

**E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO  
DE SESQUILÉ**

**POLITICA DE  
HUMANIZACION.**



*Servir es nuestro compromiso,  
humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.*

|                                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                  |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                |                                                  |  |
|                                                                                  | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                 |                                                  |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ.</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                         |                                                  |                                                                                    |

## **TABLA DE CONTENIDO:**

- 1. DECLARACION DE LA POLITICA**
- 2. ALCANCE**
- 3. PROPOSITO**
- 4. OBJETIVOS**
- 5. MARCO NORMATIVO**
- 6. DEFINICION DE TERMINOS**
- 7. MARCO CONCEPTUAL Y TEORICO DE LA POLITICA**
- 8. ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA**
- 9. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA POLITICA**
- 10. METAS E INDICADORES DEL PROGRAMA**
- 11. PLAN DE ACCION**
- 12. BIBLIOGRAFIA**

|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                  |                                                  |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO<br>DE SESQUILÉ | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                |                                                  |  |
|                                                                                                                                | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                 |                                                  |                                                                                     |
|                                                                                                                                | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ.</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                     |
|                                                                                                                                | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                         |                                                  |                                                                                     |

## **DECLARACION DE LA POLITICA DE HUMANIZACION:**

La E.S.E. Hospital San Antonio de Sesquilé – Puesto de Salud de Gachancipá, se compromete a implementar y sostener un Programa de Humanización que permita promover una cultura de humanización desde el cliente interno hacia sus compañeros de trabajo, hacia los pacientes, su familia, comunidad y partes interesadas. Así mismo, velar por generar y aplicar de manera continua, estrategias que fomenten el trato respetuoso, cortés y digno, la privacidad, la confidencialidad, la vocación y actitud de servicio, el respeto por las diferencias y el sentido de trabajo en equipo, enmarcado bajo un esquema de comunicación asertiva, sensibilización e información, minimizando cualquier riesgo de discriminación, maltrato, abuso o agresión tanto al cliente interno como al cliente externo.

## **ALCANCE:**

La Política de Humanización aplica de manera transversal a todos los procesos de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá, a todos los funcionarios y colaboradores. La humanización de la Atención en salud, es considerada una prioridad y la más relevante dimensión en sus colaboradores, en sus pacientes y familias, y desarrolla acciones en pro del trato digno, calidez y calidad en de los servicios.

## **PROPOSITO:**

La Política de Humanización está enfocada en implementar y mantener estrategias que fomenten relaciones cordiales en todos los niveles, canales de comunicación asertivos y efectivos y una actitud de servicio eficiente, minimizando al máximo las quejas del cliente externo y aumentando la satisfacción del cliente interno, apoyada en programas como Seguridad del Paciente, Talento Humano, Salud Ambiental, Salud y Seguridad en el trabajo, SIAU y Gestión de la Tecnología con el propósito de brindar a los pacientes y su familia, a los usuarios, a los clientes, a los proveedores y demás partes interesadas, una atención humanizada y con ambientes cálidos en todo nivel.

## **OBJETIVOS:**

1. Proporcionar, concienciar y sensibilizar a todo el personal que realiza algún tipo de trabajo en la ESE San Antonio de Sesquilé – Puesto de Salud de Gachancipá, en la importancia del buen trato y comportamiento, utilizando una atención con vocación ética, valores, principios y respeto por los derechos y deberes de los usuarios.
2. Promover la buena relación organización – paciente – familia.
3. Procurar el respeto y buena voluntad hacia el usuario y la cultura de servicios humanizados.

*Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.*





|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                        |                                                  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO<br>DE SESQUILÉ | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                      |                                                  |  |
|                                                                                                                                 | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                       |                                                  |                                                                                     |
|                                                                                                                                 | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ.</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor<br>de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero<br>Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                     |
|                                                                                                                                 | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                               |                                                  |                                                                                     |

4. Brindar una atención especial a las personas, sectores y situaciones de mayor vulnerabilidad social, donde la atención humanizada es prioritaria.
5. Establecer estrategias que determinen la atención humanizada, apoyada en una Gerencia de Talento Humano, un Comité de Ética, un Programa de Información y Atención al usuario y un desarrollo de ambiente físico y avance tecnológico pertinentes.
6. Hacer un acompañamiento adecuado al bien morir.

