

 <p>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	<p>PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD</p>	<p>Código: 26-091</p>
		<p>Versión: 002</p>
		<p>Fecha: 21 07 2024</p>
		<p>Página 1 de 27</p>

PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

LEIDY DIANA HERRERA MORA
Gerente

VIGENCIA
2024

 HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... nuestro compromiso</i> <small>NIT. 890.000.400-2</small>	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 2 de 27

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. ANTECEDENTES NORMATIVOS.....	4
3. MARCO TEÓRICO	7
4. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN.....	8
5. DECÁLOGO PARA LA HUMANIZACIÓN.....	8
7. MODELO DE HUMANIZACIÓN.....	9
8. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	10
9. OBJETIVOS.....	10
8.1 OBJETIVO GENERAL	10
8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
10. DESCRIPCIÓN DEL PLAN.....	10
9.1 LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES PARA LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN	11
9.2.1 Código de integridad.....	12
9.2.3 Valores institucionales	20
9.2.4 Derechos y deberes de los usuarios.....	20
11. CRONOGRAMA ESTRATEGIAS PARA EL DESPLIEGUE DEL PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN 2019 - 2020.....	23
12. INDICADORES	25
BIBLIOGRAFÍA	26

 HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... nuestro compromiso</i> <small>NIT. 890.000.400-2</small>	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 3 de 27

INTRODUCCIÓN

El Hospital Roberto Quintero Villa E.S.E. de Montenegro viene adelantando el cumplimiento de su Plan de Desarrollo 2020 - 2024, para lo cual ha diseñado un Modelo Integrador de Gestión de Calidad, que transversal al desarrollo de los componentes obligatorios de este sistema, contiene la Seguridad del paciente y la Humanización como otros elementos fundamentales para la ejecución de su propósito de avanzar en calidad.

El objetivo fundamental de diseñar y desarrollar un Plan de Humanización es garantizar una atención centrada en el paciente y su familia con oportunidad, pertinencia, trato cortés y respetuoso, mediante la formación del cliente interno y la práctica de valores y principios humanísticos encaminados a la transformación de la relación con los usuarios.

La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así mismo pretende generar e impulsar un proceso de transformación de la cultura del sistema de salud a partir del cambio de comportamiento de las personas en las instituciones en todos los niveles del sistema de salud, (nacional, intermedio y local) reconociendo los valores, la historia y logros alcanzados

En el presente Plan de Humanización el abordaje del cliente interno en su esfera física, social y psicológica, desde su rol personal-familiar y laboral, se constituye en la prioridad institucional para el cumplimiento de la Política de Humanización a través de la cual se compromete con el desarrollo humano de sus servidores y su labor se orientará a la prestación humanizada de los servicios, garantizando oportunidad, pertinencia, atención cortés y respetuosa centrada en el paciente y su familia, comprometidos con el mejoramiento continuo de los procesos y la conservación del ambiente.

La humanización es concebida como un imperativo ético para el Sistema de Salud, y no solamente como un atributo del servicio, producto o información, de cada una de las organizaciones o actores que lo conforman.

	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 4 de 27

1. ANTECEDENTES NORMATIVOS

Constitución política de Colombia Artículo 48.

Por el cual se define la Seguridad social como un servicio público, bajo la dirección, coordinación y control del estado. Con principios de eficiencia universalidad, y solidaridad así mismo “De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad”.

Ley 23 de 1981 Código de Ética

La cual dicta normas sobre la Ética Médica aplicable a los profesionales de la salud que ejercen su profesión en Colombia. “La medicina es una profesión que tiene como fin cuidar de la salud del hombre y propender por la prevención de las enfermedades, el perfeccionamiento de la especie humana y el mejoramiento de los patrones de vida de la colectividad, sin distinciones de nacionalidad, ni de orden económico-social, racial, político o religioso. Por consiguiente, el ejercicio de la medicina tiene implicaciones humanísticas que le son inherentes”.

Ley 100 de 1993.

Por el cual se reglamenta el Sistema General de Seguridad social en salud. “El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico en salud”.

Ley 1122 de 2007.

Por el cual se hacen algunas modificaciones al SGSSS “La presente ley tiene como objetivo realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos, de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento de la prestación de los servicios de salud,

	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 5 de 27

fortalecimiento de los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de los servicios de salud”.

Ley 1438 de 2011.

