

**RESOLUCION No 0309 DE 2022**  
**01 AGO 2022**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

**EL GERENTE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYÁN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO** en uso de sus atribuciones legales y estatutarias establecidas en el Acuerdo Número 02 de 2.004 y en el Decreto Número 20201000001715 de marzo 30 de 2.020 expedido por la Alcaldía Municipal de Popayán, y

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política de Colombia, la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos cuya prestación se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado.

Que el artículo 209 de la Constitución Nacional, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que mediante la Resolución Número 13437 de 1991, expedida por el Ministerio de Salud, se estableció el marco legal para la constitución de los Comités de Ética Hospitalaria, se adoptó el decálogo de los derechos de los pacientes, se avaló como postulado básico propender la humanización en la atención de los Pacientes y se buscó garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas.

Que la Ley 100 de 1993, artículo 153 numeral 9º indica que el Sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesionales.

Que mediante el Acuerdo Número 08 de 1995 el Concejo Municipal de Popayán transformó al Hospital Universitario San José de Popayán en Empresa Social del Estado, cumpliendo con lo establecido en la Ley 100 de 1993, Acuerdo que fuera

**RESOLUCION No 0309 DE 2022**

**01 AGO 2022**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

derogado expresamente por el Acuerdo Número 02 del 4 de febrero de 2004 del Concejo Municipal de Popayán.

Que el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado tiene por objeto la prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad, entendido como un Servicio público a cargo del Estado y como parte integral del Sistema de Seguridad Social en Salud, acorde con lo consagrado en la ley 100 de 1993, Decreto reglamentario 1876 de 1994 y el Acuerdo 02 de 2004 del Concejo Municipal de Popayán.

Que la Organización Mundial de la Salud establece que *"el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social"*. Es por ello que Política Nacional de Humanización en Salud liderada por el Ministerio de Salud y Protección Social, tiene como propósito mejorar la experiencia de las personas en el sector salud colombiano, a través de la generación de una cultura en la gestión centrada en el ser humano.

Que la ley Estatutaria Número 1751 del 2015, regula el derecho fundamental a la salud como un derecho autónomo e irrenunciable, el cual comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. Señala que el Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas.

Que mediante la Resolución Número 3100 de 2019 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social se definieron los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y se adoptó el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.

Que mediante la Resolución Número 2626 de 2019 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se modificó la Política de Atención Integral en Salud (PAIS) y se adoptó el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE), encaminado a garantizar el



RESOLUCION No 0309 DE 2022  
01 AGO 2022)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

pleno disfrute del derecho a la salud en el territorio nacional, mejorar las condiciones de salud de la población, la satisfacción de los usuarios frente al sistema de salud y la sostenibilidad financiera del mismo.

Que el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado como entidad prestadora de servicios de salud de alta complejidad, comprometida con la responsabilidad social y la construcción de tejido humano alrededor de procesos de atención a los pacientes y su familia, asume un compromiso para la construcción continua de una cultura organizacional que tiene como pilar fundamental, el trato humanizado de todos los actores involucrados en el proceso de cuidado e interacción con el usuario, su entorno familiar y talento humano institucional, sobre la base del respeto mutuo y la protección de la dignidad en el ser humano, en pro de garantizar la prestación de servicios con profesionalismo, seguridad, oportunidad, trato amable y calidez humana.

Que el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado a través de sus servidores públicos y colaboradores, debe brindar unas condiciones de buen trato y respeto hacia el usuario que se encuentra en situación de indefensión debido a su enfermedad, quien busca a su vez una atención enmarcada dentro del profesionalismo, la seguridad, dedicación, el respeto y la calidez humana, que permitan mitigar las dificultades a las cuales se debe enfrentar por causa de sus patologías.

Que es en esta situación de indefensión del paciente y su familia, donde nace la importancia para el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, de promover mecanismos que permitan generar conciencia en su Talento Humano, frente a la adopción, interiorización e implementación de una cultura organizacional que vaya de la mano con la política del buen trato, el respeto y la atención humanizada de los usuarios.

Que mediante la Resolución Número 914 del 17 de diciembre de 2013 se adoptó la Política de Humanización en el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, la cual debe actualizarse teniendo en cuenta la evolución normativa, los nuevos ejes de la acreditación en salud hospitalaria y ambulatoria establecidos por

RESOLUCION No 0309 DE 2022

01 AGO 2022

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

el Ministerio de Salud y Protección Social y los lineamientos del Direcccionamiento Estratégico Institucional.

Que en mérito de lo expuesto

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: ACTUALIZAR** la Política de Humanización del Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, la cual comprende un conjunto de acciones encaminadas a sensibilizar al personal en la atención integral del usuario y su familia, con calidez humana y respuesta oportuna a sus necesidades físicas y emocionales.

**ARTICULO SEGUNDO: DEFINICIONES.**

**Humanización:** Promover una cultura de atención integral con calidez enfocada a la satisfacción del usuario y su familia teniendo en cuenta el trato amable, personalizado y de respeto hacia la dignidad del paciente.

**Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud. (Decreto 1011 de 2006).

**Aceptabilidad:** Los diferentes agentes del sistema deberán ser respetuosos de la ética médica, así como de las diversas culturas de las personas, minorías étnicas, pueblos y comunidades, respetando sus particularidades socioculturales y cosmovisión de la salud, permitiendo su participación en las decisiones del sistema de salud que le afecten. (Ley 1751 de 2015).

**Atención en Salud:** Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. (Decreto 1011 de 2006).

**RESOLUCION No 0309 DE 2022**

**10 1 AGO 2022**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

**Calidad de la Atención de Salud:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (Decreto 1011 de 2006).

**Cuidado:** Comprende las capacidades, decisiones y acciones que el individuo toma para proteger su salud, la de su familia, la comunidad y el medio ambiente que lo rodea. Se sustenta en el autocuidado e involucra una condición dinámica que integra en diferentes momentos de su vida su capacidad para acumular autonomía, capital de salud y capital social. También involucra el deber de la sociedad y de los sistemas de salud de realizar acciones que permitan ganancias en salud. (Resolución 429 de 2016).

**Interculturalidad:** Es el respeto por las diferencias culturales existentes en el país y en el ámbito global, así como el esfuerzo deliberado por construir mecanismos que integren tales diferencias en la salud, en las condiciones de vida y en los servicios de atención integral de las enfermedades, a partir del reconocimiento de los saberes, prácticas y medios tradicionales, alternativos y complementarios para la recuperación de la salud en el ámbito global (Ley 1751 de 2015).

**Oportunidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios. (Decreto 1011 de 2006).

**Pertinencia:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales. (Decreto 1011 de 2006).

**Seguridad:** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por

RESOLUCION No 0309 DE 2022

(01 AGO 2022)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. (Decreto 1011 de 2006).

**Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SOGCS):** Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país (Decreto 1011 de 2006.)

**ARTICULO TERCERO: OBJETIVOS.** Para dar cumplimiento a la Política de Humanización del Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, se han establecido los siguientes objetivos:

**OBJETIVO GENERAL:** Fortalecer el Talento Humano del Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, para el logro de una transformación constante de la cultura organizacional con enfoque humanizado, orientada a la adopción e interiorización de conductas propias del personal de salud, como individuo dedicado al cuidado del paciente en condiciones de indefensión a causa de su enfermedad, bajo unos principios del buen trato, privacidad, respeto, seguridad, amabilidad, calidez y oportunidad, accesibilidad, reconociendo y protegiendo su dignidad como pilar fundamental del ser humano y bajo criterios de responsabilidad social.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Fortalecer el mejoramiento continuo de las competencias del Talento Humano Institucional, encaminadas a la adecuada implementación de la Política de Humanización institucional en el proceso de atención al usuario.
- Difundir la implementación y aplicación continua de los derechos y deberes del cliente externo y su familia en el proceso de atención intrahospitalario.
- Promover el cumplimiento de los derechos y deberes del cliente interno, como fundamento básico en la proyección de una cultura organizacional del trato humanizado hacia el individuo.