### MARCO NORMATIVO:

1. **Constitución Política de Colombia.**
2. **Ley 100 de 1993.**
3. **Ley 1438 de 2011.** Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia.
4. **Decreto 1011 DE 2006.** Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
5. **Resolución 2003 de 2014.** Sistema Único de Habilitación
6. **Resolución 5095 del 2018.** Manual de Acreditación en Salud versión
7. **Convenio 721 de 2016.** El cual se suscribe entre la Secretaría de Salud de Cundinamarca y la E.S.E. Hospital San Antonio de Sesquile – Puesto de Salud de Gachancipá, y mediante el cual se construyó y formuló de manera participativa el plan estratégico como medio para impactar en la transformación cultural a mediano y largo plazo, **denominado “Humanizamos para Brindar Bienestar”** 2017-2021; en el cual se hace manifiesto el compromiso de promover, gestionar y desarrollar las acciones necesarias para fortalecer las habilidades y competencias individuales y organizacionales hacia la prestación de servicios más humanizantes que incidan de manera efectiva en el bienestar de la comunidad usuaria

### DEFINICION DE TERMINOS:

**ATENCIÓN EN SALUD:** Servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud.

**CALIDEZ HUMANA:** Es el cariño y el afecto que las personas muestran hacia los demás. Las personas que poseen empatía son aquellas que pueden pensar en los demás y en la manera en la que el otro se siente o piensa acerca de una situación.

**CALIDAD:** La Calidad es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia. Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo.

|                                                                                  |                                                                                                                                                                        |                                                  |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                      |                                                  |  |
|                                                                                  | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                       |                                                  |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ:</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor<br>de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero<br>Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                               |                                                  |                                                                                    |

**RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Es la conciencia sobre el impacto que nuestras decisiones tendrán en la sociedad en el futuro.

**HUMANIZACION:** En los servicios de salud la humanización es el cuidado de los pacientes más allá de la cura de su enfermedad, brindando una atención integral que incluye acompañamiento asistencial, educativo y de soporte a la familia.

**TRATO DIGNO:** La ley establece los derechos del paciente y las obligaciones de los centros de salud. La ley garantiza el trato digno y respetuoso en los centros de salud, lo que implica tratarlos bien, respeto a los pensamientos sobre cuestiones de género, pudor e intimidad. Las personas que acompañan también tienen este derecho. Los pacientes tienen derecho a saber sobre su estado de salud y los posibles tratamientos. Poder decidir si se quieren recibir o no los tratamientos que prolonguen la vida artificialmente. Todas las personas tienen derecho a ser asistidas por médicos competentes. Sólo pueden dejar de atenderte cuando se haya hecho cargo otro médico o personal competente.

**COMUNICACIÓN ASERTIVA:** La comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Es la vía adecuada para interactuar con las personas.

**B.P.H.Y.S.E.:** Manual de Buenas Practicas de Humanización y Servidor de Excelencia.

**M.E.S.:** Dimensiones que debe tener todo ser humano y fundamentales en el desarrollo personal a través de la estrategia de humanización. Estas son la mental, emocional y social.

### **MARCO CONCEPTUAL Y TEORICO DE LA POLITICA:**

La humanización en el sistema de salud no solo es un atributo sino un elemento implícito para brindar un servicio con calidez y trato digno tanto al cliente interno como externo. Por tal razón la ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE, decide tomar la iniciativa institucional de incluirse en este programa de vital importancia el cual pretende mejorar la percepción y atención en la organización, el cual va en concordancia con los estándares de calidad.

Para el año 2016, se suscribe el convenio No. 721 entre LA E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE y LA SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA, el cual busca entre otros aspectos implementar el PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN.

Para el desarrollo del programa se requiere de una metodología que implica la puesta en marcha de estrategias direccionadas desde el equipo estratégico y con equipo de multiplicadores, los que

*Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.*



|                                                                                   |                                                                                                                                                                        |                                          |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                      |                                          |  |
|                                                                                   | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                       |                                          |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ.</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor<br>de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero<br>Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1                        |                                                                                     |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                        | <b>CODIGO:</b> MA1- PH1                  |                                                                                     |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                        | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019 |                                                                                     |

apoyan, diseñan, implementan y evalúan las acciones del programa de humanización tanto con el cliente interno como con el cliente externo, fomentando la transformación y gestión de la cultura de servicio con altos estándares humanos y técnicos en la ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE – PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPÁ.