Por el medio de la cual se reforma el Sistema general de seguridad social en salud “El Sistema General de Seguridad Social en Salud estará orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud.

Para esto concurrirán acciones de salud pública, promoción de la salud, prevención de la enfermedad y demás prestaciones que, en el marco de una estrategia de Atención Primaria en Salud, sean necesarias para promover de manera constante la salud de la población”. Comprende dentro de sus principios: “Calidad. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada”

Decreto 780 de 2016.

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

Decreto número 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

Resolución 5095 de 2018. Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario. Versión 3.1

 <p>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	<p>PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD</p>	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 6 de 27

JUSTIFICACIÓN

La atención del paciente y su familia se debe realizar de manera congruente con las características socioculturales individuales y de acuerdo con las condiciones específicas de salud. Para ello se espera que el plan de cuidado y tratamiento sea recibido por el paciente bajo condiciones de seguridad, el respeto a sus derechos, de manera informada, con acciones de educación sobre su enfermedad y con el propósito de obtener los resultados esperados.

La humanización se reconoce como un eje trazador dentro del Sistema Único de la Acreditación cuya meta es garantizar el respeto y la dignidad del ser humano. (Resolución No. 2082 de 2014).

El talento humano en la salud tiene la más humana de las profesiones luego la atención que se centra en el paciente, así como el reconocimiento del ser humano desde sus ámbitos física, emocional, social y espiritual de tal forma que se conciba de una forma integral, pero reconociendo la singularidad como individuo.

Todo esto debe permitir que el paciente sea capaz de elegir sus fines y decidir cuáles son los medios más idóneos para conseguirlos, transformando si es necesario, su propio medio y cambiándose a sí mismo.

El paciente que es atendido en la ESE es en su mayoría de las veces emocionalmente vulnerable frente al médico o a los responsables de la atención en salud y ante eso el equipo tratante debe responder con comunicación asertiva, tratándolo con respeto, compasión y acatando su autonomía.

2. ALCANCE DEL PLAN

El plan de humanización está dirigido a todo el personal participante dentro de los procesos institucionales para la prestación de los servicios de salud e investigación.

El alcance de la política es el desarrollo de una cultura humanista desde habilidades y competencias de los colaboradores para la satisfacción de las

	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 7 de 27

necesidades físicas, emocionales y espirituales del paciente, familia y comunidad por lo anterior:

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE, promueve la atención humanizada durante la prestación de los servicios a través de un trato digno, compasivo y respetuoso de su autonomía y demás derechos del paciente y su familia.

3. MARCO TEÓRICO

El Ministerio de Salud y Protección Social exige a todas las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, a través del cual promueve la aplicación de los estándares superiores de calidad, la excelencia en el servicio y la atención centrada en el usuario, mediante el Sistema Único de Acreditación en Salud.

Las instituciones públicas a través de las cuales se exige un servicio eficiente, efectivo y eficaz, hacen que los procesos de mejoramiento continuo de la calidad bajo el esquema de la preparación para la Acreditación, sean una vía certera para lograr los efectos deseados una mejor calidad de la atención, con mejores resultados y un servicio humanizado.

Como está orientada la Política de humanización y el Plan institucional que busca implementarla, se cimienta en el fortalecimiento de las competencias de los funcionarios, a través de los cuales se espera impactar positivamente en su rol personal y profesional, para el fortalecimiento como seres humanos y en el desarrollo de sus funciones como actores dentro de la prestación humanizada de los servicios de salud.

Por ello, se propone la formación y certificación en competencias de los funcionarios del hospital, a través de un plan institucional de capacitación que garantice el abordaje de temas específicos relacionados con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, especialmente en su componente de acreditación y humanización de los servicios de salud. De igual manera la articulación de las actividades del plan de bienestar social laboral, estímulos e incentivos como manera de reconocer el avance de los funcionarios en este proceso.

 <p>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	<p>PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD</p>	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 8 de 27

4. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE Montenegro (Quindío) se compromete con el desarrollo humano de sus colaboradores y su labor se orientará a la prestación humanizada de los servicios, garantizando, oportunidad, pertinencia, atención cortés y respetuosa centrada en el paciente y su familia, comprometidos con el mejoramiento continuo de los procesos y la conservación del ambiente.

