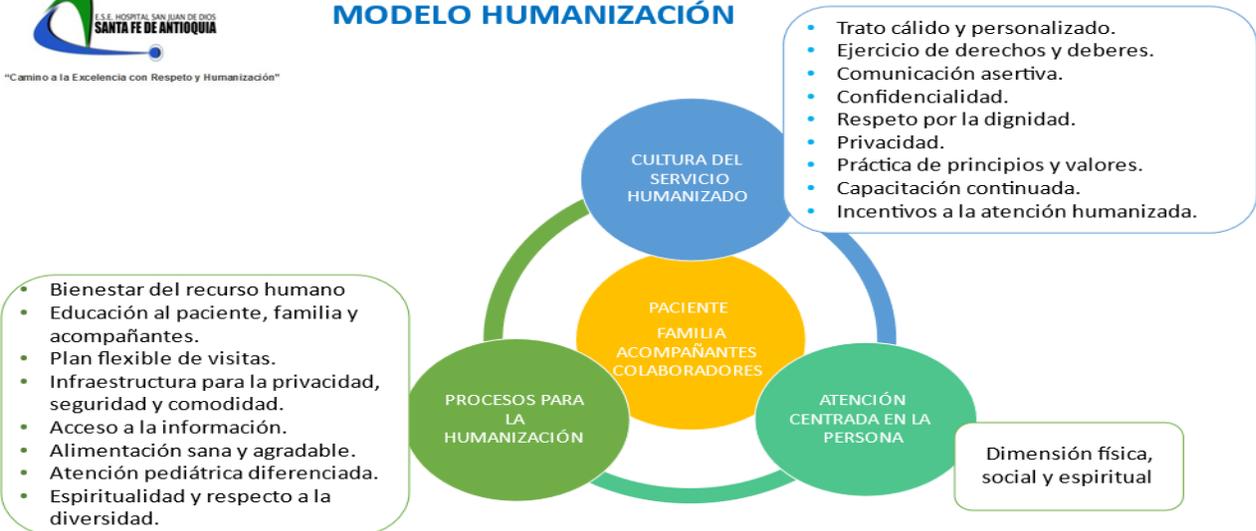
 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 05</b></p>
	<p><b>GUÍA DE HUMANIZACION</b></p>	<p><b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b></p>
		<p><b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b></p> <p><b>Página 6 de 15</b></p>

- ❖ Informar al usuario la secuencia de eventos e indicaciones acerca del sitio y del profesional o profesionales que realizarán el tratamiento.

## ESTRATEGIAS "UNA RUTA HACIA LA HUMANIZACION"



### MODELO HUMANIZACIÓN



 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p align="center"><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p align="center"><b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b></p>
		<p align="center"><b>VERSIÓN: 05</b></p>
	<p align="center"><b>GUÍA DE HUMANIZACION</b></p>	<p align="center"><b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b></p>
		<p align="center"><b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b></p>
		<p><b>Página 7 de 15</b></p>

## PLAN DE ACCIÓN HUMANIZACIÓN

### Cultura de servicio humanizado

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	DIRIGIDA A	RESPONSABLE	AÑO
Trato cálido y personalizado.	Talleres de empatía por grupos focales	Colaboradores (independiente de su vinculación)	Psicólogo, ARL, caja de compensación y Líder talento humano, líder SGSST	2021 - 2024
Ejercicio de derechos y deberes.	Diseñar y ejecutar campaña de difusión de derechos y deberes	Colaboradores, paciente y acompañantes	Grupo de comunicaciones	2021 - 2024
Comunicación asertiva.	Talleres de formación en comunicación asertiva	Colaboradores	ARL	2021 - 2024
Confidencialidad.	1. Revisar y adoptar la política de confidencialidad.	Colaboradores	Líder talento humano y gerente	2021
	2. Socializar la política de confidencialidad a todos los colaboradores.	Colaboradores	Líder talento humano	2021 - 2024
	3. Suscribir acuerdo de confidencialidad entre líderes ESE y colaboradores	Colaboradores	Líder talento humano	2021 - 2024
Práctica de principios y valores.	Diseñar y ejecutar campaña de difusión del código de integridad	Colaboradores, paciente y acompañantes	Grupo de comunicaciones	2021 - 2024
Capacitación continuada en humanización.	Diseñar y ejecutar un plan de capacitación en humanización.	Todos los colaboradores	Grupo de humanización	2021 - 2024
Respeto por la dignidad.				2022-2024
Privacidad.				2022-2024
Incentivos a la atención humanizada.				2022-2024

### PERFILES DEL PERSONAL DE LA E.S.E PARA BRINDAR ATENCIÓN

- ❖ Conocimientos y estrategias de trabajo en humanización en salud.
- ❖ Habilidades de solución de problemas.
- ❖ Motivación hacia la humanización del servicio.
- ❖ Habilidades de comunicación y trabajo en equipo.
- ❖ Actitud y aptitud para realizar acompañamiento a las personas que lo necesiten, tanto clientes internos como externos.
- ❖ Mente abierta y escucha activa.

