



POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Código: PLT-GCAL-PDH-02

Versión: 3

Fecha: 04/03/2014

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	02/04/2010	Se actualiza documentación que conforma el manual de calidad de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, ya que se cambia logo de la entidad.
2	18/01/2013	Se incluye los aspectos de acreditación y se ajusta a cambios realizados a la plataforma estratégica.

POLITICA DE HUMANIZACION
(Febrero de 2014)

1. POSICIÓN OFICIAL DEL HOSPITAL FRENTE AL TEMA DE DE HUMANIZACION DE LA ATENCION DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

El Hospital ESE Cartagena de Indias desde su direccionamiento estratégico propende por la consolidación de un proceso de humanización de la atención en salud tomado como un eje central dentro del proceso de mejoramiento continuo y apuntando como objetivo central el de orientar la humanización en el actuar diario de sus trabajadores hacia el servicio de los pacientes, considerándolo en su globalidad, y tratando de ofrecerle una asistencia integral con calidez, que responda a las dimensiones, físico, social y espiritual de él y su familia

2. ENLACE DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACION DEL USUARIO CON LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ESE:

La política de humanización está sustentada desde el Direccionamiento Estratégico en la misión al fundamentar sus procesos asistenciales y administrativos en la política de humanización; en la visión se consolida dentro de la optimización de los procesos centrados en la excelencia de la atención al usuario y respeto a la dignidad humana.

La política de calidad, los valores y principios corporativos imprimen el compromiso de la Alta Dirección y de cada uno de los funcionarios de la ESE en el desarrollo de esta Política.

3. PROPÓSITO

Consolidar un proceso que nos garantice una cultura de humanización en los trabajadores y sea aplicada en el paciente y su familia

4. VISIÓN

Ser reconocido a futuro como el hospital que presta servicios de salud con la atención más digna y humana en la ciudad, por el paciente, la familia, las EPS y la comunidad en general.

5. PRINCIPIOS

La ESE Hospital Cartagena de Indias define los siguientes sustentos filosóficos y técnicos: Respeto a la dignidad humana, solidaridad y equidad que va utilizar para sustentar su política.

6. VALORES

El equipo de humanización debe transformar los valores de respeto, tolerancia, compromiso y responsabilidad sobre el recurso humano de la institución

7. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

1. Conformar un equipo de humanización
2. Lograr una Comunicación asertiva con el paciente y su familia
3. Lograr una Comunicación efectiva con el paciente y su familia
4. Dar un trato personalizado al paciente
5. Velar por el respeto de los Derechos y deberes del paciente
6. Trato cálido que responda a las dimensiones físicas, emocionales, sociales y espirituales de la persona.

8. EXCLUSIONES DE LA POLÍTICA:

La actual política de humanización refuerza la necesidad de respetar los derechos, la dignidad y privacidad a los individuos, sin embargo, se aclara firmemente que no cubre actos de trabajadores, ni de pacientes que en forma individual o colectiva atentan de manera mal intencionada contra la política de humanización de la ESE, contra otros trabajadores, pacientes y familiares

9. INCORPORACION DE LOS ESTANDARES DE ACREDITACION COMO REFERENTES PARA LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA

El resultado esperado al cumplir con las actividades que pretenden los estándares de acreditación son:

- Que durante su atención a los pacientes le sean respetados sus derechos
- Que conozcan cuales son los deberes
- Que reciban la atención que la institución ofrece, sin discriminación, en un tiempo razonable, sin interrupciones y de acuerdo con su condición o enfermedad
- Que la atención del paciente y su familia se realice de forma congruente con las características socioculturales individuales y consulte sus necesidades y expectativas sobre la atención
- Que cada paciente reciba atención, cuidado y tratamiento de acuerdo con sus condiciones específicas de salud



POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Código: PLT-GCAL-PDH-02

Versión: 3

Fecha: 04/03/2014

- Que el plan de cuidado y tratamiento sea recibido por el paciente bajo condiciones de seguridad, respeto a sus derechos, de manera informada, con acciones de educación sobre su enfermedad o condición de salud y con el propósito de obtener los resultados de la atención

APROBACIÓN DE LA POLÍTICA	
ELABORO:	APROBÓ:
Nombre: Emperatriz Cardozo Meza	Nombre: Verena Polo Gómez
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Febrero 2014	Fecha: Febrero 2014
Firma:	Firma:

Realizó	Revisó	Aprobó
DRA. EMPERATRIZ CARDOZO MEZA COOR. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	DRA. EMPERATRIZ CARDOZO MEZA COOR. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	DRA VERENA POLO GÓMEZ GERENTE RESOLUCIÓN 358 DE 2015