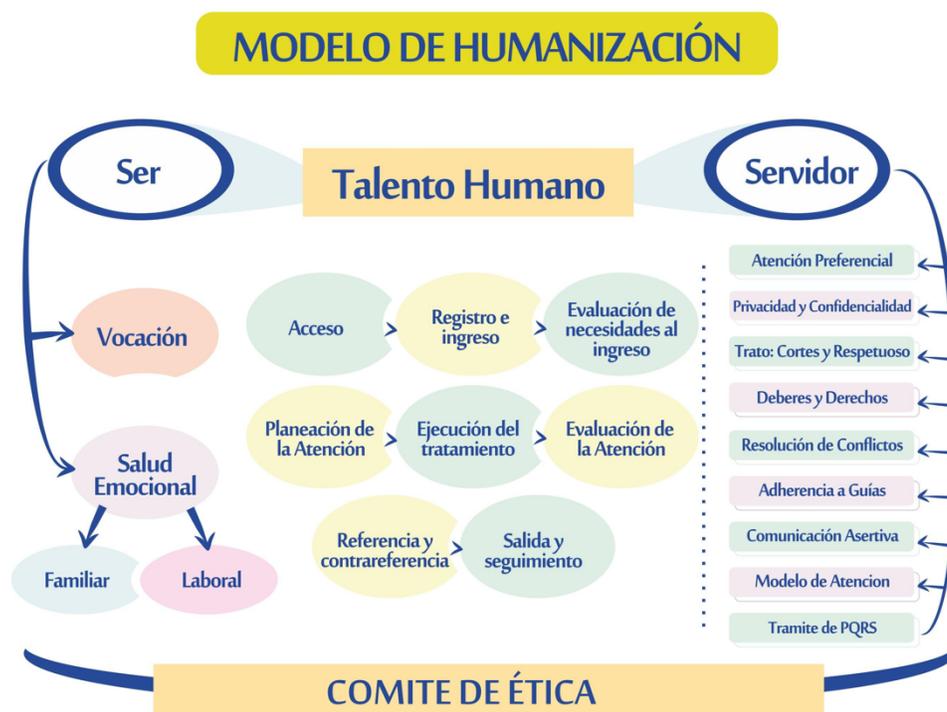
Asume el compromiso de promover entre los colaboradores, una cultura de humanización en la atención, fundamentada en su marco ético, Código de integridad, Valores y Principios Corporativos, mediante procesos de sensibilización, capacitación y practicas altamente participativas.

5. DECÁLOGO PARA LA HUMANIZACIÓN

- A. Mire al paciente a los ojos, sea receptivo, dele la mano al entrar, al salir, sonría, preséntese y sea amable.
- B. El paciente no es un número, una cama, un diagnóstico, ni un adjetivo. Llámelo siempre por su nombre, considérele un ser único con sus vivencias, su historia personal, sus creencias, su entorno y circunstancias. Atiéndalo como él quiera ser tratado.
- C. Siempre que el paciente lo considere adecuado, no excluya a su familia o acompañantes, facilíteles permanecer a su lado porque le será de gran apoyo para afrontar su enfermedad y también un aliado terapéutico.
- D. Infórmele sobre el proceso de su enfermedad con un lenguaje comprensible y explíquele las opciones terapéuticas. Pregúntele por sus circunstancias y escuche lo que tiene que decir. Asegúrese de que ha comprendido y resuelva sus dudas.
- E. No imponga sus criterios, comprenda su voluntad y sus prioridades. Involúcrelo en las decisiones y ayúdelo a tomarlas con su conocimiento y experiencia.

- F. Respete su intimidad y la confidencialidad de la información en todos los momentos de la atención. (con especial atención en los entornos docentes).
- G. No juzgue al paciente, acompañelo en su proceso, cuídalo y confórtelo sin discriminación ni juicios de valor.
- H. Organice las actividades asistenciales teniendo en cuenta las necesidades del paciente. Facilítale el confort necesario para favorecer su bienestar.
- I. Sea empático con el sufrimiento y sensible ante las necesidades del paciente y sus familiares y las suyas propias; cuídese para poder cuidar.
- J. Recuerde que un ser humano en situación de vulnerabilidad no pierde su dignidad; cuídela.

7. MODELO DE HUMANIZACIÓN



 HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... nuestro compromiso</i> <small>NIT. 890.000.400-2</small>	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 10 de 27

8. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Seguridad del usuario: Reducir al máximo el número de eventos adversos que se puedan presentar en la atención en salud de un paciente.