Se requiere que todos los equipos de trabajo apliquen los atributos de la calidad:

**ACCESIBILIDAD** Se refiere al grado en que se hace uso de la Atención Integral en Salud sin ningún tipo de barrera.

**OPORTUNIDAD** La Atención en el momento apropiado de tal forma que se favorezca la garantía del derecho a la salud.

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 05</b></p>
	<p><b>GUÍA DE HUMANIZACION</b></p>	<p><b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b></p>
		<p><b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b></p> <p><b>Página 8 de 15</b></p>

**PERTINENCIA** La Atención Integral garantizando la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica. Esto exige personal que cuente con los conocimientos, capacidades y habilidades, así como con los recursos de estructura (instalaciones físicas, equipos, medicamentos, material médico quirúrgico, entre otros) y de procesos necesarios para que la atención responda a guías y normas técnicas basadas en evidencia.

**SEGURIDAD** La Atención Integral en Salud evita la ocurrencia de eventos adversos prevenibles, y en caso de que se presenten mitiga sus consecuencias mediante la gestión de estos.

**CONTINUIDAD** La Atención Integral en Salud ocurre de forma lógica y secuencial, sin ningún tipo de interrupción.

## TEMAS DE SENSIBILIZACION

- ❖ *Comunicación asertiva.*
- ❖ *Comunicación efectiva.*
- ❖ *Clima laboral.*
- ❖ *Derechos y deberes de los pacientes*
- ❖ *Identificación de riesgos en la prestación de servicios de salud.*
- ❖ *Seguridad en la atención.*
- ❖ *Trabajo en equipo.*
- ❖ *Identificación correcta de los pacientes desde su ingreso y seguimiento durante la atención.*
- ❖ *Seguridad en el uso correcto de medicamentos.*
- ❖ *Autoestima, seguridad y salud en el trabajo.*
- ❖ *Actividades para reducir riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud.*
- ❖ *Plataforma estratégica de la ESE.*

**SÉ HUMILDE SI QUIERES  
ADQUIRIR SABIDURÍA**

**SÉ MÁS HUMILDE CUANDO  
LA HAYAS ADQUIRIDO.**

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 05</b></p>
	<p><b>GUÍA DE HUMANIZACION</b></p>	<p><b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b></p>
		<p><b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b></p>
		<p><b>Página 9 de 15</b></p>

## **FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS**

Será una Guía de permanente aplicación por los empleados de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, en todos los servicios y un apoyo en los procesos de información y orientación a los pacientes, sus familiares y/o acompañantes. La humanización de la salud apunta al objetivo central de orientar la actuación en el mundo de la salud hacia el servicio de la persona enferma, considerándola en su globalidad, y tratando de ofrecerle una asistencia integral con calidez, que responda a las dimensiones, físico, social y espiritual.

El análisis de la situación de calidad y humanización de la atención, se realizará por la oficina de SIAU a partir del seguimiento a las personas y a la valoración de la percepción de la satisfacción de la atención, permitiendo identificar situaciones y generar acciones de mejora si se requieren, para este análisis se podrá apoyar del comité de Ética Hospitalaria, el comité de Seguridad del Paciente y el comité de Calidad y Humanización .

### **“LA RAZÓN DE HUMANIZACIÓN SON NUESTROS PACIENTES, SUS FAMILIAS Y NUESTROS EMPLEADOS”**

## **PRESENTACIÓN DE ACTIVIDADES**

Preparar y diseñar campañas pedagógicas, lúdicas y reflexivas en el hospital, puede ser por áreas, para lograr el objetivo de generar un sentido de humanidad en todos los servicios brindados a la población de Santa Fe de Antioquia y su área de influencia.

Las actividades programadas serán presentadas a la Gerencia para ser desarrolladas con acompañamiento de los colaboradores inscritos en la oficina de calidad y los integrantes del comité de Calidad y Humanización.