### Principios del programa:

- Ética
- Disciplina
- Respeto
- Equidad

### Valores del programa:

- Tolerancia
- Compromiso
- Solidaridad
- Felicidad y Satisfacción en la labor cumplida.

### ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA:

La metodología para la implementación del programa de humanización, se construye bajo el marco del convenio 761 de 2016, y es proporcionada en cuatro OLAS TRANSFORMADORAS, en las que de manera consecutiva se establecen las acciones necesarias para la sensibilización, formación, construcción y diseño de la estrategia institucional y los sub-proyectos para gestionar los procesos y herramientas que apunten a la transformación cultural hacia el servicio más humano.



### OLA 1

- **Sensibilización Taller GEP (Gestión estratégica Personal)**

*Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.*





|                                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                  |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                |                                                  |  |
|                                                                                  | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                 |                                                  |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ:</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                         |                                                  |                                                                                    |

Corresponde al acercamiento de los funcionarios con la estrategia de gerencia personal, el que impacte en buenas prácticas de atención al cliente interno y externo dependiendo del que hacer de diario en cada servicio, área, cargo o actividad del funcionario y/o contratista.

- **Diagnóstico situacional**

Consiste en el análisis de la información de PQRFD, (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Felicitaciones, Denuncias, pilar importante en la formulación de los proyectos de los 4 ejes temáticos del programa de humanización.

- **Análisis Indicadores cultura:**

Se fundamenta en el análisis de la información resultante de indicadores de satisfacción del usuario, base fundamental para la formulación de los proyectos del programa de humanización.

- **Taller y Encuesta de SERVQUAL**

Se ocupa en el análisis inicial de los clientes internos en relación a elementos propios del clima organizacional.

## OLA 2

- Conformación equipo estratégico
- Conformación del equipo ampliado
- Formulación del marco de referencia del programa de Humanización

## OLA 3

- Conformación y formación del equipo Multiplicador
- Estandarización de buenas prácticas servicio de excelencia: a través del diseño de las estrategias del manual de estándares
- Formación de servidores de excelencia

## OLA 4

- Auto-sostenibilidad proyectos y estrategias del servicio de excelencia que permitan la transformación de la cultura organizacional.
- Evaluación de los resultados del proceso de formación, en donde se evidencian los resultados y se plantean las acciones de mejora.

## **CONFORMACIÓN DEL EQUIPO ESTRATEGICO:**

*Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.*



|                                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                  |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                |                                                  |  |
|                                                                                  | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                 |                                                  |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ.</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                         |                                                  |                                                                                    |



La conformación del equipo tiene como objetivos:

- Contribuir y desarrollar en los participantes conceptos y habilidades para gerenciar el servicio.
- Experimentar conceptos y principios necesarios para desarrollar en los equipos de servicio, la motivación y comprensión necesarias para gestionar prácticas y estrategias de servicio con calidad técnica y humana con niveles de carácter superior.

El equipo deberá estar conformado por cuatro comisiones: Administrativa, Comunicaciones, Pedagógica y Retroalimentación con un total de 16 personas (4 por cada una de las comisiones) y cumplirán las siguientes funciones con el perfil asignado:

### **Comisión Administrativa:**

Define los lineamientos para el desarrollo del programa de humanización y excelencia del servicio, articular las acciones con el direccionamiento estratégico y gestionar los recursos necesarios para la adopción y puesta en marcha del programa.

*Perfil de los integrantes:* Capacidad toma de decisiones, liderazgo, habilidades de negociación y conciliación capacidad y habilidad de organización y planeación de recursos que conozca los



|                                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                  |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                |                                                  |  |
|                                                                                  | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                 |                                                  |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ.</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                         |                                                  |                                                                                    |

procesos y la dinámica institucional Competencias y Habilidades técnicas para la elaboración y presentación profesional de Informes. El referente del programa hará parte de esta comisión.