Mejoramiento continuo: Empezar todas las acciones diarias que permitan que los procesos y la entidad sean más competitivos en la satisfacción del cliente.

Trabajo en equipo: Trabajo hecho por varios servidores donde cada uno aporta para lograr un objetivo común.

9. OBJETIVOS

8.1 OBJETIVO GENERAL

Promover el desarrollo de competencias en los funcionarios y colaboradores vinculados a la institución a nivel emocional, familiar y laboral garantizando el mejoramiento continuo y la humanización la atención de los usuarios y su familia.

8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Intervenir los aspectos a mejorar en la prestación humanizada de los servicios que ofrece la E.S.E.

Fortalecer el Talento Humano desde aspectos individuales, familiares y laborales por medio de un programa institucional de formación y capacitación.

Implementar y hacer seguimiento al Plan de Humanización del Servicio en la E.S.E.

10. DESCRIPCIÓN DEL PLAN

El Plan de Humanización del Hospital Roberto Quintero Villa ESE Montenegro (Q), desde los diferentes estándares de Acreditación, busca Identificar y responder a las necesidades y oportunidades de desarrollo integral del Talento Humano como ser y como servidor, en aspectos que van desde lo vocacional hasta la salud emocional, familiar y laboral fortaleciendo sus competencias para que la

	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 11 de 27

humanización esté presente en todos y cada uno de los puntos de la ruta de atención del usuario y su familia, a través de estrategias de atención preferencial, privacidad y confidencialidad, trato cortés y respetuoso, promoción de deberes y derechos, resolución de conflictos, adherencia a guías de atención, comunicación asertiva, modelo de atención y tramite de peticiones, quejas y reclamos, de tal forma que el trato humanizado se vea reflejado en una atención integral y segura a los usuarios.

9.1 LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES PARA LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

El Hospital tiene establecida la población que recibirá atención preferencial en la institución: grupos étnicos (Pueblos indígenas, afrocolombianos, negros, palanqueros y raizales y Rrom.), embarazadas, personas con discapacidad, niños, adultos mayores.

Se brinda al usuario la atención que la institución ofrece, sin discriminación, abordando respetuosamente tradiciones, creencias y valores de los pacientes.

Se incluyen elementos de humanización en el ambiente físico, por ello las condiciones locativas y tecnológicas, promueven una atención oportuna, brindan comodidad y privacidad al usuario y su familia. Se implementan estrategias para reducir la contaminación visual y auditiva y se promueven condiciones de silencio.

Se evidencia el compromiso con el proceso de transformación cultural en la institución, con cero tolerancias al maltrato, impulsamos la formación de talento humano en resolución pacífica de conflictos.

Se brinda a los colaboradores indicaciones concretas sobre comportamiento humanizado y trato cortés y respetuoso, para aportar a la vida y a la dignidad del ser humano enfermo.

Se divulga y entrena al cliente interno en el contenido de la Declaración de los Derechos y Deberes de los pacientes.

 HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... nuestro compromiso</i> <small>NIT. 890.000.400-2</small>	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 12 de 27

Se define y aplican mecanismos periódicos de evaluación del conocimiento de cliente interno y evaluación de la comprensión de los usuarios, frente a los derechos y deberes de los pacientes.

Se involucra dentro de los procesos de atención de la institución, los elementos de humanización contenidos en los estándares de Acreditación, en los cuales se promueve el respeto por los derechos de los pacientes y se divulgan sus deberes.

Se hace promoción del Modelo de atención y seguimiento a la adherencia a las guías clínicas de atención dentro de la ejecución del tratamiento del paciente.

Se consultan las necesidades y expectativas a los usuarios y sus familias sobre la atención, analizando sus gustos y preferencias y dando trámite a sus peticiones, quejas y reclamos.

Se promueve el trato humanizado para el trabajador de la salud, para que sea igualmente apreciado en su dignidad y que ello contribuya a reducir factores de riesgo frente al maltrato a los usuarios, familiares, compañeros o superiores.

Se promueve, desarrolla y evalúan estrategias para mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, frente al trato humano, cálido, respetuoso y cortés, considerando su entorno personal y familiar.