RESOLUCION No 0309 DE 2022

01 AGO 2022

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

- Implementar estrategias para la interiorización de una cultura del buen trato, el respeto, la amabilidad, calidez, oportunidad y seguridad en la prestación del servicio a los usuarios.

**ARTICULO CUARTO: ALCANCE.** La Política de Humanización del Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, abarca los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, control y evaluación y busca crear principios transversales y multidisciplinarios a todos los actores que se encuentran inmersos en el proceso de cuidado, atención y prestación de los servicios de salud, en pro de la construcción de una cultura organizacional con visión humanista y enfoque integral.

**ARTICULO QUINTO: POLITICA DE HUMANIZACIÓN.**

*“ Me reconozco en mi paciente y lo identifico como un ser humano vulnerable, me comprometo con su cuidado ético y bienestar integro, dignificando su humanidad.”*

**ARTICULO SEXTO: LINEAMIENTOS DE LA POLITICA DE HUMANIZACION.** Son los lineamientos de la Política de Humanización en el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado:

- ✓ Atención al usuario
- ✓ Apoyo espiritual y emocional
- ✓ Información al usuario
- ✓ Hotelería y Confort
- ✓ Buen Trato

**ARTICULO SEPTIMO: ESTRATEGIAS.** El Programa institucional de Humanización dirigido al usuario, su familia y cliente interno del Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, contiene las siguientes Estrategias:

- **APOYO DE PSICOLOGÍA:** Dirigido a pacientes, familiares y cliente interno.
- **APOYO DE LOS VOLUNTARIADOS:** Comprende el acompañamiento a los pacientes hospitalizados, realizando acompañamiento espiritual y emocional a los pacientes que lo necesitan.



RESOLUCION No 0309 DE 2022  
( 01 AGO 2022 )

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

- **APOYO DE LOS VOLUNTARIADOS:** A través de donaciones como (pañales, kit de aseo, almuerzos).
- **APOYO LIGA DE USUARIOS:** A través de Donación de Pañales.
- **APOYO ESPIRITUAL:** De acuerdo a requerimientos que haga el personal o familiar se realizan bautizos y cumpleaños para pacientes que lo requieran y lo soliciten, se brinda el acompañamiento religioso a pacientes en estado terminal y video llamadas.
- **INTERCONSULTA POR PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL:** La realiza el servicio que lo requiera, según la necesidad brindando apoyo al paciente y familiar en los siguientes eventos:
  - 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 críticas.
  - Apoyo a pacientes y familiares en casos de sintomatologia depresiva o ansiosa secundario a su proceso de salud y enfermedad.
  - Apoyo cuando se active el código lila.
  - Apoyo cuando el paciente se encuentre en cuidados paliativos.
  - Apoyo frente a una noticia catastrófica.
  - Cuando hay pérdida de una parte del cuerpo.
- **HORARIOS DE VISITAS:** Brindando información sobre horarios de visita, derechos y deberes, recomendaciones de seguridad del paciente.
- **PATOLOGÍAS MÁS FRECUENTES:** Brindando información mediante Folletos de las cinco primeras patologías más frecuentes, acerca de los cuidados que se deben tener en casa como promoción del autocuidado.
- **ENTREGA DE INFORMACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA:**

RESOLUCION No 0309 DE 2022

01 AGO 2022

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

- Suministrar de manera personal por el especialista o médico tratante, la información al paciente, luego de la realización de la revista médica.
  - Brindar en un espacio diferente al cubículo del paciente, la información de su estado crítico, con el fin de realizar recomendaciones a la familia sobre su estado y manejo posterior.
  - Entregar información al familiar después de la cirugía dada por la especialista y/o el anestesiólogo tratante.
  - Entregar información institucional en los televisores del hospital en horarios establecidos.
  - Brindar información por los médicos al familiar de los pacientes hospitalizados en áreas críticas vía telefónica, en horario determinado por la unidad.
- **CONDICIONES ADECUADAS DE DESCANSO PARA FAMILIARES:** Brindar a los familiares acompañantes de los pacientes, condiciones adecuadas para su descanso y confort durante su estadía.

**ESTRATEGIAS PARA UN AMBIENTE DE TRABAJO ADECUADO POR PARTE DEL PERSONAL TANTO CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:**

- ✓ **CULTURA DE SILENCIO:** Fomentar en la institucion el silencio como medida de recuperacion y tranquilidad para los usuarios y colaboradores.
  - ✓ **REDUCION DE LA CONTAMINACION VISUAL Y AMBIENTAL:** En los espacios de la institución como lo son (carteleros, paredes).
  - ✓ **ACCESO:** Contar con rampas, pasamanos, señalética, silla de ruedas, caminadores, camillas, que permitan el desplazamiento seguro de los usuarios con discapacidad.
- **SESIONES BREVES:**  
Crear conciencia al personal de salud en humanización y buen trato mediante capacitaciones y jornadas de sensibilización al personal.

**RESOLUCION No 0309 DE 2022**

**(01 AGO 2022)**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

- **ADULTO MAYOR** : Brindar apoyo emocional al adulto mayor que se encuentra hospitalizado en la institucion , Entrega de kit de aseo en internacion para mayor confort e higiene; cuidados de la patología por la cual estan siendo atendidos.
- **APOYO A SALUD MENTAL**: Para los pacientes con transtornos de sustancias psicoactivas dentro del buen trato se tiene en cuenta la dignidad humana del paciente y el derecho de escoger si tomar o no el tratamiento de rehabilitacion por consumo de estas sustancia. Ajustandonos a la ley 1566 del 2012 la cual nos dice que debe ser atendida de forma integral para el tratamiento en su rehabilitacion y recuperacion de su salud , exceptuando los pacientes en fase crítica, psicóticos y con riesgo de auto y etero agresión en su libre desarrollo de la personalidad.
- **BUEN TRATO PARA HABITANTE DE LA CALLE**: Garantizar la atención integral en salud de población habitante de calle con el fin de lograr la protección oportuna, eficaz obteniendo una recuperación integral como derecho a la salud.
  - Socializar la Resolución con el personal del hospital para lograr una adecuada atención.
  - Realizar Intervención por parte de las áreas de Trabajo Social y Psicología permitiendo la articulación con los entes territoriales como secretarías, Fiscalía General de la Nación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y familia.
  - Detectar las necesidades que el paciente requiera y brindarle el apoyo y seguimiento respectivo por parte de humanización.
  - Integrar el Comité de Abandono Social.
  - Garantizar la Intervencion Jurídica institucional, cuando se requiera.
- **MUSICO TERAPIA** : Llevar a los pacientes y colaboradores del Hospital Universitario San José de Popayán ESE, musicoterapia en las diferentes áreas, como estímulo para su recuperación, dentro del proceso terapéutico, generando la ayuda, aprendizaje y bienestar para los pacientes y colaboradores.
- **BONOS DE ALMUERZO**: Brindar almuerzos a los familiares de los pacientes de domicilios lejanos y de escasos recursos que acuden a nuestro Hospital,

RESOLUCION No 0309 DE 2022

(01 AGO 2022)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

mediante bonos que son entregados en la Oficina de Aseguramiento de la Calidad subproceso de Humanización.

- **POBLACION DIFERENCIAL:** Proporcionar los criterios técnicos, dirigidos a la institucionalidad y al personal de salud, que garanticen la atención humanizada y libre de estigmatización y discriminación de la población LGBTI, y el ejercicio de su derecho fundamental a la salud.
- Establecer los principios de la atención en salud con enfoque de género, diferencial y no discriminación para la población LGBTI.
- Establecer pautas orientadoras con el personal que labora en la institución de salud permitiendo apropiar el enfoque de derechos, de género y diferencial a fin de avanzar en el respeto, protección y garantía del derecho a la salud de la Población LGBTI.
- **POBLACION VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO :** Brindar una atención integral, rápida, segura y humanizada, garantizando privacidad en su identificación, ingreso e información sensible, a fin de minimizar los riesgos para la salud física y emocional del paciente, que puedan generar responsabilidad para la Institución.