### **Comisión Pedagógica:**

Facilita en los colaboradores el conocimiento de los contenidos básicos del programa de humanización y excelencia del servicio, de la estrategia institucional y las buenas prácticas para que desarrollen las competencias y promuevan la cultura de humanización y calidad del servicio.

*Perfil de los integrantes:* líder con adecuado nivel de credibilidad y reconocimiento en la organización; conocedor de los procesos asistenciales y que pueda integrar a ellos los procesos de la administración del talento humano; con habilidades y facilidad para la comunicación y la resolución proactiva de problemas.

### **Comisión de Comunicaciones:**

Posiciona el programa de humanización y excelencia de la atención generando elementos de identidad y contribuyendo al fomento de la cultura de humanización en clientes internos y externos mediante el soporte permanente a la apropiación y sentido en todos los participantes.

*Perfil de los integrantes:* habilidades creativas; habilidades y competencias sociales; manejo de herramientas tecnológicas para la información y la comunicación.

### **Comisión de retroalimentación:**

Acompaña el proceso de aprendizaje y la adopción de competencias en humanización en los colaboradores, mediante el diseño de un programa de conocimientos y adherencias a las prácticas seguras y las estrategias de refuerzo y retroalimentación.

*Perfil de los integrantes:* conocimientos en sistemas de gestión y evaluación; habilidades para la formulación y generación de herramientas y estrategias para la evaluación y el acompañamiento al desarrollo de competencias.

### **Características estratégicas generales:**

- Que estén representadas todas las áreas del Hospital.
- Que tengan nivel decisorio frente a toma de decisiones relacionadas con la ejecución y construcción estratégica.
- Que tengan credibilidad y buena imagen dentro del Hospital.

*Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.*



|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                  |                                                  |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO<br>DE SESQUILÉ | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                |                                                  |  |
|                                                                                                                                | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                 |                                                  |                                                                                     |
|                                                                                                                                | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ.</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                     |
|                                                                                                                                | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                         |                                                  |                                                                                     |

- Que sean líderes y crean en las estrategias de cambio del Hospital.
- Que conozcan el Hospital y el área que representan.
- Que tengan disposición para dar prioridad y cumplimiento a las tareas y compromisos derivadas del programa.
- Que se sientan actores protagónicos de los procesos de cambio.

### Competencias y habilidades generales:

- Experiencia en el cargo y conocimiento del Hospital.
- Disponibilidad de tiempo para asistir a las reuniones y cumplir con los compromisos y responsabilidades que de allí se generen, contribuyendo al proceso de construcción conjunta Equipo Estratégico
- Disposición para comunicar y compartir información a otras personas.
- Convicción acerca del valor del servicio como estrategia institucional y como factor potencializador del desarrollo institucional, de personas y de equipos. En esta convicción se fundamenta su interés y voluntad de participación en el programa.
- Capacidad de asociar los aprendizajes con las vivencias del día a día haciendo transferencia de los aportes del Programa al puesto de trabajo.
- Capacidad para generar oportunidades de aprendizaje promoviendo la reflexión en su equipo, a través de la asociación de experiencias cotidianas con los aportes del Programa.
- Capacidad para establecer enlaces, puntos de apoyo e intercambio con otros proyectos de mejora y procesos del Hospital.

### Características de personalidad y competencias:

- Que tenga capacidad de trabajo en equipo.
- Alta responsabilidad y compromiso.
- Competencia comunicativa.
- Capacidad para interactuar con todas las personas.
- Apertura para generar cambios y ser un líder en acción.
- Interés por aprender y agregar valor.
- Capacidad de transferir conocimientos y experiencias- que le agrada compartir.
- Que proyecte en sus acciones alto sentido de la ética y la moral que el Hospital enmarca en sus valores y características de calidad.
- Que demuestre solidaridad y pertenencia.

