

**PROGRAMA DE  
HUMANIZACIÓN EN LA  
ATENCIÓN EN SALUD**  
*” AMAR PARA CURAR”.*



**HOSPITAL**  
**SAN JOSÉ DEL GUAVIARE**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. ALCANCE.....	3
4. RESPONSABLE(S) .....	3
5. DEFINICIONES .....	4
6. INSTRUCCIONES .....	5
7. ESTRATEGIAS.....	5
7.1 CONFORMACIÓN DE MESA DE TRABAJO DE HUMANIZACIÓN .....	5
7.2 DIAGNÓSTICO DE HUMANIZACIÓN.....	5
7.2.1 LA DIMENSIÓN DEL CLIENTE INTERNO.....	6
7.2.2 LA DIMENSIÓN DEL CLIENTE EXTERNO.....	11
8. RIESGO DE LA NO HUMANIZACIÓN.....	14
9. INDICADORES DE SEGUIMIENTO .....	14
10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	15
11. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO .....	15

## **1. INTRODUCCIÓN**

Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta frente a la de la sociedad y en el ámbito de la salud. Es por esto que para la ESE Hospital San José del Guaviare, es importante que la prestación de servicios de salud se caracterice por la calidez, humanización, calidad, seguridad y confiabilidad.

El hablar de humanización de los servicios de salud, nos centra en la persona humana, quien adquiere calidad de usuario cuando solicita un servicio. Esta persona reúne un conjunto de cualidades importantes destacando entre ellas las emociones, dolores, temores y las expectativas frente al servicio que solicitaron.

La E.S.E Hospital San José del Guaviare desde su direccionamiento estratégico trabaja para consolidar una cultura de humanización, que permita mejorar los servicios de salud, a través de competencias, el mejoramiento de la calidad de vida; basándose en un contexto ético y de valores que busca el crecimiento personal, profesional y organizacional, superando así las necesidades y expectativas que tienen los pacientes, la comunidad, y los funcionarios, por medio de procesos de comunicación y de información, basados en los principios de oportunidad, de transparencia, confidencialidad y del respeto por la dignidad humana.

Con el propósito de brindar un Trato Digno y Humanizado a todos nuestros clientes, se estableció la Política de Humanización que hace parte del fundamento ético institucional y con el fin de gestionar su implementación se elabora el presente programa a fin de prestar servicios de salud que propendan por la vida y la dignidad de las personas.

## **2. OBJETIVO**

Estandarizar las estrategias para la Implementación de una cultura de humanización de la atención en salud en la E.S.E Hospital San José del Guaviare, con el fin de mejorar la satisfacción del cliente interno y externo e impactar positivamente en la calidad, oportunidad, seguridad y confiabilidad de la atención.

## **3. ALCANCE**

Las estrategias planteadas en este programa van dirigidas a todos los colaboradores, visitantes y terceros de la E.S.E Hospital San José del Guaviare

## **4. RESPONSABLE(S)**

El cumplimiento de este programa es de responsabilidad de todos los líderes de procesos de la E.S.E Hospital San José del Guaviare

## 5. DEFINICIONES

**HUMANIZACIÓN EN SALUD:** Es una cuestión de actitudes, una organización humanizada tiene un compromiso personal y colectivo para humanizar la realidad, las relaciones, las conductas y el entorno, especialmente cuando se toma conciencia de la vulnerabilidad ajena y la necesidad de ayuda de los pacientes. La institución debe brindar un trato humanizado, en el servicio de la persona; pensado y concebido para las personas con un compromiso que inicia desde los órganos directivos.

**ATENCIÓN INTEGRAL:** Es el enfoque biopsicosocial que se le brinda a los pacientes, su familia y la comunidad, mediante acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Para ello se requiere de equipos de trabajo multidisciplinarios, con acciones interdisciplinarias, mediante un proceso continuo de la atención.

**ETICA:** es la rama de la filosofía que estudia la bondad o la maldad de los comportamientos. Tiene como centro de atención las acciones humanas y aquellos aspectos de las mismas que se relacionan con el bien, la virtud, el deber, la felicidad y la vida realizada.

**CALIDAD:** Es un principio para darle a la comunidad lo que por derecho espera. Se basa en el principio de que la calidad es la solución a un problema, lo que hace que mejore el desempeño de un sistema de personas y maquinas, y al mejorarla se disminuyen los desperdicios, los costos y se incrementa la productividad, llegando a un producto final de calidad con gran competitividad.

**CLIENTE:** Toda organización, entidad, comunidad o persona que requiera los servicios o productos de una organización, consumidor final que utiliza el servicio, benefactor.