**ARTICULO OCTAVO: DECALOGO DE BUEN TRATO.**

1. Mantener una adecuada presentación personal.
2. Brindar un saludo amable y respetuoso.
3. Tratar a los usuarios y colaboradores como quisiera que lo trataran a Usted.
4. Actuar bajos principios de Calidad, Eficiencia, Vocación, Trabajo en Equipo, Lealtad.
5. Trabajar con Responsabilidad, Honestidad, Solidaridad, Respeto, Confidencialidad, Amabilidad, Solidaridad.
6. Cuando se presenten dificultades en la comunicación verbal actuar con autocontrol evitando la burla y el irrespeto.
7. Utilizar gestos, palabras, y actitudes gratificantes con los usuarios y compañeros.
8. Conciliar con los compañeros cuando hay dificultades.



RESOLUCION No **0309** DE 2022  
(01 AGO 2022)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

9. Hacer contacto visual al hablar con los usuarios, familiares y personal de la institución.
10. Siempre llamar al paciente por su nombre y pronunciarlo cada vez que te dirijas él.
11. Moderar el tono de voz, moderar el tono de celulares, compartir en espacios recomendados, brindar períodos de penumbra.
12. Demostrar interés por los asuntos que tus pacientes quieran comunicarte y cuida que tu expresión facial siempre ofrezca una sonrisa natural.
13. Escuchar con respeto.
14. Brindar respuestas con amabilidad, concretas y directas a todos sus interrogantes.

**ARTICULO NOVENO: DERECHOS DEL PACIENTE.** Establecer como Derechos del Paciente los siguientes.

- Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
- Recibir información sobre cómo presentar felicitaciones, reclamos, quejas y sugerencias, así como a recibir una respuesta.
- Tener confidencialidad en la información suministrada y en el manejo de la historia clínica, que solo puede ser conocido por terceros, previa autorización del paciente o en casos previstos en la ley.
- Recibir información de los costos y no realizar trámites que le corresponden al Hospital.
- Aceptar o rechazar la donación de órganos, de conformidad con la ley.
- Acceder a servicios y tecnologías de salud oportunos, seguros, y de alta calidad.
- Recibir apoyo espiritual según su religión o creencia y asistencia en el manejo del duelo, si se requiere.
- Elegir el prestador de servicios de salud dentro de la oferta disponible y ser atendido por trabajadores de la salud capacitados.
- Recibir la información oportuna y comprensible de su estado de salud, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas.
- Recibir la atención de urgencias con la oportunidad que su condición amerite, sin que se exija documento o pago previo.

RESOLUCION No 0309 DE 2022

01 AGO 2022

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

**ARTICULO DECIMO: DEBERES DEL PACIENTE.** Establecer como Deberes del Paciente los siguientes:

- Velar por el cuidado integral de su salud y el de su comunidad atendiendo recomendaciones de los programas y prevención.
- Asumir los gastos, excedentes y otros servicios utilizados no cubiertos. (Copagos)
- Cumplir con las normas establecidas en el Hospital
- No ingresar elementos peligrosos para la seguridad de las personas, ni bebidas alcohólicas.
- No fumar
- Acatar los Horarios de visita
- No ingresar animales, excluyendo los perros guías para personas invidentes.
- Realizar una correcta clasificación de los residuos hospitalarios.
- No circular en áreas restringidas
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud y cumplir las normas.
- Brindar de Manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para su atención
- Tratar con respeto y dignidad al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

**ARTICULO DECIMO PRIMERO: DEBERES DEL CLIENTE INTERNO.** Establecer como deberes del Cliente Interno del Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado los siguientes:

1. Mantener completa armonía y respeto con sus superiores y compañeros de trabajo, en cuanto al trato y relaciones interpersonales, cumpliendo los lineamientos del código de integridad institucional.
2. Brindar un trato digno, respetuoso y sin discriminación a todas las personas con las cuales se interrelaciona.
3. Cumplir con las funciones o actividades asignadas a su cargo con eficiencia, honradez, y observando de manera constante los principios de la buena Fe.

**RESOLUCION No 0309 DE 2022**  
**(01 AGO 2022)**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

4. Contribuir al cumplimiento de las metas, objetivos, programas y políticas institucionales, conforme a los lineamientos establecidos en los planes de desarrollo y planes estratégicos adoptados por el Hospital.
5. Mantener la confidencialidad de los asuntos relacionados con el desempeño de sus funciones o el cumplimiento de sus actividades.
6. Custodiar y cuidar la documentación e información a la cual tenga acceso y que por razón del desempeño de sus funciones o el cumplimiento de sus actividades conserve bajo su cuidado y responsabilidad, impidiendo o evitando la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.
7. Vigilar y salvaguardar los bienes, equipos, muebles y documentos que le han sido asignados para el cumplimiento de sus funciones o el desarrollo de las actividades a su cargo, entregados bajo su cuidado o custodia.
8. Cumplir con los lineamientos del programa de seguridad y salud en el trabajo para la prevención y manejo de accidentes y enfermedades laborales.
9. Proteger la imagen institucional, manteniendo un comportamiento adecuado respecto de su presentación personal, buen vestir y un lenguaje apropiado, cumpliendo las normas de buena presentación y decoro institucional.
10. Participar activamente de las actividades programadas en el plan institucional de capacitación para el mejoramiento continuo de sus competencias, como parte de su formación integral.

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO: DERECHOS DEL CLIENTE INTERNO.** Establecer como Derechos del Cliente Interno del Hospital Universitario san José de Popayán Empresa Social del Estado los siguientes:

1. Realizar sus actividades en condiciones dignas, en un ambiente adecuado que fomente el buen desempeño laboral.
2. Recibir la remuneración convenida en los términos pactados.
3. Recibir capacitación que permita el mejoramiento continuo de sus competencias laborales.
4. Participar de los programas de Bienestar Social e Incentivos aprobados y adoptados por la institución.
5. Recibir un trato digno basado en el respeto a su intimidad, a la no discriminación por razones de sexo, estado civil, edad, origen racial o étnico, condición social,

RESOLUCION No 0309 DE 2022  
(01 AGO 2022)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

- religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, ni lenguaje, o razones de discapacidad o tipo de vinculación laboral.
6. Recibir protección frente a situaciones de acoso de cualquier índole, que atenten contra su dignidad e integridad como persona.
  7. Desarrollar sus actividades en instalaciones adecuadas, que garanticen su seguridad e integridad personal.
  8. Contar con los recursos necesarios para el adecuado desempeño y cumplimiento de sus labores.
  9. Recibir trato digno y respetuoso por parte de pacientes y sus familiares.
  10. A beneficiarse de la aplicación e implementación de las políticas, lineamientos y actividades del programa de seguridad y salud en el trabajo.
  11. A que se le garantice la seguridad social integral.