### Actitudes del equipo

*Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.*



|                                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                  |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                |                                                  |  |
|                                                                                  | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                 |                                                  |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ:</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                         |                                                  |                                                                                    |

Los colaboradores deben tener unas actitudes importantes para el programa, como son:

- Actitud positiva
- Personalizar la capacidad de respuesta
- Respeto básico
- Confianza
- Perspicacia profesional
- Orientación de personal
- Resolutividad

### **Gerente del Programa:**

El gerente es responsable por gestionar la consecución y la organización de los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y materiales en procura del fortalecimiento y el desempeño eficiente de las estrategias de soporte del programa. La gerente del Proyecto deberá ser profesional universitario con mínimo un año de experiencia en procesos de gestión de talento humano o áreas administrativas y deberá cumplir las siguientes funciones:

- Gerenciar internamente el Programa Humanización y Servicio de excelencia.
- Velar porque se cumpla el cronograma general de implementación y los propósitos que se buscan alcanzar en cada fase.
- Dar respuesta oportuna a las inquietudes que surjan durante el proceso.
- Promover el establecimiento de políticas de nivel gerencial que faciliten la toma de decisiones relacionadas con el programa (formas de participación, responsabilidades de las jefaturas, cobertura, formas de medición) y el desarrollo de sus cuatro estrategias de soporte.
- Buscar apoyo y recursos requeridos para dar cumplimiento al desarrollo de las estrategias y el programa.
- Convocar reuniones de coordinación con representantes de las cuatro (4) Comisiones estratégicas para garantizar el desarrollo armonioso en la toma de decisiones internas, que en algún momento requiera el proceso.
- Mantener informado al Nivel Directivo sobre la evolución del programa, presentando informes ejecutivos al cierre de cada una de las fases, o con la periodicidad que se considere pertinente.
- Convocar y garantizar la asistencia de las personas del equipo, a las reuniones, revisando los temas de importancia que van a ser presentados en estas reuniones.
- Atender internamente a cada uno de los miembros de equipo escuchando sus aportes y apoyándolos para la toma de decisiones.
- Comunicar a alta dirección toda situación adversa que surja en el proceso para encontrar conjuntamente soluciones inmediatas.



|                                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                  |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                |                                                  |  |
|                                                                                  | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                 |                                                  |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ.</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                         |                                                  |                                                                                    |

- Garantizar la documentación, archivo y custodia de las actas de reunión, informes de las comisiones junto con todo el material video gráfico que dé cuenta de la trazabilidad de la estrategia.

### **Periodicidad de las reuniones del equipo estratégico:**

En la fase de implementación y despliegue de la metodología el equipo se reunirá ordinariamente cada mes con el fin de hacer el seguimiento al desarrollo y ejecución de las estrategias y el cumplimiento de actividades y los objetivos del programa institucional bajo los parámetros de organización y funcionamiento definidos en los acuerdos compartidos del equipo estratégico. (Ver acuerdos compartidos reuniones del equipo estratégico)

### **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLITICA:**

#### **Plan de sostenibilidad para el programa a vigencias futuras:**

Para la Institución es muy importante que el programa de humanización tenga continuidad en el tiempo para ello es necesario que su adopción se realice mediante una resolución que indique la obligatoriedad, aspectos y fundamentos del mismo para lo cual se crea un acto administrativo para darle cumplimiento. Adicionalmente deben estar realizando mediciones del cliente interno y externo de manera periódica para conocer su satisfacción y rediseñar actividades que contribuyan al mejoramiento del clima.

#### **Evaluación de las competencias institucionales (SENTIR):**

Dicha evaluación se tiene contemplada para realizar en el año tercer año de la implementación del programa de humanización.

#### **Programa de sostenibilidad de proyectos especiales:**

Los proyectos especiales contienen actividades que se realizaron durante el año 2018 y se pretende darle continuidad a los mismos en las vigencias futuras.

|                                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                  |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                |                                                  |  |
|                                                                                  | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                 |                                                  |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ.</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                         |                                                  |                                                                                    |

## **METAS E INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA:**

De acuerdo a los objetivos planteados para el programa de humanización se estiman metas específicas, las cuales son medibles por medio con los indicadores, a saber:

| DIRECTRIZ                                                                                                                                               | INDICADOR                                                                                                              | RESPONSABLE AUTOCONTROL |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Certificar en el 2018 a un mínimo del 98% de los colaboradores de la institución en el 2018 y al 100% en el 2019 en formación "Servidor de Excelencia". | No. De colaboradores formados / No. De colaboradores programados *100                                                  | Equipo estratégico      |
| Certificar en el 2020 a un mínimo del 80% de los colaboradores de la institución en competencias mentales, sociales y emocionales.                      | No. De colaboradores certificados / No. Total de colaboradores *100                                                    | Equipo estratégico      |
| Medir semestralmente la satisfacción del cliente externo a través de las encuestas de satisfacción y PQRSFD.                                            | No. De encuestas de satisfacción y PQRSFD con quejas por humanización / No. Total de encuestas y PQRSFD recibidas *100 | Equipo estratégico      |
| Medir anualmente la satisfacción del cliente interno a través de encuestas de clima organizacional y/o humanización.                                    | No. De encuestas con satisfacción en el clima organizacional / No. Total de encuestas aplicadas *100                   | Equipo estratégico      |
| Medir anualmente la satisfacción del cliente interno a través de encuestas de clima organizacional y/o humanización.                                    | No. De encuestas con satisfacción con respecto al ambiente del trabajo / No. Total de encuestas aplicadas *100         | Equipo estratégico      |
| Socializar y adoptar el manual de buenas prácticas de humanización y servicio MBPHYS en la institución en el primer semestre del año 2019.              | No. De colaboradores a los que se les socializo el manual / No. Total de colaboradores * 100                           | Equipo estratégico      |

## **PLAN DE ACCION**

El diseño del programa de la estrategia institucional de la ESE San Antonio de Sesquilé – Puesto de Salud de Gachancipá reúne una serie de actividades que apuntan en su mayoría a un plan de mejora con respecto a los ejes temáticos, los cuales fueron evidenciados en la fase de diagnóstico. Dichas estrategias han sido diseñadas por el grupo estratégico y se encuentran divididas por proyectos, los cuales se encuentran en el plan de acción de los proyectos de las estrategias Acompañamiento al cambio actitudinal del diagnóstico inicial

*Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.*



|                                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                  |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                |                                                  |  |
|                                                                                  | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                 |                                                  |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ:</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                         |                                                  |                                                                                    |

Dentro de la ejecución del programa se construyeron proyectos, los cuales del 1 al 4 hacen referencia a actividades encaminadas hacia los ejes temáticos y se distribuyeron por cada comisión, así:

Proyecto 1: Reconocimiento - Comisión administrativa

Proyecto 2: Responsabilidad y puntualidad: Comisión retroalimentación

Proyecto 3: Calidez y buen trato - Comisión pedagógica

Proyecto 4: Comunicación - Comisión comunicaciones

### **Acompañamiento al “SABER” en competencias básicas de humanización y servicio:**

La comisión de retroalimentación y sostenibilidad es la encargada de diseñar las estrategias relacionadas con el acompañamiento al saber, las cuales deben ser aplicadas una vez terminado el proceso de formación a cada colaborador de la institución y de esta manera reforzar los conceptos y aprendizajes que obtuvieron durante la misma. Con el objetivo principal de evaluar la adherencia a las prácticas de las competencias mentales emocionales y sociales de los colaboradores de la institución para transformar la cultura institucional.

Para poner en marcha lo anterior primero se realizó un banco de 100 preguntas relacionadas con el manual de formación servidor de excelencia y se definió un mecanismo de evaluación de competencias mentales mediante un test de 10 preguntas enviado mediante la plataforma virtual de la institución 20 y 40 días después de la formación de las unidades.

En la evaluación deberán aprobar con un mínimo de calificación del 70%. Para ello se diseñaron estrategias de recordación. (Proyectos 5 - 6)

### **Acompañamiento al aprendizaje e interiorización de prácticas institucionales de humanización y servicio:**

Este acompañamiento va enfocado a la apropiación del manual de buenas prácticas de humanización y servicio (BPHYSE), el cual es una herramienta fundamental para el programa de humanización ya que será la base para el actuar de cada colaborador dentro de la institución de acuerdo a los parámetros y lineamientos dados en el mismo.

Es la comisión de retroalimentación y sostenibilidad acompaña y facilita su adopción. Este manual se encuentra en la etapa de documentación con el planteamiento de los estándares de acuerdo a las dimensiones del servicio y deberá ser socializado y adoptado por todo el personal.

