PROGRAMA DE HUMANIZACION

Elaboró:
Adriana García Gómez
Auditora de Calidad

Revisó:

Jessica Lizeth Valencia
Coordinadora de Aseguramiento de la Calidad

Aprobó:

Derlin Delgado Rodriguez
Gerente

POPAYAN 2018

INTRODUCCIÓN

Con el fin de favorecer el cumplimiento de los estandares y los criterios definidos en el sistema Unico de Acreditacion , el Hospital Universitario San Jose establece una politica la cual se realiza con el objetivo promover una cultura de Humanizacion a partir de la implementación de estrategias que permitan generar bienestar y satisfacción a los pacientes, familiares y colaboradores teniendo en cuenta el trato amable, personalizado y de respeto hacia la dignidad,utilizando todos los recursos a su alcance con el fin de crear y mantener una cultura humanizada.

Para el analisis de la situacion se definieron los riesgos mas importantes que se pueden presentar relacionados con la humanizaicion de la atencion tales como:

1. **Falta de sensibilizacion del personal en la atencion al paciente.**
   Los tiempos cambian y las relaciones son dinamicas lo que conlleva a cambios en la atencion al paciente. Las tecnologias han alejado al personal asistencial de una atencion mas cercana con el paciente, el stress, las jornadas laborales, la presion para cumplir rigurosamente los protocolos de efectividad económica mirando más la relación costo beneficio, sacrificando el sentido humano de la relación médico-paciente, que pacientemente espera ser "escuchado antes de ser curado".

2. **Falta de estructuras confortables para la atencion**.
   Es importante destacar que la infraestructura de los hospitales juego un papel importante en la humanizacion de la atencion , es por ello que se debe realizar enfasis en la comocidad del paciente dentro de la institucion y garantizar condiciones amigables , confortables y que aseguren privacidad de la atencion.

3. **Falta de informacion al paciente y su familia.**
   La falta de informacion al paciente y su familia es uno de los derechos que mas necesitan los pacientes y familiares cuando se encuentran dentro de una atencion en salud, ya que mejora la ansiedad y promueve la confianza.

4. **Vulneracion de los derechos de los pacientes**.
   Los derechos de los pacientes son expresión de los valores que conforman los derechos humanos. La legislación ha ido reconociendo la protección de los mismos. Sin embargo, nuestros pacientes hospitalizados se encuentran en una situación de vulnerabilidad en la que, repetidamente, ven perjudicados sus derechos sin que el personal sanitario sea consciente de que lo está haciendo.

5. **Falta de apoyo emocional al paciente y su familia.**
   Cuando los pacientes se encuentran en estado de enfermedad y son atendidos dentro de una institucion de salud presenta diferentes sensaciones relacionadas a su estado emocional que puede tener relacion con el mejoramiento o deterioro de su estado fisico ,por lo que es importante proveer mecanismos de apoyo emocional cuando este lo requiera y de esta manera contribuir de manera activa con el progreso de la enfermedad.

6. **Falta de atencion oportuna en el dolor**
   El manejo del dolor en el ambito hospitalario debe ser tenido en cuenta desde el ingreso del paciente a la institucion; de igual manera se debe evaluar la percepcion de este, de manera que sienta que se le han dado respuesta a las necesidades fisicas de dolor según su percepcion . Sin embargo el dolor no solo consiste en la sensacion fisica desagrable, sino que implica aspectos sociales, psicologicos y espirituales de la persona, que deben ser tambien evaluados y tenidos en cuenta para la atencion integral del paciente.