**ARTICULO DECIMO TERCERO: CONFORMAR el COMITÉ INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION** como un Equipo de apoyo a la Institución, integrado multidisciplinariamente y que tiene como finalidad implementar los lineamientos de la política de Humanización y que estará integrado de la siguiente manera:

1. Gerente el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado quien lo presidirá o su delegado en su defecto el Coordinador de Aseguramiento de la Calidad quien presidirá el Comité en ausencia del Gerente.
2. Coordinador de Psicología o su Delegado
3. Coordinador de Trabajo Social o su Delegado
4. Coordinador de Humanización
5. Coordinador de Urgencias o su Delegado
6. Un (1) Representante de la Clínica del Buen Trato
7. Coordinador de la Oficina Etico Legal y Bioética o su Delegado
8. Coordinador de Atención al Usuario o su Delegado
9. Un (1) Representante de la Universidad del Cauca
10. Coordinador de Enfermería o su Delegado
11. Un (1) un algesiologo

|                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>HOSPITAL<br/>UNIVERSITARIO<br/>SAN JOSÉ</b><br/>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br/>POPAYÁN</p> <p>Confianza y valor para su vida</p> <p>NIT. 891.580.002-5</p> | <p><b>GERENCIA</b></p> | <p>FO-ARH-01</p> <hr/> <p>Versión: 04</p> <hr/> <p>Página 16 de 17</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------|

RESOLUCION No **0309** DE 2022  
(01 AGO 2022)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

**ARTICULO DECIMO CUARTO: FUNCIONES DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION:** Serán funciones del Comité Institucional de Humanización las siguientes:

- Elaborar el Plan Operativo que implementa el Equipo de Humanización de acuerdo con las líneas estratégicas de la Política.
- Monitorear el cumplimiento de los lineamientos de la Política de Humanización que han sido fijados.
- Promover el despliegue de la Política de Humanización, mediante actividades que lleven a la sensibilización del Talento Humano en el trato con el paciente.
- Evaluar cada una de las estrategias utilizadas en la implementación de los lineamientos de la Política de Humanización.
- Realizar planes de mejoramiento que conlleven al diseño de nuevas estrategias que permitan un mayor impacto.
- Orientar el desempeño de los Servidores Públicos y Colaboradores del Hospital hacia el servicio del paciente o usuario y su familia, ofreciéndoles una asistencia integral, con calidez, que responda a las dimensiones psicológica, biológica, social y espiritual, dando prioridad al respeto por su persona, por su autonomía y la defensa de sus derechos.
- Diseñar estrategias que permitan sensibilizar a servidores públicos y colaboradores del Hospital, sobre la atención humanizada, el respeto al paciente y su familia, su dignidad, la privacidad en la atención, una atención integral en el dolor y el apoyo emocional y espiritual.

**ARTICULO DECIMO QUINTO: PERIODICIDAD.** El Comité Institucional de Humanización se reunirá de manera ordinaria cada dos (2) meses y de manera extraordinaria cuando lo convoque el Gerente del Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado. En estas reuniones el Comité evaluará los avances y ajustarán los planes operativos.

**ARTICULO DECIMO SEXTO: REVISION Y ACTUALIZACION.** La **POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**, así como el **PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN** que hace parte integral de la presente Resolución, se revisarán y actualizarán anualmente, según las necesidades y requerimientos institucionales.

RESOLUCION No 0309 DE 2022

01 AGO 2022

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Y SE ADOPTA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO.**

**ARTICULO DECIMO SEPTIMO:** Las acciones establecidas en la presente Resolución para la implementación de la **POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**, y en el **PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN** son de obligatorio cumplimiento en el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado.

**ARTICULO DECIMO OCTAVO: MONITOREO Y EVALUACION.** Para realizar un mejor seguimiento a la Política de Humanización, se elaborarán indicadores de medición de acuerdo con los objetivos, ejes estratégicos, programas y responsabilidades de cada uno de los actores de la política, descritos en el Programa de Humanización.

**ARTICULO DECIMO NOVENO: PUBLICACION.** La Publicación, despliegue y divulgación de la presente Resolución y sus anexos, se realizará una vez aprobada por la Gerencia del Hospital, a través de los canales internos y externos de comunicación, con los que cuenta el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado y en el Programa de Inducción y Reinducción contenido en el Plan Institucional de Capacitación (PIC).

**ARTICULO VIGESIMO: VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga lo dispuesto en las Resoluciones Números 914 del 17 de Diciembre de 2013, 482 del 22 de Julio de 2013, 435 del 16 de Agosto de 2018 y demás disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE.**

Popayán,

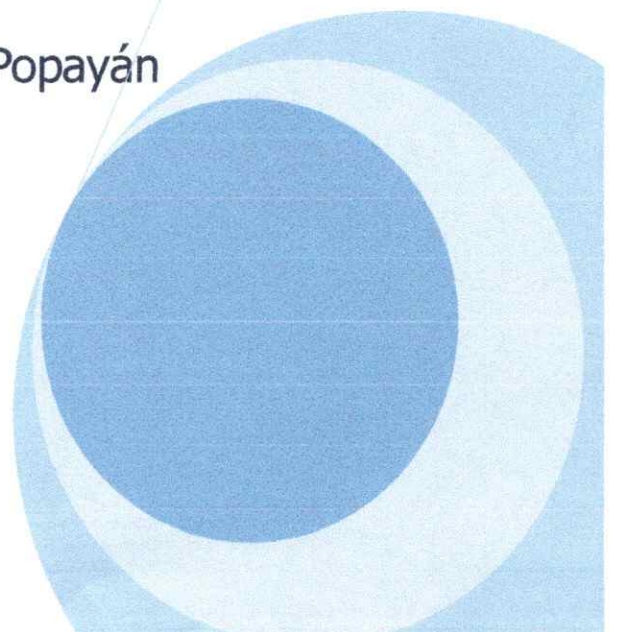
  
**CESAR EDMUNDO SARRIA PORRAS**  
Gerente

Revisó: Paola Andrea Vega Arias Afiliada Partícipe ADMISALUD Aseguramiento de la Calidad PL  
Revisó: Betty Fabiola Rojas Gallego Profesional Universitario Gr2 Jefe de Talento Humano  
Proyectó: Angelli Danielly Mera Aranda Afiliada Admisalud Aseguramiento de la Calidad  
Proyectó: Patricia Torrijano Bonilla Profesional Universitario Gr2  
Anexos: Programa Institucional de Humanización  
Archivo: Resoluciones Gerencia

# **PROGRAMA DE HUMANIZACION 2022**

Hospital Universitario San José de Popayán  
E.S.E.

Angelli Danielly Mera  
Referente de Humanización  
Hospital Universitario San José ESE





Dado los resultados de la implementación del programa de humanización y teniendo en cuenta las necesidades de los pacientes, familiares y colaboradores el Hospital universitario San Jose se realiza la actualización del programa del año 2021 de la política de humanización de manera que se pueda dar respuesta y cumplimiento a estas necesidades y avanzar en pro de la acreditación en Salud.

Dados los riesgos establecidos en la política se plantean acciones para mitigación de estos y se contemplan actividades para el mejoramiento de la atención en salud tanto de los pacientes como de los colaboradores siguiendo el Ciclo AREPEES-R.

En cuanto a los procesos de humanización hay que partir de quiénes son los trabajadores del área de la salud: médicos, enfermeras, terapeutas, nutricionistas, bacteriólogos, entre otros. A ellos es importante recordarles que están llamados a dar todo su conocimiento al servicio de los demás, sin diferencia del nivel en que se encuentren, colocando en primer lugar la sensibilidad la ética ; ofreciendo una atención segura y humanizada con una comunicación clara veras, oportuna a los usuarios y sus familias.

El respeto a la vida, la dignidad de los seres humanos y sus derechos, sin distinción de edad, credo, sexo, raza, nacionalidad, lengua, cultura, condición socioeconómica e ideología política, son principios y valores fundamentales que orientan el ejercicio de su labor. Se da a partir de la comunicación y relación interpersonal humanizada entre el profesional de la salud y el ser humano, sujeto del cuidado y recuperación del usuario en las distintas etapas de la vida, situación de salud y del entorno.

La atención implica un juicio de valor y un proceso dinámico y participativo para identificar y dar prioridad a las necesidades y decidir la intervención médica, el plan de cuidado de enfermería y o de otros profesionales de la salud, con el propósito de promover la vida, prevenir la enfermedad, intervenir en el tratamiento, en la rehabilitación y dar cuidado paliativo con el fin de desarrollar, en lo posible, las potencialidades individuales y colectivas.

Los riesgos identificados son:

**1. Falta de sensibilización del personal en la atención al paciente.**

Los tiempos cambian y las relaciones son dinámicas lo que conlleva a cambios en la atención al paciente. Las tecnologías han alejado al personal asistencial de una atención más cercana con el paciente, el stress, las jornadas laborales, la presión 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 atención.**

Es importante destacar que la infraestructura de los hospitales juega un papel importante en la humanización de la atención, es por ello que se debe realizar énfasis en la seguridad y comodidad del paciente dentro de la institución y garantizar condiciones amigables, confortables y que aseguren privacidad de la atención.