## **BENEFICIOS DEL PERSONAL CON APLICACIÓN DE LA GUIA:**

LA MAYOR RECOMPENSA es la satisfacción de brindar a los pacientes, familiares y compañeros de la institución la mejor atención en salud con calidad humana, el MEJOR PREMIO que cada uno puede recibir es lograr el trato humano en la asistencia, cuando se prestan servicios de salud y consecuentemente lograr la satisfacción de nuestra comunidad y la comunidad de los municipios que remiten sus pacientes para recibir atención de segundo nivel, cuyo núcleo de bienestar y progreso es el Hospital.

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 05</b></p>
	<p><b>GUÍA DE HUMANIZACION</b></p>	<p><b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b></p>
		<p><b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b></p>
<p><b>Página 10 de 15</b></p>		

La ESE viene trabajando para mejora continua con Certificación de Procesos con ICONTEC y con Acreditación, procura cumplimiento de estándares con aplicación de Ruta Crítica de PAMEC, un nuevo paso en la humanización de la atención en salud es que se incluyen en estándares de acreditación entre otros los siguientes aspectos:

- En laboratorio clínico e imagenología se debe garantizar que se mantiene la privacidad del paciente en toda toma de muestra, realización de examen y entrega de resultados.
- Procedimientos para la definición de horarios de visita que consulten las necesidades de los pacientes y sus preferencias, dando prelación a niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas.
- desarrollan estrategias para promover atención cortés y respetuosa a pacientes y familiares.
- Los pacientes son examinados y tienen la oportunidad de preguntar sus inquietudes en condiciones de privacidad.
- La privacidad es respetada mientras el paciente se baña, se desnuda o mientras es atendido por un profesional o técnico. (Incluye personal en formación).
- La privacidad debe procurar ser visual y auditiva teniendo en cuenta infraestructura.
- La organización asegura que existe una política de confidencialidad frente a la información del paciente y que su presencia en la organización no será divulgada sin su consentimiento.
- La privacidad debe mantenerse cuando se administran sustancias o medicamentos que lo ameritan.
- Desarrollo a todo el personal de habilidades para la comunicación y el dialogo.
- Procedimientos para el manejo respetuoso y considerado de la información entregada a medios de comunicación sobre los pacientes.
- Humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos: horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y dolor.
- Abordaje integral del manejo del dolor.
- Respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables.
- Respeto del cadáver y apoyo emocional a familiares.
- Políticas para reducir la contaminación visual y auditiva. Promover condiciones de silencio.
- Inclusión de elementos de humanización en la infraestructura de atención. (comodidades, información)

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b>
		<b>VERSIÓN: 05</b>
	<b>GUÍA DE HUMANIZACION</b>	<b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b>
		<b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b>
		<b>Página 11 de 15</b>

- Interés de las instituciones por el arte, las expresiones culturales y el abordaje respetuoso de tradiciones, creencias y valores de los pacientes.
- Condiciones locativas y tecnológicas que promuevan atención oportuna, reducción de esperas, filas, entre otros.
- Análisis de las condiciones biométricas (peso, talla) en las condiciones de la atención.

### **“LA HUMANIZACION UBICA AL PACIENTE Y SU FAMILIA COMO EL EJE SOBRE EL QUE DEBE GIRAR NUESTRO TRABAJO”**



LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO CONSISTE EN HACER TODOS LOS ESFUERZOS PARA QUE EL TALENTO HUMANO MEJORE SU COMPETENCIA, SE REALICEN Y DESARROLLEN PERSONALMENTE, ALCANZANDO LOS OBJETIVOS Y BRINDEMOS CALIDAD EN LOS SERVICIOS, MEJORANDO LA SATISFACCIÓN Y LA SALUD DE LA POBLACION.

PARA LOGRARLO DEBEMOS CONOCER, DIFUNDIR Y APLICAR LOS 12 DERECHOS Y LOS 12 DEBERES DE LOS PACIENTES.

### **DERECHOS DE LOS PACIENTES**

1. Derecho a elegir libremente al profesional que le preste la atención requerida de acuerdo a la disponibilidad.
2. Derecho a ser escuchado, presentar sugerencias y obtener respuesta a las quejas e inquietudes en los términos que define la ley.
3. Derecho a recibir servicios de salud con calidad, seguridad y oportunidad.
4. Derecho a obtener toda la información necesaria de parte del personal de salud respecto a la enfermedad que padece, así como los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar. Además, poder negarse a ellos dejando constancia por escrito.