Se monitorea de manera periódica las variables que inciden en la satisfacción del cliente interno, igualmente se desarrollan acciones para su intervención en comunicación asertiva.

9.2 INTERACCIÓN CON EL CÓDIGO DE INTEGRIDAD – VALORES INSTITUCIONALES Y LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

9.2.1 Código de integridad

Hace parte del Plan de Humanización del Hospital Roberto Quintero Villa ESE, el Código de integridad, que además da cumplimiento a los lineamientos señalados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG - Dimensión de Talento Humano y para instrumentalizar la Política de Integridad, el Departamento

 HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 13 de 27

Administrativo de la Función Pública – DAFP, expidió un código general que denominó “Código de Integridad” en el cual se establecieron cinco valores (**Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia**) que deben caracterizar las actuaciones de los servidores públicos.

Para adoptar y apropiar la Política de Integridad al Interior de la ESE, la Gerencia expidió la Resolución No. 359 de 2019, mediante la cual adopta el Código de Integridad y los valores que lo integran, con los principios de acción (“lo que hago” “lo que no hago”), que a continuación se describen:

..... **ARTICULO 2º** Adoptar el Código de Integridad del Hospital Roberto Quintero Villa Empresa Social del Estado del Municipio de Montenegro (Quindío), el cual establece como mínimos de integridad homogéneos, los valores de Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia, tal y como se define a continuación:

HONESTIDAD

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.

Lo que hago:

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Reconozco y acepto las consecuencias de mis actuaciones u omisiones.
- Cuando tengo dudas respecto a mi trabajo, busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Es correcto reconocer lo que no sé y pedir ayuda cuando la necesito.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible, a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.

	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 14 de 27

- Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones relacionadas con mi cargo o labor que los afecten.
- Actúo siempre con integridad, respetando las políticas, principios y valores institucionales.
- Evito situaciones en cuyo contexto los intereses personales, financieros, laborales o familiares puedan entrar en conflicto con el interés público y el adecuado cumplimiento de las funciones a mi cargo o que puedan afectar real o potencialmente mi objetividad e independencia de criterio.
- Mantengo la confidencialidad sobre la información obtenida en el desempeño de mis funciones, salvo que su divulgación sea requerida dentro de un proceso legal o por mis superiores jerárquicos.
- Realizo todas mis transacciones o negocios con entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia, en las condiciones normales establecidas en el mercado para operaciones similares, sin solicitar ni recibir un tratamiento preferencial en virtud de mi cargo.

Lo que no hago:

- Dar trato preferencial a las entidades importantes, sus directivos, funcionarios o personas cercanas, para favorecerlos en los trámites a mi cargo.
- No acepto incentivos, favores, compensaciones ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en decisiones o actuaciones en que yo intervenga, directa o indirectamente.
- Usar recursos públicos para fines personales, ajenos al ámbito laboral.
- Permitir que personas no autorizadas tengan acceso a información clasificada o reservada, ni hacer uso indebido de la misma para favorecer intereses personales o de terceros.

 HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... nuestro compromiso</i> <small>NIT. 890.000.400-2</small>	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 15 de 27

RESPETO

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, sus títulos o cualquier otra condición.

Lo que hago:

- Atiendo siempre con amabilidad y equidad a todas las personas, a través de mis palabras, gestos y actitudes.
- Reconozco, acepto y soy tolerante frente a las diferencias personales, profesionales o institucionales y, en general, frente a cualquier forma de diversidad.
- Estoy abierto al diálogo frente a perspectivas u opiniones distintas a las mías, escuchando con mente abierta y tratando de comprender la posición del otro. No hay nada que no se pueda solucionar con un diálogo sincero.
- Ejercer mis derechos en forma responsable, sin abusar de ellos ni vulnerar los de los demás.
- Demuestro interés y empatía frente a los ciudadanos y demás servidores públicos con los cuales tengo que interactuar en desarrollo de mis funciones.
- Bajo la voz y evito producir sonidos fuertes que interfieran con la tranquilidad o la concentración de los demás.
- Respeto las filas y los turnos.
- Cuido mis modales y mi vocabulario, evitando el uso de palabras groseras o vulgares, tanto en la comunicación oral como en la escrita.
- Cumplo con las normas de cortesía en mi trato con todas las personas, saludándolas correctamente, despidiéndome, diciendo “por favor”, agradeciendo y cediendo el asiento a las personas que merecen protección especial (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, etc.), entre otras.