**3. Falta de información al paciente y su familia.**

La falta de información clara, precisa, al paciente y su familia es uno de los derechos que más necesitan los pacientes y familiares cuando se encuentran dentro de la atención en salud, ya que mejora la ansiedad y promueve la confianza.

**4. Vulneración de los derechos de los pacientes.**

Los derechos de los pacientes son expresión de los valores que conforman la necesidad de los usuarios debido a que se ven vulnerados debido a negligencias médicas de infraestructura, de implementación de la tecnología. 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 institución de salud presenta diferentes sensaciones relacionadas a su estado emocional que puede tener relación con el mejoramiento o deterioro de su estado físico, 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 atención oportuna en el dolor**

El manejo del dolor en el ámbito hospitalario debe ser tenido en cuenta desde el ingreso del paciente a la institución; de igual manera se debe evaluar la percepción de este, de manera que sienta que se le han dado respuesta a las necesidades físicas de dolor según su percepción. Sin embargo el dolor no solo consiste en la sensación física desagradable, sino que implica aspectos sociales, psicológicos y espirituales de la persona, que deben ser también evaluados y tenidos en cuenta para la atención integral del paciente.

**La Seguridad:** El ambiente físico debe tratar de salvaguardar la sensibilidad personal y dignidad humana de los pacientes y sus familiares, tratar de aminorar sus ansiedades y preocupaciones, especialmente en aquellos casos donde los pacientes y sus familiares estén atravesando momentos difíciles, como por ejemplo: esperando los resultados de una cirugía, una emergencia, terapia intensiva, o un diagnóstico crucial. Tomando en cuenta que la prioridad del mantenimiento de las superficies sea agradable para nuestros usuarios. La seguridad se puede procurar proporcionando un ambiente cálido a fin de disminuir el miedo, y aumentar la confianza y autoestima de los usuarios.

**La Privacidad:** Es primordial para los pacientes que reciben cierto tipo de tratamiento, los cuales manifiestan frecuentemente sentimientos de depresión, ansiedad, temor de ser discriminado, rechazo, etc. El ambiente físico como el tamaño de los espacios deben proveer adecuados niveles de privacidad. En las esperas de las áreas críticas, son necesarios espacios personalizados donde las familias puedan esperar juntas con un mínimo de contacto con los otros pacientes, pero también es conveniente tener espacios que insinúen cierta sociabilidad y estimulen el contacto personal ya que algunos pacientes y familias sienten considerable apoyo al compartir sus preocupaciones con otras personas que están pasando por la misma situación.

Es por ello que para la implementación de la política se trabaja bajo los siguientes lineamientos:

1. Usuario y su familia informados
2. Buen trato
3. Apoyo emocional y espiritual
4. Atención en el Dolor
5. Hotelería y confort

Estos lineamientos están 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 sensibilización al cliente interno con el fin de fortalecer la cultura de humanización.

De acuerdo al análisis de las acciones realizadas en 2020 se continúa realizando memotecnia de los lineamientos de manera que el personal conozca y difunda la política que da respuesta a los lineamientos planteados. Es por ellos que se definen solo 5 lineamientos donde el lineamiento de privacidad en la atención está incluido dentro del lineamiento de buen trato.

Humanización, sintetiza todas las acciones, medidas y comportamientos que se deben producir para garantizar y salvaguardar la dignidad de cada ser humano como usuario de salud. Esto significa que el usuario está en el centro de cada decisión de diseño, no solo como un productor de requerimientos funcionales, sino como una expresión de los valores humanos que deben ser considerados.

La humanización en salud debe manifestarse desde el primer contacto con el paciente, a través de una comunicación fluida, efectiva, cálida, que sienta un trato personalizado y cariñoso, cuidando el lenguaje verbal (lo que decimos y cómo lo

decimos) y el lenguaje gestual, que trasmite igualmente mensajes positivos y negativos. Este tipo de relación además, es una base que favorece el crecimiento y el desarrollo personal.

Las relaciones de buen trato parten de la capacidad de reconocer que existe un YO y también que existe OTRO, ambos con necesidades diferentes que se tienen en cuenta y se respetan.

- Resaltar la importancia del trato humanizado, los pacientes se lo merecen es terapéutico. El paciente que es tratado con cariño será un paciente contento y ayudará a mejorar su estado de salud general.
- El primer contacto, el lenguaje oral y gestual son fundamentales para que el paciente se sienta bien atendido. El tono de voz y una amplia sonrisa deben expresar cordialidad e invita a una atención segura y humanizada.
- El paciente siempre regresará a los lugares donde lo hayan tratado con respeto y dignidad.
- Posibilidad de expresión emocional, con palabras, gestos o silencios que demuestran interés, preocupación y atención por el otro.

Brindar trato humanizado también nos estamos enriqueciendo personalmente. Por lo que hagamos hoy, seremos recordados mañana.

**Los siguientes son ejemplos de acciones que debemos poner en marcha como línea de manejo integral de cualquier paciente:**

- Identificarse con el paciente y con sus familiares.
- Aprender a escuchar y a guiar conversaciones.
- Ser empático y respetuoso ante las condiciones particulares de cada paciente, tomando en cuenta no solo el contexto biológico al que estamos enfocados como parte del sector salud, sino en la perspectiva social, familiar, y personal de cada uno de ellos.
- Proporcionar información clara, y asegurarse de que las indicaciones se hayan comprendido de manera efectiva.
- Comunicar asertivamente malas noticias, sin ejercer juicios de valor o de relación

# AEIHOBU

## A: ATENCION EN EL DOLOR

### Atención en el Dolor



1. **ESCALA DEL DOLOR:** Valoración de escala del dolor desde el ingreso del paciente y en todos los momentos de la atención.
2. **GUÍAS DE ATENCIÓN:** Definición de guías de atención en el dolor e implementación de ellas.
3. **DOLOR EN PACIENTES QUEMADOS:** Utilización de apósitos especiales para atención de paciente quemados y atención de curaciones con interconsulta a anestesiología para manejo integral del dolor.
4. **APOYO DE PSICOLOGÍA:** para familiares de pacientes quemados para aceptación y correcta introspección de su proceso salud enfermedad.

**PACIENTE:**

- Nuestra prioridad en la atención
- Priorizar
- Calmar el Dolor

**EVALUACION:**

- Lo hace el médico tratante y evalúa
- EL Porque
- Localización
- Intensidad
- Factores , permanente, parcial
- Se evalúa con la escala del dolor EVA (Adultos ,Niños

**PERSONAL ASISTENCIAL**

- Médico tratante e interconsultante
- Enfermería
- Grupo de algesiología
- Fisioterapia
- Grupos de apoyo: Trabajo social, psicología, espiritual

