

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	CÓDIGO: ES-PLI-GP001L03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 1 DE 5

1. **OBJETIVO O PROPÓSITO.**

El Hospital General de Medellín se compromete con la prestación humanizada de sus servicios de salud, disponiendo y mejorando sus recursos humanos, logísticos, tecnológicos y de infraestructura, que permitan ofrecer servicios cálidos y afectuosos al paciente y su familia, manteniendo una cultura de humanización.

2. **ANTECEDENTES.**

Historia

Sobre la humanización de los servicios de salud se ha hablado y practicado desde varios siglos antes de Cristo y cada vez ha cobrado más importancia, por ejemplo Hipócrates predicaba una medicina ética y respetuosa del paciente, de su vida, sus secretos y su dignidad. San Lucas Evangelista añade a la medicina de Hipócrates la caridad y la compasión para el enfermo. Maimónides mostró su trabajo como una misión de servicio al hombre y a la humanidad. San Camilo de Lelis el Papa León XIII lo proclamó patrono de los enfermos. Albert Schweitzer se dedicó a los enfermos más pobres como misionero en África. Francis Peabody decía: Empatía, tacto, gentileza y, cuando es necesario, firmeza, forman parte de las cualidades que tiene que reunir un médico. Pedro Laín Entralgo Transformó el paciente en “ser humano”, la relación médico-paciente en una relación entre personas.

En Colombia su relevancia se ha evidenciado desde la Acreditación que lo exige desde algunos de sus estándares y en el caso particular del Hospital General de Medellín Doña Luz Castro de Gutiérrez y un grupo de voluntarios dieron una respuesta de calidad a una problemática social, debido a la morbimortalidad de madres y niños, generando calidad de vida a esta población, concibiendo en el Hospital una calidad natural con base en una calidad humana de sus funcionarios.

Desde 1995 que el Hospital diseñó un megaproyecto de transformación empresarial ha diseñado, implementado y practicado diversas acciones, programas y proyectos relativos con la humanización y la cultura organizacional que ha permitido la sensibilización al personal y se ha propiciado la participación de los pacientes y familiares en el proceso de atención.

Herramientas.

Las herramientas y competencias de la humanización que se requieren para que un hospital sea considerado humano son: comunicación, pasión, amor, actitud, afecto, tolerancia, nobleza, entusiasmo, paciencia, respeto, escucha, humildad, compasión, dignidad, empatía, tacto, gentileza y humor.

	<p>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</p>	<p>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN</p>	CÓDIGO: ES-PLI-GP001L03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 2 DE 5

Caracterización del problema.

El Hospital General de Medellín ha caracterizado la humanización desde el paciente y su familia, el trabajador de la salud y la infraestructura. El primero identificándolo como el centro de nuestra atención, el segundo ampliando su concepto tanto los trabajadores asistenciales como administrativos y el tercero respecto a un adecuado mantenimiento de la infraestructura y actualización permanente de la tecnología.

Necesidades que sustentan la elaboración de la política.

Dadas las circunstancias de que tanto paciente como acompañante requieren de una excelente atención no solamente desde lo técnico, sino desde lo humano, manejando aspectos relativos a lo afectivo y calidez en la atención, se precisa formular una política para generar un compromiso de actitud y comportamiento en el personal, apoyado de un programa y un grupo de trabajo que haga seguimiento a las actividades que sobre este aspecto se llevan a cabo en el hospital y generando nuevas ideas que contribuyan al fortalecimiento de la cultura de humanización.

3. OBJETIVO O PROPÓSITO.

Ofrecer una atención integral al paciente y su familia, brindando afecto, confianza y un ambiente humano y seguro, logrando un sentimiento de bienestar y satisfacción.

4. CAMPO DE APLICACIÓN.

Aplica para todo el personal de la Institución, porque todos somos responsables de una atención cálida, afectiva y segura dirigida a pacientes y familiares.

5. DEFINICIONES.

5.1 Salud. Es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS).

5.2 Humanización. Se basa en la Carta Universal de los Derechos Humanos, que comprende los derechos de la persona como: el respeto a la vida y a la dignidad. Es escuchar al paciente, protegiendo la salud y curando la enfermedad, brindando una atención que favorezca el desarrollo de conductas para llevar una vida sana y armoniosa en los ámbitos físico, emotivo, social y cultural, considera las necesidades de los pacientes, de los trabajadores de salud y los factores estructurales y organizativos del hospital.