**ATENCIÓN EN SALUD:** Esta atención tiene como objetivo, brindar asistencia sanitaria para contribuir a la salud garantizando un agregado de atenciones que permitan, en primer lugar, conservar la salud de las personas. En segundo lugar, evitar el deterioro de la salud de la población tanto cuanto lo permita el conocimiento médico y los recursos disponibles. En tercer lugar, recuperar la salud de quienes han enfermado para que logren sanar. En cuarto lugar, detectar tan precozmente como fuera posible y evitar el agravamiento, en especial de aquellas enfermedades para las cuales aún no se ha identificado una cura. En quinto lugar, aliviar el dolor y minimizar el sufrimiento de los enfermos graves que no pueden ser curados.

**ATENCIÓN HUMANIZADA:** las instituciones en salud deben garantizar la mejor atención al paciente y centrar la atención en el paciente, su familia y personal de salud, los pacientes se cura más rápido, la atención brindada sube a nivel de excelencia, el acompañamiento y fidelidad de familiares y amigos se potencia.

Además, el clima laboral mejora, los costos hospitalarios se reducen, la comunidad se conecta con la organización y se revitaliza el compromiso de médicos y enfermeras.

**SERVICIOS EN SALUD:** Son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.

## 6. INSTRUCCIONES

El PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD tiene un enfoque integral enmarcado en el usuario interno y externo, es decir, para el paciente y el personal de la institución. Para el primero tiene como prioridad satisfacer sus necesidades, y para el segundo mejorar el bienestar laboral.

El objetivo en común es el fortalecimiento de la interacción entre los colaboradores de la salud y el paciente para la gestión del mejoramiento de la salud.

- **LA DIMENSIÓN DEL CLIENTE INTERNO** está enmarcada en la atención centrada en las necesidades y satisfacción del paciente, familia y cuidadores a nivel físico, emocional, espiritual, intelectual y social.
- **LA DIMENSIÓN DEL CLIENTE EXTERNO** abarca desde la preparación y formación de los profesionales en salud, la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios para la creación de una cultura de cuidado humano al paciente bajo la práctica de valores y principios institucionales

## 7. ESTRATEGIAS

### 7.1 CONFORMACIÓN DE MESA DE TRABAJO DE HUMANIZACIÓN

Se debe conformar un grupo interdisciplinario para la gestión del cumplimiento del programa de humanización en la atención, esto con el fin de garantizar que las estrategias aquí propuestas, sean efectivas y eficientes. Además de contar con una instancia responsable de la ejecución, seguimiento y evaluación de la implementación de la política.

Este grupo debe estar conformado a través de acto administrativo y dependerá directamente del comité de ética hospitalario.

### 7.2 DIAGNÓSTICO DE HUMANIZACIÓN

Con el fin de establecer una línea base y de seguimiento referente del nivel de humanización actual de la ESE Hospital San José del Guaviare.

Se debe elaborar un diagnóstico de humanización, a partir de diferentes fuentes:

- El nivel de satisfacción de los usuarios.
- Identificación de barreras de acceso, comunicación, infraestructura, entre otros.

Este diagnóstico debe ser aplicado tanto para el cliente interno, como al cliente externo de manera anual y se realizara de la siguiente manera:

### 7.2.1 LA DIMENSIÓN DEL CLIENTE INTERNO

Para el diagnostico de humanización del cliente interno se utilizará la siguiente encuesta, la cual se realizará a través de las plataformas tecnológicas disponibles y será enviada a todos los colaboradores de la institución a través de los diferentes medios de comunicación disponibles en la institución (WhatsApp, Correo). En esta encuesta será diseñada y aprobada por la mesa de trabajo de humanización.

Este diagnóstico se aplicara cada año al inicio de la vigencia (primer trimestre) con el objetivo de verificar el impacto y efectividad de las estrategias formuladas e implementadas en la vigencia anterior.

Sera interpretado por la mesa de humanización, en la cual dependiendo los resultados se establecer acciones de mejora que se implementaran durante la vigencia

### ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y DIALOGO

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
SOCIALIZACIÓN DE LA POLITICA DE HUMANIZACIÓN	Dar a conocer la política de humanización a los clientes internos y externos de la institución	Se realizara a través de charlas, capacitaciones y/o a través las diferentes Tics disponibles en la institución.	Anual  En la inducciones y reinducciones	Mesa de trabajo de Humanización – Liderada por SIAU	Pre test – Post test	1. Listas de asistencia. 2. Videos 3. Folletos 4. Fotos Y Demás
CUADRO DE HONOR PARA EL SERVICIO DEL MES.	Reconocer el servicio que mejor desempeño ha presentado durante el mes, con el fin de visibilizar los beneficios de una atención integral	Se realizará la elección del servicio que tenga más felicitaciones, menos fallas en la atención y menos hallazgos de auditoria.	Mensual	SIAU	Hallazgos de auditoria  Resultados en encuestas de satisfacción del usuario  PQRSF	Cuadros de honor mensuales divulgados