   Es por ello que para la implementacion de la politica se trabajara bajo los siguientes lineamientos:

   1. Privacidad en la atencion
   2. Usuario y su familia informados
   3. Buen trato
   4. Apoyo emocional y espiritual
   5. Atencion en el Dolor
   6. Hoteleria y confort

   Estos lineamientos estan enmarcados en los derechos y deberes de los pacientes los cuales son difundidos por medios visuales y de manera personal. Se incluye en cada uno de ellos el componente de sensibilizacion al cliente interno con el fin de fortalecer la cultura de humanizacion.
   Para dar respuesta a la mitigacion de los riesgos identificados se dara implementacion a cada uno de los lineamientos de la politica de la siguiente manera:

1. PRIVACIDAD EN LA ATENCION



1.1 HISTORIA CLINICA DIGITAL: Los servicios del hospital universitario cuentan con un sistema de historia clinica al cual solo puede acceder el personal de salud de la institucion con usuario y clave.

1.2 PRIVACIDAD EN LOS REGISTROS: Ninguna persona ajena a la institucion puede acceder a la informacion contenida en la historia clinica. Solo podran acceder a la informacion contenida en la historia clinica en los terminos previstos por la ley :el usuario , la personal autorizada por el usuario, el equipo de salud, las autoridades judiciales y de salud y las demas personas determinadas en la ley .

1.3 ENTREGA DE RESULTADOS CRITICOS: Los resultados criticos son entregados de manera personal al medico o enfermera tratante y esta informacion es comunicada al paciente o al familiar que este designado como responsable.

1.4 PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCION: Los procedimientos deben ser realizados con las puertas o cortinas cerradas. En caso de niños se debe contar con la presencia de la madre o acudiente si este lo desea.

1.4.1 En las habitaciones compartidas todos los cubiculos deben contar con cortina de separacion y la informacion critica se debe dar a los familiares en un espacio diferente para evitar que esta sea escuchada por otros pacientes o familiares.

1.4.2 CUIDADO CRITICO Las unidades de cuidado critico deben contar con puertas de vidrio opalizado para proveer a los pacientes privacidad durante su estadia.

1.5 **INFORMACION TELEFONICA**: La informacion telefonica se dara solamente en los casos criticos de pacientes solo, con familiares lejanos o en los casos de que el paciente lo autorice.

2. USUARIO Y SU FAMILIA INFORMADOS

Usuario y su Familia Informados



2.1 **GUIA DEL USUARIO**: contiene informacion sobre horarios de visita, derechos y deberes, segregacion correcta de residuos, recomendaciones de seguridad del paciente.

2.2 **PATOLOGIAS MAS FRECUENTES**: Folletos de las patologias mas frecuentes que cuentan con informacion importante acerca de los cuidados que se deben tener en casa como promocion de autocuidado

2.3 **ENTREGA DE INFORMACION AL PACIENTE Y SU FAMILIA**: La informacion al paciente es suministrado de manera personal por el especialista o medico tratante luego de la realizacion de la revista medica.

- La informacion del estado critico del paciente se debera realizar en un espacio diferente al cubiculo del paciente con el fin de realizar recomendaciones a la familia sobre su estado y manejo posterior.
- Entrega de informacion al familiar despues de la cirugia dada por los especialista y/o anestesiologo tratante.
- Entrega de informacion institucional en los televisores del hospital en horarios establecidos.

2.4 **DIRECTORIO DE APOYO EMOCIONAL**: Se encuentran en cada servicio un directorio de personas que realizan apoyo emocional y espiritual.

2.5 PERSONAL DE APOYO AL SIAU: El personal de apoyo del SIAU realiza rondas por los servicios enseñando a los familiares y pacientes sus derechos y deberes en el hospital.

2.6 DERECHOS Y DEBERES: Socializacion de manera mensual de un derecho y un deber en la pagina del hospital y en los servicios asistenciales.

3. BUEN TRATO



3.1 SESIONES BREVES:

- Alineacion del personal de salud en el buen trato realizada mediante capacitaciones y jornadas de sensibilizacion.
- Realizacion de charlas mensuales a las madres de la casa de paso con temas relacionados a el autocuidado a la salud y temas instituciones.

3.2 CASA DE PASO Mariana Navia Rojas: ubicada dentro del las instalaciones del husj que alberga familiares mujeres de pacientes hospitalizadas y les ofrece hospedaje y alimentacion durante su estadia.