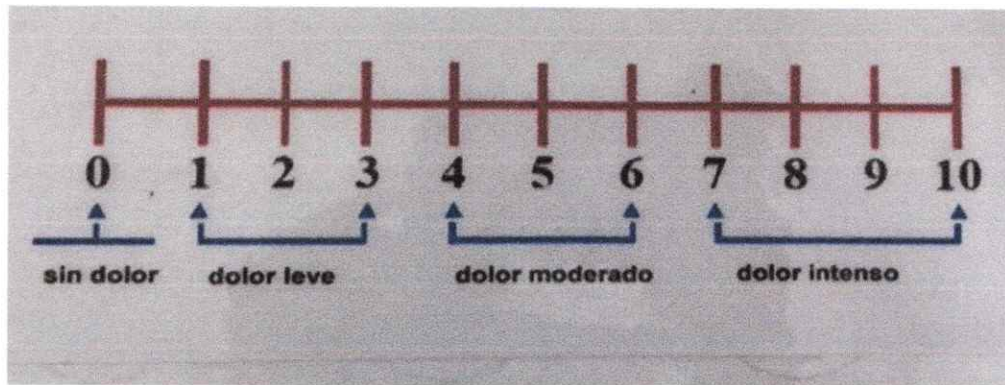
**ENTORNO**

- Medicamentos
- Unidad del paciente
- Confort

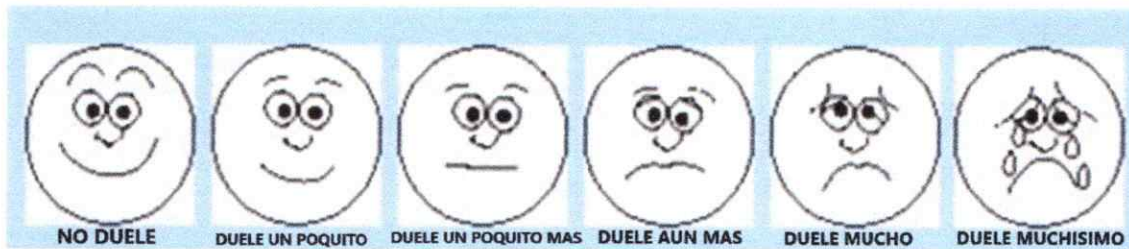
**FAMILIA**

- Escuchar
- Acompañamiento : paciente y familia

## ESCALA DEL DOLOR



### ESCALA DEL DOLOR



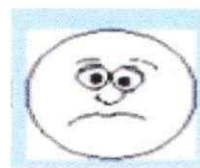
### ESCALA DEL DOLOR



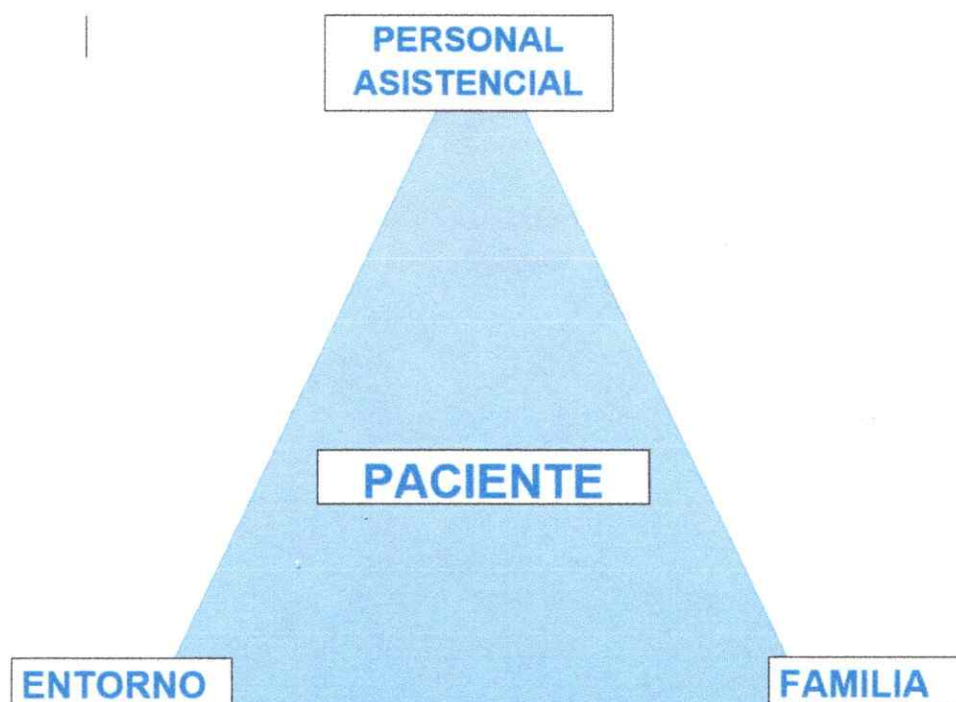
0 CALMADO  
RELAJADO



1 MENOR MARCADO  
INTERMITENTE



2 MARCADO  
CONSTANTE



**P** rioridad  
**A** tención  
**C** almar el dolor  
**I** nterconsultar  
**E** xplicar  
**N** uestra prioridad  
**T** ratamiento  
**E** valuación

## E: EMOCIONAL Y ESPIRITUAL

### Apoyo Emocional y Espiritual



**VOLUNTARIADO FAMILIA CAMILIANA** que realizan acompañamiento a los pacientes hospitalizados los días sábados.

**VOLUNTARIADO MISION MARIA:** personas voluntarias que realizan oración por los enfermos en la capilla del hospital los días viernes y sábados con pacientes y familiares.

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

**VOLUNTARIADO MISION VIDA:** Voluntarios que realizan actividades de acompañamiento a pacientes y familiares los días miércoles y actividades lúdicas de apoyo.

**CELEBRACION EUCARISTICA:** Se realiza eucaristias de acuerdo a requerimientos que haga el personal.

**CELEBRACIONES:** Realización de bautizos y cumpleaños para pacientes que lo requieran y lo soliciten.

**SACERDOTE:** Visita del sacerdote a pacientes en estado terminal u video llamadas.

**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 críticos para apoyo de familiares tales como:

- Apoyo a familiares de pacientes con muerte cerebral.
- Apoyo psicológico a las madres en la muerte de su hijos.
- Apoyo a familiares para entrega de información dolorosa.
- Apoyo a familiares para toma de decisiones críticas.
- Apoyo a pacientes y familiares en casos de sintomatología depresiva o ansiosa secundario a su proceso de salud y enfermedad.

## Usuario y su Familia Informados



**GUÍA DEL USUARIO:** contiene información sobre horarios de visita, derechos y deberes, segregación correcta de residuos, recomendaciones de seguridad del paciente.

**PATOLOGÍAS MAS FRECUENTES:** Folletos de las patologías más frecuentes que cuentan con información importante acerca de los cuidados que se deben tener en casa como promoción de autocuidado.

### ENTREGA DE INFORMACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA:

- La información al paciente es suministrado de manera personal por el especialista o médico tratante luego de la realización de la revista médica.
- La información del estado crítico del paciente se deberá realizar en un espacio diferente al cubículo del paciente con el fin de realizar recomendaciones a la familia sobre su estado y manejo posterior.
- Entrega de información al familiar después de la cirugía dada por la especialista y/o el anestesiólogo tratante.
- Entrega de información institucional en los televisores del hospital en horarios establecidos.
- Información dada por los médicos al familiar de los pacientes hospitalizados en áreas críticas vía telefónica.

- **DIRECTORIO DE APOYO EMOCIONAL:** Se encuentran en cada servicio la extensión del área de Humanización y los teléfonos del personal a cargo del programa, debido a que no contamos con sacerdote asignado para el hospital.
- **PERSONAL DE APOYO AL SIAU:** El personal de apoyo del SIAU realiza rondas por los servicios divulgando a los familiares, pacientes, colaboradores los derechos y deberes del hospital, para mejorar la información y la difusión de los mismos.

## HO: HOTELERIA Y CONFORT

### Hotelería y Confort



- **DIETAS ESPECIALES PARA MATERNAS Y NIÑOS:**

Dietas especiales para maternas y niños de diferentes costumbres y regiones.

- **ESPACIOS DE ESPERA DIGNOS**

Se garantiza espacios adecuados para el paciente y su familia. Salas de espera y acompañamiento de familiares confortables.

- **SEÑALIZACIÓN ADECUADA, SENCILLA Y SUFICIENTE.**

- **CONDICIONES ADECUADAS DE DESCANSO PARA FAMILIARES** Se brinda a los familiares condiciones de descanso durante su estadía.
- **AMBIENTE DE TRABAJO ADECUADO.**
- **HORARIOS DE MEDICAMENTOS:** Colocación de medicamentos de tal manera que no interfieran con las horas de descanso del paciente en lo posible.
- **CULTURA DE SILENCIO:** Fomentar en los servicios el silencio de manera que permita el descanso de los pacientes.
- Reducción de la contaminación visual y ambiental
- Acceso que tienen en cuenta las limitaciones de los usuarios (Accesores

- **BIBLIOTECA RODANTE:** mueble rodante que contiene libros, historietas, periódicos y juegos de mesa para uso de los pacientes y sus familiares en internación adultos, pero por motivos de covid no está disponible.