### **Construcción participativa del Manual BPHYSE.**

Los puntos de atención sobre los que se trabaja el contenido del manual son:

*Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.*





|                                                                                  |                                                                                                                                                                        |                                                  |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                      |                                                  |  |
|                                                                                  | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                       |                                                  |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ:</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor<br>de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero<br>Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                               |                                                  |                                                                                    |

- Procesos administrativos (Facturación – Asignación de citas- Radicación de cuentas)
- Servicio de Urgencias
- Atención al usuario
- Consulta externa
- Atención Extramural

### Metodología:

Para la elaboración del manual la metodología planteada sugiere la formulación de los estándares de acuerdo a las dimensiones de servicio: empatía, confiabilidad, tangibles, capacidad de respuesta y seguridad, para identificar las acciones de excelencia que se pretender alcanzar.

### Formulación y formalización de prácticas y estándares:

Teniendo definidos los estándares se procede a desarrollar los protocolos y prácticas para cada proceso y servicio, que son la base para el contenido del manual.

### Socialización del Manual BPHYSE:

Se procede a socializarlo con los líderes del servicio y posterior retroalimentación, para proceder a hacer los ajustes necesarios y de esta manera poder definir el documento final. Después de tener el manual de buenas prácticas de humanización y servicio se da inicio a la etapa de socialización con todos los colaboradores de la institución, esta fase se pretende terminar en diciembre del año 2019.

### Diseño y despliegue del programa de estrategias de acompañamiento y refuerzo a las competencias del “HACER” en servicio:

Para elaborar y poner en marcha las estrategias de refuerzo al hacer, la comisión de retroalimentación y sostenibilidad es la que diseña, documenta y desarrolla el plan de acción con las diferentes actividades definidas como la estrategia para acompañar el conocimiento de los estándares definidos institucionalmente como prácticas de humanización y servicio a implementar.

### Diseño y despliegue del programa de evaluación de las competencias del hacer en servicio:

|                                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                  |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO<br/>DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                |                                                  |  |
|                                                                                  | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                 |                                                  |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ.</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor de calidad.<br><b>APROBO.</b> Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                    |
|                                                                                  | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                         |                                                  |                                                                                    |

Para que todos los colaboradores que prestan sus servicios dentro de la institución tengan adherencia a las competencias sociales, la comisión de retroalimentación y sostenibilidad es quien deberá diseñar e implementar actividades que contengan una metodología y técnicas de evaluación para que puedan ser certificados en dichas prácticas.

### **Acompañamiento al fortalecimiento y desarrollo de necesidades y competencias MES (mentales, emocionales, sociales)**

El acompañamiento a las necesidades y competencias mentales, emocionales y sociales están dirigidas al cliente interno y externo y serán a mediano plazo con el ánimo de generar un impacto significativo tanto en la prestación del servicio como en la satisfacción.

#### **Seguimiento:**

Una vez realizadas las actividades programadas, haber hecho el despliegue y socialización del BPHYSE, la institución mantendrá el programa articulado con los amarres desde los programas de Programa de Seguridad del Paciente, Salud ambiental, Estilos de vida saludable, Salud laboral, Bienestar Social, SIAU, IAMI, Sistema Único de habilitación, Acreditación, haciendo una medición del clima laboral, PQRSF y encuestas de satisfacción, con el fin de implementar planes de mejora desde todas las área donde se necesite fortalecer las falencias encontradas y apoyando los procesos transversales en toda la institución.

|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                  |                                              |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ</b> | <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ</b>                                                                    |                                              |  |
|                                                                                                                                     | <b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN.</b>                                                                                                                                 |                                              |                                                                                     |
|                                                                                                                                     | <b>ELABORÓ:</b> Adriana Paola Ballén Charris<br><b>REVISÓ:</b> Diana Marcela Gantiva-Asesor de calidad.<br><b>APROBO:</b> Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente | <b>Versión:</b> 1<br><b>CODIGO:</b> MA1- PH1 |                                                                                     |
|                                                                                                                                     | <b>FECHA DE EMISION:</b> 15-FEBRERO 2019                                                                                                                         |                                              |                                                                                     |

## BIBLIOGRAFIA:

**Resolución 154 de 2018 Política de Humanización ESE San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá.**

**Manual de Gestión del Programa de Humanización 2018**

**Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia 3.1. MinSalud Colombia**

### **TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS**

| N° | Fecha | Cambio | Responsable del cambio |
|----|-------|--------|------------------------|
|    |       |        |                        |