3.3 PROGRAMA MADRE CANGURO: tiene como finalidad realizar captación y seguimiento del recién nacido prematuro y/o de bajo peso al nacer, basado en el contacto piel a piel entre el niño prematuro y su madre , buscando responsabilizar a los padres de ser los cuidadora primarios de su hijo y estos puedan satisfacer sus necesidades básicas.

3.4 ESTRATEGIA IAMI: herramienta para garantizar los derechos de las madres y de la infancia.

3.5 CLINICA DEL BUEN TRATO: reuniones semanales de grupo interdisicplinario donde se analizan casos de niños con factores de riesgo a nivel individual , social, familiar, y sospechas de maltrato; se analizan y se deciden las conductas a seguir.

3.6 TRABAJO SOCIAL: Atencion sociofamiliar al niño, adolescente y adulto, en situaciones de maltrato infantil, adolescentes con embarazo temprano y en puerperio, farmacodependencia, alcoholismo, violencia intrafamiliar,

victimas de mina antipersonal, discapacidad fisica,intento de suicidio y disfuncion familiar que necesita intervencion.

3.7 **CODIGO LILA**: procedimiento realizado con el objetivo de contribuir a afrontar la muerte y primeras etapas de duelo mediante el cuidado fisico, emocional y psicologico al paciente moribundo y su familia.

GRUPOS DE APOYO:

3.8 **VOLUNTARIADO DAMAS VERDES** : grupo de voluntarias que realiza actividades de apoyo de donacion de pañales, almuerzos, ropa e implementos de aseo para los pacientes y familiares mas vulnerables.

3.9 **VOLUNTARIADO DAMAS AZULES**:grupo de voluntarias que realizan actividades dentro del hospital para consecucion de ayudas para los pacientes y sus familiares.

3.10 **VOLUNTARIADO SONRISAS PARA EL ALMA**:
Grupo de voluntarias mujeres emprendedoras de la ciudad de Popayan que realizan actividades con pacientes y familiares de manualidades.

3.11 **GRUPOS DE ALFABETIZACION**: estudiantes de los colegios de años 9, 10 y 11. Se Conforman grupos de 10 estudiantes que realizan actividades ludicas con los pacientes de los servicios tales como: club de tareas, talleres de lectura, pintura ,lectura de cuentos e historietas.

3.12 **BUEN TRATO EN CIRUGIA:**

- **3.12.1** Acompañamiento de la madre de los niños menores de 10 años en el momento de la gerencia del acto quirurgico y en la sala de recuperacion.
- **3.12.2** Acompañamiento de un familiar a los adultos mayores de 75 años en sala de recuperacion.
- **3.12.3** Apoyo de psicologia para los pacientes y familiares en procedimientos de alto impacto.

3.13 **BUEN TRATO EN PEDIATRIA**:

- **3.13.1** Realizacion de actividades ludicas mensuales con los padres de los niños de pediatria salas, quemados pediatria, uci pediatrica y neonatos .
- **3.13.2** Espacio para el lavado y secado de la ropa de los familiares y pacientes de los servicios pediatricos.
- **3.13.3** Entrega de refrigerios para los pacientes pediatricos y dietas especiales para aquellos de diferentes habitos y costumbres.
- **3.13.4** Apoyo de psicologia para familiares y pacientes en apoyo de duelo, adherencia al tratamiento y alteraciones emocionales ocacionados por los procedimientos medicos.

3.14 **BUEN TRATO EN GINECOLOGIA:** Realizacion de dietas especiales para maternas del servicio de ginecologia y aromaticas durante su estadia con el objetivo de fomentar la lactancia materna.

3.14.1 Realizacion de huerta casera para dar respuesta a las necesidades de hidratacion de pacientes maternas durante sus primeros dias y favorecimiento de la lactancia materna.

