

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN.

1. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN:

“Trabajamos para brindar atención segura y humanizada, unidos de corazón”

2. ESTÁNDAR

Estándar N° No1 (AsDP1), 2(AsDP2), 3 (AsDP3),4(AsDP4), 32 (AsPL11)

3. OBJETIVO

Fomentar una cultura institucional de atención integral y humanizada enfocada en el respeto, el trato amable, la dignidad, la privacidad y la satisfacción del usuario y su familia.

4. NORMATIVIDAD VIGENTE:

- Resolución 13437 de 1991. la cual adopta como postulados básicos el propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas.
- Decreto 1011 del 3 de Abril de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.
- Resolución 3960 de 2008 por la cual se modifica parcialmente la resolución 1445 de 20016 y sus anexos técnicos; establece los estándares de acreditación dirigidos hacia la mejora de los resultados de la atención en Salud, centrados en el usuario.
- 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.
- La Resolución 123 de 2012 Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y hospitalario Colombia. Versión 003.

5. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA:

Conjunto de acciones encaminadas a sensibilizar al personal en la atención integral y con calidad humana del usuario y su familia dando respuesta oportuna a sus necesidades físicas y emocionales.

6. ALCANCE:

La Política de Humanización de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E está diseñada para todo el personal asistencial, administrativo y Gerencial siendo los responsables de promover, cumplir, e implementar las acciones dirigidas hacia la humanización de los servicios.

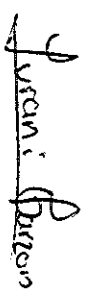


POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN.

7. DEFINICIONES:

- 7.1 Humanización:** Valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud y nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano.
- 7.2. Derechos:** Conjunto de normas obligatorias y permanentes que deben cumplirse para resolver las necesidades de una persona.
- 7.3. Deberes:** Determinadas actitudes que todos los seres humanos independientes de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligados a cumplir para preservar su salud
- 7.4. Privacidad:** Es el **derecho inherente que tiene cada ser humano** a mantener su privacidad fuera del alcance de otras personas, asegurándole la confidencialidad.
- 7.5. Dignidad:** principio constitucional y derecho fundamental autónomo que protege la integridad física y la integridad moral. Se relaciona con méritos, cualidades, capacidades y una intachable conducta moral.
- 7.6. Calidez:** trato cálido y positivo entre el médico tratante y el paciente que requiere atención.
- 7.7. Confidencialidad:** Compromiso que se establece dentro de la relación con los pacientes hacia la información médica, la cual no debe ser vulnerada por razones de responsabilidad, moralidad y profesionalidad.
- 7.8. Buen trato:** Forma de establecer un vínculo con el usuario de tal manera que se brinde una atención cálida y respetuosa por parte del personal asistencial al paciente y su familia.

8. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA.

1. Privacidad en la atención.
2. Usuario y su Familia Informados.
3. Buen Trato.
4. Apoyo Espiritual y Emocional
5. Atención en el Dolor

ELABORO	REVISO	APPROBO
 Yurani Millet Garzón túquerres	 Víctor Olave Sandra X. Montilla D.	 Dr. Marco Hildebrando Sánchez Sánchez
cargo: Contratista apoyo a Calidad.	Cargo: Contratista apoyo a Direcciónamiento estratégico. Contratista Apoyo Planeación y Calidad	Cargo: Gerente ADF
Fecha : 19/10/13	Fecha : 20/10/13	Fecha : 23/10/13
GESTIÓN DOCUMENTAL		
Sandra X. Montilla D. Cargo: Ing. Industrial contratista Apoyo Planeación y Calidad		