 <p>E.S.S. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 05</b></p>
		<p><b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b></p>
	<p><b>GUÍA DE HUMANIZACION</b></p>	<p><b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b></p> <p><b>Página 12 de 15</b></p>

5. Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.
6. Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.
7. Derecho a recibir la mejor asistencia médica disponible y que en casos de emergencia, los servicios no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
8. Derecho a ser remitido a otra entidad de salud cuando su condición lo requiera.
9. Derecho a velar por el cumplimiento en la prestación de los servicios de salud por parte de la institución. Participar en la asociación de usuarios.
10. Derecho a que se le prescriban los medicamentos por escrito y a recibir explicación clara sobre las vías de administración, forma y condiciones de uso, efectos secundarios, riesgos y qué hacer cuando estos se presenten.
11. Derecho a recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
12. Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural.

## DEBERES DE LOS PACIENTES



1. Deber de tratar con dignidad y respeto al personal de salud que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios.
2. Deber de hacerse responsable del cuidado de su salud siguiendo los procedimientos, prescripciones y actividades indicadas por el personal de salud, protegiendo además al grupo familiar y la comunidad.
3. Deber de asistir oportuna y puntualmente a las citas en los horarios acordados y avisar con anticipación si no va a asistir.
4. Deber de suministrar información necesaria y veraz para su atención.
5. Deber de presentar documentos de identificación auténticos y demás requisitos necesarios para acceder al servicio.
6. Deber de cuidar y hacer uso adecuado de los recursos de la institución.
7. Deber de cumplir con las obligaciones económicas que contrae con la institución.
8. Deber de usuarios y acompañantes presentarse en condiciones adecuadas para ser atendidos (no fumar, no presentarse bajo efectos de alcohol o alucinógenos, no portar armas).

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b>
		<b>VERSIÓN: 05</b>
	<b>GUÍA DE HUMANIZACION</b>	<b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b>
		<b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b>
<b>Página 13 de 15</b>		

9. Deber de acatar el reglamento de servicios y seguridad de la institución.
10. Deber de cumplir con las disposiciones establecidas por la institución con respecto al manejo de residuos y similares de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.
11. Deber de acatar las indicaciones del personal de salud al momento de establecer la aplicación del plan de emergencia y/o evacuación de la institución.
12. Deber de no utilizar los servicios de salud en forma abusiva o de mala fe.

El acceso a los servicios de salud con calidad, oportunidad y trato digno, no solo depende de las EPS, de las IPS, también son responsabilidad de los pacientes y sus acompañantes.

Las personas que sientan la necesidad de conocer más acerca de sus derechos, deberes, información sobre la atención de los pacientes y forma de acceder a los servicios de salud deberá dirigirse a la oficina de atención al usuario o a la oficina de calidad para manifestar sus inquietudes, sugerencias o recomendaciones de forma respetuosa y preferiblemente por escrito. En caso de no poder acceder a estas dependencias puede dirigirse al jefe de cada servicio, la Subgerencia científica o la asociación de usuarios quienes canalizarán su solicitud al comité de ética hospitalaria. También podrán hacer uso de los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios y sedes de la institución.

Ver anexo a la Guía de Humanización el de Plan de Acción Humanización Oficina de calidad y la Presentación (Power point) durante jornadas de inducción al personal nuevo que ingresa a la institución.

### CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Responsable
01	Julio de 2012	Se documenta la política.	Nallybe Duran Isaza – Medica General
02	Septiembre de 2017	Se actualiza la política.	Nallybe Duran Isaza – Medica General - Lina Presiga Aguinaga – Técnica SIAU – Gonzalo Duque Gil – Profesional SIAU
03	Mayo de 2021	Se actualiza la Guía e implementa	Claudia María Calderón Rueda-

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p><b>CÓDIGO: GC-CS-GU-03</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 05</b></p>
	<p><b>GUÍA DE HUMANIZACION</b></p>	<p><b>Fecha de elaboración: Octubre de 2017</b></p>
		<p><b>Fecha de actualización: Noviembre de 2021</b></p> <p><b>Página 14 de 15</b></p>

		programa en Plan de desarrollo 2021-2024	Gerente y Nallybe Durán Isaza- Subgerente de Calidad
04	Noviembre 2021	Se anexa título de Política de humanización, estrategias "camino hacia la humanización" y evidencia inducción personal nuevo	Nallybe Durán Isaza Subgerente de Gestión de Calidad
05	Noviembre 2021	Actualización referente a las actividades que se deben realizar para darle la bienvenida a los usuarios del hospital.	Jomara Úsuga – Enfermera Vigía de Seguridad