3.14.2 Manta termica para pacientes en el puerperio para garantizar la temperatura corporal de la madre.

3.14.3 Colocacion de musica de en el servicio de cirugia durante el parto o la cesarea.

3.14.4 Entrega de certificado de nacido con el peso y la talla del bebe a los padres.

3.14.5 Apoyo de Psicologia en mortinatos , obitos fetales, valoracion por IVE y embarazos en menores de edad.

3.15 BUEN TRATO EN SALUD MENTAL

- Psicoeducacion a los usuarios y sus familias sobre su patologia mental y/o en el consumo de sustancias psicoactivas.
- Espacios que permitan favorcer la interaccion con otros a traves de la terapia ocupacional.
- Tecnicas para la elaboracion de manualidades como (portaretratos, cofres, pulseras entre otros) que sirven para mejorar sus habilidads cognitvas, adaptativas, tolerar la frustracion, respetar los espacios con los otros y la interaccion.
- Actividades ludico recreativas de esparcimiento.

3.16 PROGRAMA DE DONACION DE PELO: Promocion de donacion de pelo para confeccion de pelucas para los pacientes de oncologia.

3.17 ESPERA DIGNA de los pacientes y familiares fuera del hospital en los horarios de visita.

3.18 RONDAS DE IDENTIFICACION DE NECESIDADES realizada por personal de apoyo con el fin de dar respuesta a las necesidades de los pacientes durante su estadia.

3.19 GRUPO CLOWN: grupo de payasitas hospitalarias que realizan actividades ludicas con los pacientes de pediatria.

3.20 MUSICOTERAPIA "notas que sanan": Utilización de la música y/o sus elementos (sonido, ritmo, armonía y melodía) para promover y facilitar la comunicación, satisfaciendo las necesidades físicas, emocionales y mentales de los pacientes en estado critico.

4. APOYO EMOCIONAL Y ESPIRITUAL



4.1 Grupo de apoyo FAMILIA CAMILIANA que realizan acompañamiento a los pacientes hospitalizados los dias sabados.

4.2 SACERDOTE: Visita del sacerdote a pacientes en estado terminal.

4.3 VOLUNTARIADO MISION MARIA: personas voluntarias que realizan oracion por los enfermos en la capilla del hospital los dias viernes y sabados con pacientes y familiares.

4.4 VOLUNTARIADO ALIANZA CRISTIANA: voluntarios que realizan acompañamiento espiritual y emocional con los pacientes que lo necesitan.

4.5 VOLUNTARIADO MISION VIDA: Voluntarios que realizan actividades de acompañamiento a pacientes y familiares los dias miercoles y actividades ludicas de apoyo.

4.6 CELEBRACION EUCARISTICA: Se realiza a las 11:00 am los dias lunes, miercoles y viernes

4.7 CELEBRACIONES: Realizacion de bautizos y cumpleaños para pacientes que lo requieran y lo soliciten.

4.5 CULTOS: Conformacion de grupos de apoyo espiritual y emocional con diferentes cultos tales como: IGLESIA PENTECOSTAL UNIDAD DE COLOMBIA – IGLESIA CENTRO BIBLICO.

4.6 PSICOLOGIA: Proceso por medio del cual se da respuesta a las necesidades de apoyo emocional de los pacientes. El proceso da respuesta a las interconsultas realizadas por los servicios en los casos que se requiera y en casos criticos para apoyo de familiares tales como:

- Apoyo a familiares de pacientes con muerte cerebral.
- Apoyo psicologico a las madres en la muerte de su hijos.
- Apoyo a familiares para entrega de informacion dolorosa.
- Apoyo a familiares para toma de decisiones criticas.

- Apoyo a pacientes y familiares en casos de sintomatologia depresiva o ansiosa secundario a su proceso de salud y enfermedad.

5. ATENCION EN EL DOLOR



5.1 ESCALA DEL DOLOR: Valoracion de escala del dolor desde el ingreso del paciente y en todos los momentos de la atencion.