## LISTA DE VERIFICACION

## BU: BUEN TRATO

### Buen Trato



#### SESIONES BREVES:

- Crear conciencia al personal de salud en el buen trato mediante capacitaciones y jornadas de sensibilización.
- Realización de charlas mensuales a las madres de la casa de paso con temas relacionados a el autocuidado a la salud y temas instituciones pero estan suspendidas por covid .

**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, pero por **motivos de covid se encuentra cerrada.**

**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 y/o padre , buscando responsabilizar a los padres de ser los cuidadores primarios de su hijo y fomentar el lineamiento binomio madre hijo estos puedan satisfacer sus

**CLINICA DEL BUEN TRATO:** reuniones semanales de grupo interdisciplinario 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.



**TRABAJO SOCIAL y PSICOLOGIA:** 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 y realizacion de video llamadas a pacientes hospitalizados en areas de aislamiento (covid ) los dias martes y jueves.

**ADULTO MAYOR :** Se realizara estrategia en internacion la cual esta basada en Brindar apoyo emocional al adulto mayor que se encuentra hospitalizado en la institucion , entregandoles kit de aseo para mayor confort e higiene; Ademas Se les orientara sobre la patologia y los cuidados por la cual estan siendo atendidos .

**APOYO A SALUD MENTAL:** A los pacientes con transtornos de sustancias psicoactivas dentro del buen trato se tiene en cuenta la dignidad humana del paciente y el derecho de escoger si tomar o no el tratamiento de rehabilitacion por consumo de estas sustancia. Ajustandonos a la ley 1566 del 2012 la cual nos dice que debe ser atendida de forma integral para el tratamiento en su rehabilitacion y recuperacion de su salud , exceptuando los pacientes que esten en fase critica psicoticos y con riesgo de auto y etero agresion en su libre desarrollo de la personalidad.

**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.

**CODIGO BLANCO:** paciente posible donante de organos. Sus familiares tiene condiciones especiales de acompañamiento y despedida.

### **VOLUNTARIADOS:**

**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.

**VOLUNTARIADO DAMAS AZULES**: grupo de voluntarias que realizan actividades dentro del hospital para consecucion de ayudas para los pacientes y sus familiares, por COVID 19 no han acudido al hospital para brindar apoyo.

### **VOLUNTARIADO SONRISAS PARA EL ALMA:**

Grupo de voluntarias mujeres emprendedoras de la ciudad de Popayan que realizan actividades con pacientes y familiares de manualidades, donaciones de pañales ,ropa, recursos economicos .

### **BUEN TRATO EN CIRUGIA:**

- Acompañamiento de la madre a los niños menores de 12 años desde el traslado a la sala de espera hasta el momento de sedacion en el quirófano y en la sala de recuperacion.
- Acompañamiento de un familiar a los adultos mayores de 75 años en sala de recuperacion.
- Apoyo de psicologia para los pacientes y familiares en procedimientos de alto impacto.
- Traslado de los niños al quirófano en el carro electrico de juguete de manera que permita disminuir la ansiedad tanto de los niños como de los padres.

### **BUEN TRATO EN PEDIATRIA:**

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

**BUEN TRATO PARA PACIENTE MANEJO DEL DUELO**

- Intervencion por parte de psicologia y trabajo social en casos que se requiera.
- Apoyo desde el proceso de humanizacion al paciente o familiar cuando lo requiera y sea solicitado.
- Intervencion apoyo espiritual respetando su creencia.
- Estas intervenciones se hacen de acuerdo a la necesidad del paciente y familiar en caso de muerte, cirugias, noticias catastroficas y en enfermedades terminales.

**BUEN TRATO PARA POBLACION ADULTO MAYOR**

- Brindar atencion oportuna y eficaz por la condicion de vulnerabilidad.
- Brindar filas preferenciales.
- Espacios adecuados como: ascensores, rampas , iluminacion, sillas de ruedas, caminadores, baños con sus respectivas barreras de seguridad para eviar accidentes, acompañante permanente, dieta adecuada y formulada por el medico
- Horarios de atencion oportunos.
- Entrega de kit de aseo .
- Educacion sobre cuidados de la patologia

### **BUEN TRATO EN POBLACION LGTBI Q+**

- La atención a las personas LGTBIQ+ debe realizarse sin discriminación alguna y considerar las particularidades y necesidades especiales de cada persona, sin menoscabo de sus derechos, para asegurar la equidad e igualdad.
- En nuestra institución de salud la población LGTBIQ+ tienen derecho a disfrutar de los mismos derechos humanos y las mismas libertades fundamentales de todos los seres humanos.
- El personal de salud se encargara de Velar por la privacidad de la información relacionada con la propia orientación sexual o identidad de género, como también las decisiones y elecciones relativas al propio cuerpo y a las relaciones sexuales o de otra índole consensuadas con otras personas.
- Ninguna persona será obligada a someterse a ninguna forma de tratamiento, procedimiento o exámenes médicos o psicológicos, ni a permanecer confinada en un centro médico, en base a su orientación sexual o identidad de género. La orientación sexual y la identidad de género de una persona no son, en sí mismas, condiciones médicas y no deberán ser tratadas, curadas o suprimidas.
- Permita la libre expresión de opiniones y sentimientos.
- No la juzgue ni prometa cosas que no podrá cumplir.
- Respetar y utilizar el nombre social que la persona ha asumido con su identidad de género. No obstante para efectos de sus registros clínicos se tendrá en cuenta el documento de identidad vigente y debidamente expedido por la autoridad competente.
- Nunca utilice términos coloquiales para referirse a la orientación sexual o identidad de género de la persona LGTBIQ+, ya que pueden ser ofensivos.

### **BUEN TRATO PARA PACIENTE VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO**

- Privacidad en la identificación del paciente y familiar.
- Informar a vigilancia cuando ingresa un paciente.
- Apoyo por parte de humanización encuancto a tramites en la atencion, necesidades que se detecten.
- Intervencion por psicologia y trabajo social.

### **BUEN TRATO PARA HABITANTE DE CALLE**

- Garantizar la atención integral en salud de población habitante de calle con el fin de lograr la protección oportuna, eficaz obteniendo una recuperación integral como derecho a la salud.
- Socializar la resolución con el personal del hospital para lograr una adecuada atención.
- Interviene trabajo social y psicología permitiendo la articulación con los entes territoriales como secretarías, fiscalía, bienestar familiar y familia.
- Se detectan las necesidades que el paciente requiera y se le brinda el apoyo y seguimiento respectivo por parte de humanización.
- Integración al Comité de abandono social.
- Intervención jurídica institucional.

### **BUEN TRATO PARA POBLACION LGTBI**

- Lo que se busca es Proporcionar los criterios técnicos, dirigidos a la institucionalidad y al personal de salud, respecto a la atención humanizada libre de estigma y discriminación a las personas Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transexuales e intersexuales (LGBTI), conducentes a la garantía del derecho a la salud de estas personas.
- Establecer los principios de la atención en salud con enfoque de género, diferencial y no discriminación para la población LGBT.
- Se Establecen pautas orientadoras con el personal que labora en la institución de salud permitiendo apropiar el enfoque de derechos, de género y diferencial a fin de avanzar en el respeto, protección y garantía del derecho a la salud de todas las personas LGBTI.

**BUEN TRATO EN GINECOLOGIA:**

- Realización de dietas especiales para maternas del servicio de ginecología y aromáticas durante su estadia con el objetivo de fomentar la lactancia materna.
- Acompañamiento del padre del bebe en la cesarea previa evaluacion de la capacidad de este para el acompañamiento.
- Manta termica para pacientes en el puerperio para garantizar la temperatura corporal de la madre.
- Apoyo de Psicología en mortinatos , obitos fetales, valoracion por IVE y embarazos en menores de edad.