	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 16 de 27

Lo que no hago:

- Ofender, agredir, ignorar, maltratar, discriminar o lastimar en cualquier forma, con mis acciones, omisiones o palabras, la dignidad o la autoestima de las otras personas, bajo ninguna circunstancia.
- Basar mis decisiones en presunciones, estereotipos o prejuicios.
- Utilizar artefactos o dispositivos electrónicos que distraigan mi atención, mientras estoy atendiendo a alguna persona o cuando estoy en una reunión.
- Incumplir o llegar tarde a las reuniones, eventos o citas a los que he sido convocado. Si no puedo asistir, aviso con la debida oportunidad. Contaminar el medio ambiente, arrojando basuras al piso o a sitios diferentes a los establecidos para el efecto.

COMPROMISO

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Lo que hago:

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la entidad, la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas con quienes interactúo en mi trabajo. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi labor y del servicio que presto. Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.

 HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... nuestro compromiso</i> <small>NIT. 890.000.400-2</small>	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 17 de 27

- Estoy concentrado en el ejercicio de mis funciones, especialmente cuando interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.
- Evito cualquier actuación o situación que pueda afectar en forma negativa la imagen de la entidad.
- Reconozco que el resultado final de los productos o servicios que ofrece la entidad también es mi compromiso, así participe solo en una parte de su elaboración o prestación.

Lo que no hago:

- Trabajar con una actitud negativa. La falta de entusiasmo, el pesimismo y una mala actitud afectan el trabajo de todo el equipo.
- Pensar que mi trabajo como servidor sea un “favor” que le hago a la ciudadanía.
- Asumir que mi trabajo como servidor sea irrelevante para la sociedad.
- Ignorar a un ciudadano y sus inquietudes.
- Divulgar comentarios u opiniones que puedan dañar el buen nombre de la entidad.

DILIGENCIA

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Lo que hago:

- Asumo los deberes y obligaciones con plena conciencia y seriedad, poniendo todo el empeño para el logro de los objetivos establecidos.

	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 18 de 27

- Trabajo con eficiencia, eficacia y efectividad.
- Saco el máximo provecho a mis capacidades y aptitudes personales en el desempeño de mi trabajo.
- Optimizo los recursos públicos que me han asignado, usándolos responsablemente para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos.
- Decido oportunamente los asuntos a mi cargo y en general cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es valioso.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego, bajo los mejores estándares del servicio público.
- Siempre soy proactivo, comunicando oportunamente mis propuestas de acciones de mejora respecto a mi labor y la de mis compañeros de trabajo.
- Me mantengo informado acerca de todas las normas, instructivos y reglamentaciones que afecten mis deberes, derechos y el correcto ejercicio de las funciones a mi cargo.
- Conozco y respeto las prohibiciones e inhabilidades que tengo como servidor público.
- He leído y aplico adecuadamente las políticas de seguridad de la información de mi entidad.
- Demuestro buena disposición para desarrollar los procesos de mejora continua y brindar cada día un mejor servicio a los diferentes grupos de valor con los que interactúa la entidad y a la ciudadanía en general.
- Mido la efectividad de mi trabajo, haciendo seguimiento al impacto de mi gestión, con los recursos asignados, para el logro de los resultados esperados.

 HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... nuestro compromiso</i> <small>NIT. 890.000.400-2</small>	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 19 de 27

Lo que no hago:

- Dedicar mi tiempo laboral a actividades ajenas a las funciones propias de mi cargo.
- Evadir mis funciones y responsabilidades
- Postergar las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo.
- Malgastar los recursos públicos o despilfarrarlos en compras suntuarias o innecesarias.

JUSTICIA

Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Lo que hago:

- Tomo decisiones informadas y objetivas, basadas en evidencias y datos confiables que me permitan contar con todos los elementos de juicio necesarios.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona, de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Fomento el uso de mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas, antes de tomar una decisión.
- Doy a cada uno lo que le corresponde, tomando en consideración su comportamiento, méritos personales y derechos, con fundamento en la equidad, la razón y las normas aplicables.

Lo que no hago:

- Promover o ejecutar políticas, programas o medidas que afecten la igualdad y la libertad de las personas. Conceder preferencias o privilegios indebidos.