5.3 Calidez. Hace referencia a la amabilidad, sonrisa y cortesía, actitud del personal para escuchar al usuario y resolver sus inquietudes, afectividad, cariño y cordialidad en el trato, sin embargo no es suficiente en la prestación de un servicio,

 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</p>	<p>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: ES-PLI-GP001L03</p>
			<p>VERSIÓN: 00</p>
			<p>PÁGINA: 3 DE 5</p>

éste tiene que ser de calidad, ambos términos se juntan cuando se expresa que la calidez abre las puertas a la calidad.

- 5.4 **Afecto.** Es un sentimiento esencial para el ser humano en todas las etapas de su vida, en especial cuando se está enfermo es básico porque permite superar las afecciones o hacerlas más tolerables. Es todo comportamiento de ayuda de una persona a la supervivencia y bienestar de otra.
- 5.5 **Confianza.** Se refiere a las acciones que realiza una institución en términos de cumplimiento de su misión, sus valores y marca de calidad que generan credibilidad y respeto en el usuario de sus servicios o productos.
- 5.6 **Satisfacción.** Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: su lealtad, difusión gratuita, reconocimiento y posicionamiento.
- 5.7 **Derecho.** Es el conjunto de leyes, resoluciones, reglamentos, que pueden tener un carácter permanente y obligatorio de acuerdo a la necesidad de cada una y que son de estricto cumplimiento por TODAS las personas que habitan en esa comunidad para garantizar la buena convivencia social
- 5.8 **Deber.** Hace referencia a las actividades, hechos y circunstancias que implican una determinada obligación moral o ética. Los deberes se relacionan con determinadas actitudes que todos los seres humanos independientemente de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligados a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en paz y dignidad.
- 5.9 **Actitud.** Las actitudes se componen de 3 elementos: lo que piensa (componente cognitivo), lo que siente (componente emocional) y su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones (componente conductual).
6. **LINEAMIENTOS.**
 - 6.1 Conocer el Programa de Humanización.
 - 6.2 Evaluar y hacer seguimiento a las acciones del Programa de Humanización.
7. **ESTRATEGIAS.**
 - 7.1 Sensibilizar al personal en temas relacionados con la humanización del proceso de atención en salud.

 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</p>	<p>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: ES-PLI-GP001L03</p>
			<p>VERSIÓN: 00</p>
			<p>PÁGINA: 4 DE 5</p>

7.2 Conformar el Grupo de Humanización desde donde sistemáticamente se hace un control de las actividades relativas a la humanización y se promueven acciones en este sentido.

8. INDICADORES.

Indicadores para el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política.

8.1. Psicopedagogía.

- Número de consultas.
- Número de niños atendidos.

8.2. Promoción Social.

- Actividades Asistenciales (intervención de casos especiales).
- Actividades Administrativas.

8.3. Grupo de Apoyo al Paciente Hospitalizado.

- Número de pacientes a los que se les ofrece apoyo.

8.4. Violencia intrafamiliar.

- Número de pacientes evaluados.

9. BIBLIOGRAFÍA / CIBERGRAFÍA.

9.1 La ley 100 de 1993, que en los artículos 186 y 227 establece la creación de un Sistema de Garantía de Calidad y de Acreditación en Salud.

9.2 Sistema Único de Acreditación (SUA), Resolución 123 de 2012. En donde se establece la humanización como uno de los Ejes de Acreditación y está registrada en todos los estándares con el propósito de ser aplicada y evidenciada.

9.3 Cartilla de Humanización de la Asociación de Humanización en Salud.

9.4 <http://www.acreditacionensalud.org.co/>.

9.5

http://consultorsalud.com/index.php?option=com_docman&task=doc_details&gid=115&Itemid=45.

9.6

<http://www.acreditacionensalud.org.co/userfiles/file/Res123%20ene26de2012%20modificRes1445.pdf>.

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	CÓDIGO: ES-PLI-GP001L03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 5 DE 5

10. MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
00	01/06/2014	Se actualiza la política formulada en octubre de 2012 a la nueva versión del Sistema de Gestión Integral de Calidad SGIC.

11. APROBACIÓN.

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: L. FERNANDO FERNÁNDEZ MEJÍA	Nombre: GUSTAVO HERNÁNDEZ GIRALDO	Nombre: COMITÉ COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD
Cargo: Profesional Universitario 1 (Planeación)	Cargo: Jefe Oficina de Calidad y Planeación	Cargo: Integrantes del Comité Coordinador del Sistema de Gestión Integral de Calidad

VIGENTE A PARTIR DE: 01/06/2014