**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 habilidades cognitvas, adaptativas, tolerar la frustracion, respetar los espacios con los otros y la interaccion.
- Actividades ludico recreativas de esparcimiento.

### **BUEN TRATO PARA LA GESTANTE**

- Parto respetado
- Contar cubículos de parto individuales para ofrecer la atención, que permitan el respeto a la privacidad de las usuarias.
- Humanización de la atención a la madre y el recién nacido.
- Tener un acompañante para que les de apoyo emocional y físico continuo durante el trabajo de parto y el parto.
- Motivar a las mujeres a caminar y movilizarse durante el trabajo de parto a no ser que exista una restricción específica de su estado y se le explique la razón. ( según valoración del médico)
- El proveedor de salud ofrece un trato verbal respetuoso y no debe tratar de cohibir el dolor de la mujer en trabajo de parto; dejando que la gestante se exprese de la manera que ella desee: dando gritos, diciendo que le duele.
- Intervenciones de calidad basada en evidencias durante la atención obstétrica: control prenatal, parto, parto y puerperio.
- Promoción e implementación de la lactancia materna.
- Las usuarias son informadas y reciben consejería para su autocuidado y en prevención de riesgos para ellas y los recién nacidos.
- Interrogar a las gestantes en que sería necesario mejorar para hacer más humana la atención la gestante.
- Aseguramiento del registro oportuno de nacimiento.
- Interrogar como fueron valoraron la atencion recibida.
- Como se sintieron tratadas.

**BUEN TRATO EN NEONATOS:**

- Se cuenta con el banco de leche donde las mamás realiza la extracción de su leche materna la cual es suministrada por el personal durante la hospitalización y aquellas mamás que no tienen adecuada producción se da a su bebé leche pasteurizada previa autorización de ella.
- Entrega donaciones de ropa a los bebés.
- Permitir a las madres el ingreso a visitar a sus recién nacidos en el momento de la hospitalización.
- Bonos de almuerzo a las madres de domicilios lejanos y escasos recursos.
- Promover el apego de la madre y el padre con su bebé.
- Apoyar el contacto piel con piel.
- Dotar de apoyo e información necesaria a los familiares.
- Mejorar la comunicación y el trabajo en equipo incluyendo paciente y familiares.

**RONDAS DE IDENTIFICACION DE NECESIDADES:** realizada por personal de apoyo con el fin de dar respuesta a las necesidades de los pacientes y familiares durante su estadía.



**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 crítico.

**CERTIFICADO DE NACIMIENTO:** Se cuenta con una oficina de registro donde el familiar puede acudir para hacer trámite de identificación del recién nacido, recibe un recuerdo de su nacimiento (camiseta marcada).

**Recuerde que al paciente o usuario le gusta que:**

- Lo tengamos en cuenta
- Comprendamos su situación
- Lo atendamos con calidez y agilidad
- Orientemos con precisión sus solicitudes
- Le ofrezcamos alternativas de solución

## DECALOGO DEL BUEN TRATO

### DECALOGO

- Presentación Personal.
- Saludo.
- Tratar a los usuarios y colaboradores como quisiera que lo trataran a usted.
- Actuar bajos principios de Calidad, Eficiencia, Vocación, Trabajo en Equipo, Lealtad.
- Trabajar con Responsabilidad, Honestidad, Solidaridad, Respeto, Confidencialidad, Amabilidad, Solidaridad .
- Cuando se presenten dificultades en la comunicación verbal actuar con autocontrol evitando la burla y el irrespeto.
- Utilizar gestos ,palabras ,y actitudes gratificantes con los usuarios y compañeros.
- Conciliar con los compañeros cuando hay dificultades.
- Hacer contacto visual al hablar con los usuarios ,familiares y personal de la institución .
- Interésate por los asuntos que tus pacientes quieran comunicarte y Cuida que tu expresión facial siempre ofrezca una sonrisa natural.
- Sé una persona que sepa escuchar con respeto.
- Brindar respuestas con amabilidad, concretas y directas a todas sus interrogantes.
- 
- Siempre llamar al paciente por su nombre y pronúncialo cada vez que te dirijas él.
- Moderar tono de voz, moderar el tono de celulares, Compartir en espacios recomendados, brindar periodos de penumbra.



### APLICAR LA REGLA DE LAS TRES C

- Comunicación
- Comprensión
- Confianza

### Sensibilización al Cliente Interno



#### BUEN TRATO CLIENTE INTERNO

- Jornadas de sensibilización.
- Jornadas ludico deportivas.
- Felicitación por medio de mensaje de correo electrónico el día de su cumpleaños.
- Celebración de reconocimiento a la labor institucional

### DERECHOS Y DEBERES

#### DEBERES :

1. Mantener completa armonía y respeto con sus superiores y compañeros de trabajo, en cuanto al trato y relaciones interpersonales, cumpliendo los lineamientos del código de integridad institucional.
2. Brindar un trato digno, respetuoso y sin discriminación a todas las personas con las cuales se interrelaciona.
3. Cumplir con las funciones o actividades asignadas a su cargo con eficiencia, honradez, y observando de manera constante los principios de la buena Fe.
4. Contribuir al cumplimiento de las metas, objetivos, programas y políticas institucionales, conforme a los lineamientos establecidos en los planes de desarrollo y planes estratégicos adoptados por el Hospital.
5. Mantener la confidencialidad de los asuntos relacionados con el desempeño de sus funciones o el cumplimiento de sus actividades.
6. Custodiar y cuidar la documentación e información a la cual tenga acceso y que, por razón del desempeño de sus funciones o el cumplimiento de sus actividades conserve bajo su cuidado y responsabilidad, impidiendo o evitando la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.

7. Vigilar y salvaguardar los bienes, equipos, muebles y documentos que le han sido asignados para el cumplimiento de sus funciones o el desarrollo de las actividades a su cargo, entregados bajo su cuidado o custodia.

8. Cumplir con los lineamientos del programa de seguridad y salud en el trabajo para la prevención y manejo de accidentes y enfermedades laborales.

9. Proteger la imagen institucional, manteniendo un comportamiento adecuado respecto de su presentación personal, buen vestir y un lenguaje apropiado, cumpliendo las normas de buena presentación y decoro institucional.

10. Participar activamente de las actividades programadas en el plan institucional de capacitación para el mejoramiento continuo de sus competencias, como parte de su formación integral.

#### **DERECHOS:**

1. Realizar sus actividades en condiciones dignas, en un ambiente adecuado que fomente el buen desempeño laboral.
2. Recibir la remuneración convenida en los términos pactados.
3. Recibir capacitación que permita el mejoramiento continuo de sus competencias laborales.
4. Participar de los programas de Bienestar Social e Incentivos aprobados y adoptados por la institución.
5. Recibir un trato digno basado en el respeto a su intimidad, a la no discriminación por razones de sexo, estado civil, edad, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, ni lenguaje, o razones de discapacidad o tipo de vinculación laboral.
6. Recibir protección frente a situaciones de acoso de cualquier índole, que atenten contra su dignidad e integridad como persona.

- 
7. Desarrollar sus actividades en instalaciones adecuadas, que garanticen su seguridad e integridad personal.
  8. Contar con los recursos necesarios para el adecuado desempeño y cumplimiento de sus labores.
  9. Recibir trato digno y respetuoso por parte de pacientes y sus familiares.
  10. A beneficiarse de la aplicación e implementación de las políticas, lineamientos y actividades del programa de seguridad y salud en el trabajo.
  11. A que se le garantice la seguridad social integral.

**INDICADORES:**

- Proporción de Satisfacción Global de los usuarios
- Porcentaje de usuarios que refieren haber recibido trato digno y respetuoso por parte del personal del Hospital.
- Porcentaje de usuarios que refieren haber recibido información importante durante su estadía en el Hospital.
- Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con la hotelería y el confort brindados durante su estadía en el Hospital.