5.2 GUIAS DE ATENCION: Definicion de guias de atencion en el dolor e implementacion de ellas.

5.3 DOLOR EN PACIENTES QUEMADOS: Utilizacion de apositos especiales para atencion de paciente quemados.

- Apoyo de psicologia para familiares de pacientes quemados para aceptacion y correcta introspeccion de su proceso salud enfermedad.

6. HOTELERIA Y CONFORT



6.1 DIETAS ESPECIALES PARA MATERNAS Y NIÑOS:

Definicion de dietas especiales para maternas y niños de diferentes costumbres y regiones.

6.2 ESPACIOS DE ESPERA DIGNOS garantizar espacios adecuados para el paciente y su familia . salas de espera confortables.

6.3 CONDICIONES ADECUADAS DE DESCANSO PARA FAMILIARES Brindar a los familiares condiciones de descanso durante su estadia.

6.4 HORARIOS DE MEDICAMENTOS: Colocacion de medicamentos de tal manera que no interfieran con las horas de descanso del paciente en lo posible.

6.5 CULTURA DE SILENCIO: Fomentar en los servicios el silencio de manera que permita el descanso de los pacientes.

6.6 BIBLIOTECA RODANTE: mueble rodante que contiene libros, historietas, perioditos y juegos de mesa para uso de los pacientes y sus familiares.

6.7 PUNTO SALUDABLE: Punto de alimentacion saludable para familiares y personal de la institucion.

Teniendo en cuenta la importancia del cliente interno en la implementacion de los lineamientos de la politica de humanizacion se presentan estrategias para la sensibilizacion del personal y la apropiacion

7. SENSIBILIZACION AL CLIENTE INTERNO



3.1 BUEN TRATO CLIENTE INTERNO

- Jornadas de sensibilizacion.
- Jornadas ludico deportivas.

- Celebracion de dias especiales.
- Jornadas de Salud para nuestros colaboradores
- Dia de Cumpleaños libre

4.1 APOYO EMOCIONAL y ESPIRITUAL CLIENTE INTERNO

- Programa **TE ESCUCHO** donde el personal de psicologia tenga horario de atencion para personal asistencial y administrativo de la institucion.
- **JORNADAS DE APOYO EMOCIONAL Y ESPIRITUAL** para personal de la institucion, con sacerdotes y pastores de las iglesias.
- **JORNADAS DE SENSIBILIZACION**: Realizacion de actividades de sensibilizacion al personal asistencial, Conformacion de escuela de formacion en pastoral de la Salud y actividades con salud ocupacional para la recreacion de el personal.

6.1 HOTELERIA Y CONFORT CLIENTE INTERNO

- Punto Saludable
- Horno microhondas en la cafeteria para calentar loncheras de almuerzos del personal que realiza jornada continua.
- Sitios de descanso para el personal asistencial.
- Lockers para guardar las pertenencias del personal en los servicios asistenciales.

7. INDICADORES:

- Proporcion de usuarios satisfechos con la informacion recibida durante su atencion.
- Proporcion de usuarios que consideran que han recibido un trato digno durante su estadia
- Proporcion de pacientes que han recibido buena atencion en el dolor.
- Proporcion de pacientes que consideran que se les ha respetado su privacidad.
- Proporcion de pacientes que consideran que han recibido apoyo emocional y espiritual durante su estadia.
- Proporcion de pacientes que consideran que las condiciones del hospital son optimas y confortables.

VERSIÒN	FECHA	DESCRIPCIÒN DEL CAMBIO
0	Junio de 2018	Creación del Programa

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE

Elaboró	Adriana García Gómez	Revisó	Jessica lizeth Valencia	Aprobó	Derlin Delgado Rodríguez
Cargo	Auditora de Calidad	Cargo	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad	Cargo	Gerente
Firma		Firma		Firma	
Fecha		Fecha		Fecha	25/04/2018
GESTIÓN DOCUMENTAL					
Nombre:	- Jose Manuel Jaramillo	Cargo:	- Profesional Univ. oficina Asesora de Planeación Contratista	Firma:	