 <p>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	<p>PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD</p>	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 20 de 27

- Favorecer el punto de vista de un grupo de valor, sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en la respectiva situación.
- Permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

9.2.3 Valores institucionales

- **Respeto:** Valorar a las personas y reconocer sus derechos, aceptando sus diferencias y brindando un trato digno y cortés.
- **Sentido de pertenencia:** Satisfacción de una persona al sentirse parte integrante de un grupo.
- **Autocontrol:** Capacidad de control o dominio sobre uno mismo.

9.2.4 Derechos y deberes de los usuarios

MIS DERECHOS COMO USUARIO

- ❖ Acceder a los servicios de salud, que me garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- ❖ Recibir la atención de urgencias que requiera, con la oportunidad que mi condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
- ❖ Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- ❖ Obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que me permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que me vayan a practicar y riesgos de los mismos. No podré ser obligado, contra mi voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
- ❖ Recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.

 HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> <small>NIT. 890.000.400-2</small>	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 21 de 27

- ❖ Recibir un trato digno, respetando mis creencias y costumbres, así como mis opiniones personales sobre los procedimientos.
- ❖ Que mi Historia Clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización mía o en los casos previstos en la ley.
- ❖ Que se me preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
- ❖ Tener acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
- ❖ Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a mi intimidad.
- ❖ Que se maneje con confidencialidad toda la información que sea suministrada en el acceso a los servicios de salud y respecto a mis condiciones de salud y enfermedad.
- ❖ Recibir información sobre los canales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.
- ❖ Solicitar y recibir explicaciones acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
- ❖ Que se me respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de órganos de conformidad con la ley.
- ❖ A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten mi dignidad, ni a ser obligado a soportar sufrimiento evitable.
- ❖ A que no me trasladen las cargas administrativas que les corresponde asumir a los encargados de la prestación del servicio.
- ❖ Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de mi enfermedad.
- ❖ Recibir atención preferencial si pertenezco a uno de los siguientes grupos poblacionales: Gestantes, menores de 1 año, adultos mayores de 65 años y personas con alguna condición de discapacidad).

DEBERES

- ❖ Propender por mi auto-cuidado, el de mi familia y el de mi comunidad.
- ❖ Atender oportunamente las recomendaciones que me sean dadas en los programas de promoción y prevención.

	<p align="center">PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD</p>	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 22 de 27

- ❖ Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- ❖ Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
- ❖ Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
- ❖ Cumplir las normas del sistema de salud.
- ❖ Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- ❖ Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se me solicite para efectos del servicio.
- ❖ Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención

 HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... nuestro compromiso</i> <small>NIT. 890.000.400-2</small>	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 23 de 27

11. CRONOGRAMA ESTRATEGIAS PARA EL DESPLIEGUE DEL PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN 2024

LINEAMIENTO INSTITUCIONAL	ACTIVIDADES
Atención preferencial y sin discriminación	Capacitación al personal vinculado a la ESE, en orientar su actuación hacia el servicio al usuario considerándolo en su globalidad, ofreciendo una asistencia integral con calidez y competencia, que responda a las dimensiones física, emocional, social y espiritual de las personas.
	Implementación de estrategias para su cumplimiento en los procesos de Urgencias y Consulta Externa.
	Implementación de estrategias para la atención de población vulnerable no incluida en la atención preferencial como: indigentes, pacientes en estado de embriaguez.
	Garantizar apoyo espiritual y religioso
Privacidad y Confort	Estandarización y socialización del procedimiento de cambio de turno del personal asistencial en los procesos de Urgencias y Hospitalización
	Promoción de condiciones de silencio en el proceso de Consulta Externa
	Desarrollo de programa de organización, aseo y limpieza.
Trato cortés y respetuoso Comunicación Asertiva Resolución de conflictos	Capacitar en Código de Integridad, Valores y principios a los colaboradores de la ESE.
	Implementar acciones de promoción de un buen trato para el trabajador y el usuario
	Fortalecimiento del tema de resolución de conflictos en el Comité de Convivencia Laboral,



LINEAMIENTO INSTITUCIONAL	ACTIVIDADES
Garantizar el cumplimiento de derechos y deberes de los pacientes	Capacitación a los colaboradores de la ESE en Derechos y Deberes de los pacientes
	Difusión a través de los medios de comunicación de la Institución a clientes internos y externos
	Promover la difusión de los deberes y derechos con los pacientes desde el acceso a los servicios
	Implementar estrategias de evaluación de la comprensión de los deberes y derechos por parte de los usuarios
Modelo de Atención y Adherencia a Guías	Actualización del modelo de atención
	Socialización a los colaboradores del modelo de atención de la ESE. Publicación en página web
	Auditoría de Historias Clínicas para evaluar adherencia a GPC.
Mejorar las competencias para la comunicación	Fortalecer el uso y entendimiento del consentimiento informado para los diferentes procedimientos en salud
	Normatizar el no uso de ordenes médicas y comunicaciones de resultados verbales entre personal médico y de enfermería.
	Capacitar al personal administrativo y asistencial en comunicación asertiva con el paciente.
	Fortalecer el abordaje de la humanización como tema de capacitación durante los procesos de inducción y reinducción del personal

 HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> <small>NIT. 890.000.400-2</small>	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 25 de 27

LINEAMIENTO INSTITUCIONAL	ACTIVIDADES
Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Capacitación a los colaboradores de la ESE en los temas de atención al ciudadano
	Implementación del sistema de PQR del cliente interno
	Garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley, en las respuestas emitidas por los responsables de procesos.
	Implementar estrategias para consultar necesidades y expectativas de los usuarios
Salud emocional: familiar y laboral - Vocación de servicio	Abordaje de Usuarios y sus familias, a través de: Actividades educativas, recreativas y terapias individuales.
Mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia	Fortalecer programas de estímulo, incentivos y reconocimiento

12. INDICADORES

- a. Trazabilidad en las quejas relacionadas con trato descortés o mal trato
- b. Trazabilidad en las quejas relacionadas con falta de información o información deficiente
- c. Trazabilidad en las quejas relacionadas con violaciones a la privacidad o el respeto a la persona
- d. Trazabilidad de quejas relacionadas con horarios de visita inadecuados
- e. % de satisfacción a preguntas de la encuesta de satisfacción relacionadas con lo siguiente:
 - Respeto a la privacidad durante la hospitalización
 - Demora en los trámites administrativos
 - Otros relacionados con el Decálogo de la humanización.

	PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 26 de 27

BIBLIOGRAFÍA

Amezcuca, Manuel. (2015). Diez Tesis para una Historia de la Enfermería visible. *Index de Enfermería*, 24(4), 199-201. Ana. H, Ana. O, Mayra. S & Bibiana. V. (2002).

Trato Humanizado en el Cuidado de enfermería en el Hospital Universitario san Jorge de Pereira 2002. Consultado el 28 de enero de 2019, en: [http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/bitstream/handle/123456789/456/TRA TO%20HUMANIZADO%20.pdf?sequence=1](http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/bitstream/handle/123456789/456/TRA%20TO%20HUMANIZADO%20.pdf?sequence=1) Anne, B. (2014).

Elementos de transformación y humanización de la enseñanza de Enfermería Universitaria: Cuba. 1976-2006. *Revista Cubana de Enfermería*, 23(1), 0-0. Bermejo H. (2015). Humanización de la Atención. Ministerio de la protección social. Instituto Colombiano de normas y técnicas y certificación. Colombia: (ICONTEC). Consultado el 01 de febrero de 2019 en: <http://www.acreditacionensalud.org.co/seguridad.php?IdSub=190&IdCt=84>.

Bermejo, José Carlos, & Villacieros, Martha (2013). El compromiso de la humanización en las instituciones sociosanitarias. Humanizar Boff, Leonardo. (2002).

La espiritualidad y la humanización según los graduandos de enfermería. Una investigación-acción. Consultado el 12 de marzo de 2019, en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/view/21890/18035> Guzmán Tello, Socorro M., Cervera Vallejos & Mirtha F. 2013.

Cuidado humanizado: una relación de familiaridad y afectividad. Consultado el 22 de abril de 2019, en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/view/21813/18071> Pallares, S. C. de. (2011).

Social, M. d. (2015). Guía operativa para la valoración de la calidad y humanización. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social

Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Ciencia y enfermería*, 17(3), 11-22. Watson, J. (1985).

	<p align="center">PLAN INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD</p>	Código: 26-091
		Versión: 002
		Fecha: 21 07 2024
		Página 27 de 27

Nursing: Human science and health care. Appleton-Century Crofts, MenloPark, CA. Watson, Jean. (1999).