DIA DEL SALUDO	Sensibilizar a los clientes tanto internos como externos, sobre los beneficios que tiene el saludarnos entre nosotros.	Se destinara un día al mes, para realizar actividades por los diferentes servicios y áreas, en las cuales se compartirá la importancia y los beneficios del saludo	Mensual	Según cronograma	NO APLICA	Fotos
¿QUIÉN SOY?	Facilitar el reconocimiento del personal de la institución por parte del cliente externo.	Se realizara la entregara a cada colaborador de una identificación visible (placa, botón o gorro marcado) para que el usuario identifique al personal que lo atiende por el nombre y profesión de cada uno	Anual	Mesa de trabajo de humanización.	Formato de seguimiento del buen uso	Lista de asistencia Fotos Actas de entrega
DIA DE LA SONRISA	Sensibilizar a los clientes interno y externo, sobre los beneficios que trae brindar una sonrisa en cada atención que realicemos o recibamos.	Se realiza actividades por cada área y servicios, en donde se expondrá al cliente interno y externo la importancia y los beneficios de la sonrisa	Trimestral	Según cronograma	NO APLICA	Fotos
HUMANIZARNOS PARA HUMANIZAR		Generar un proceso de reflexión a nivel personal e institucional sobre la necesidad de humanizar los servicios de salud y ofrecer lineamientos y orientaciones básicas para comprometerse en este proceso				

• **ESTRATEGIAS PARA MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EL AMBIENTE FISICO**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
MEJORAMIENTO DE LA PRESENTACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL HOSPITAL	Mejorar imagen comparativa de la institución y brindar espacios para confortable.	Gestionar que las instalaciones de la institución se pinten y se mejoren las condiciones de presentación, con el fin de mejorar el confort de los clientes	NO APLICA	Mesa de trabajo de humanización – Subgerencia de gestión administrativa y financiera	NO APLICA	Foto

DISMINUIR LA CONTAMINACIÓN VISUAL	Optimizar la información visual que se publica en las diferentes áreas o servicios de la institución	Siguiendo lo establecido en el INSTRUCTIVO DE ESTRATEGIAS PARA DISMINUCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN VISUAL	NO APLICA	SIAU – Seguridad y salud en el trabajo	Espacios informativos definidos en la institución	Fotos. Actas de inspección
MEJORAR LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA CAFETERIA	Prestar servicios de cafetería de manera amigable y confortable a los diferentes clientes de la institución.	Solicitar en la cafetería de la institución de instalen electrodomésticos (aire acondicionado y horno microondas), con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes durante la estancia en estos espacios.	NO APLICA	SIAU – Seguridad y salud en el trabajo	NO APLICA	Instalación de aire acondicionado y microondas para el servicio de los colaboradores
ESTABLECER UN ESPACIO AGRADABLE PARA LOS COLABORADORES	Garantizar ambientes físicos cómodos y tomados para el cliente interno descansa jornadas extensas.	Gestionar espacios que cuente la infraestructura y dotación necesaria, para que el personal descansa en los periodos asignados (de acuerdo a la norma) y tomen los alimentos de manera confortable	NO APLICA	Mesa de trabajo de humanización – Subgerencia de gestión administrativa y financiera	NO APLICA	Fotos Oficios

• **ESTRATEGIAS CON ENFOQUE EN DERECHOS Y DEBERES**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAS DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
SOCIALIZAR LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	Informar e Instruir a todos los colaboradores sobre los derechos y deberes de los pacientes	A través de diferentes actividades y de la utilización de la TICs disponibles en la institución se realizará la socialización a los colaboradores, sobre de los derechos y deberes de los pacientes.	Permanente	SIAU	Pre test – Post test	Listas de asistencia Fotos Videos Folletos
SOLICITAR CONTRATACIÓN DE UN PROFESIONAL DE DERECHO MEDICO.	Garantizar un acompañamiento Medico – Legal al personal de salud de la institución, de esta manera evitar futuras demandas por fallas en los	Gestionar la contratación de un profesional	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Subgerencia de gestión administrativa y financiera	No aplica	No aplica

	procesos legales.					
IMPLEMENTAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES	Verificar y ajustar los procedimientos de atención sean acorde al cumplimiento de los deberes y derechos del paciente.	Lectura y ajuste de los procedimientos que sea lugar para dar cumplimiento a los deberes y derechos de pacientes.	No aplica	Líderes de procesos	Verificación	Procedimientos actualizados

• **ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMA DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
OFRECER MISAS COLABORATIVAS	Acompañar a los colaboradores en los procesos de dificultad emocional y espiritualmente	Establecer encuentros religiosos de apoyo a los colaboradores que se encuentren pasando por circunstancias difíciles	No aplica	Trabajo social	No aplica	Fotos

• **ESTRATEGIAS DE SEMILLEROS DE HUMANIZACIÓN**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMA DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
SEMILLEROS DE HUMANIZACIÓN	Conformar grupos de apoyo para la implementación de la política de humanización	Se realizará una convocatoria abierta a todos los colaboradores que deseen hacer participe en la conformación de los semilleros, quienes serán los encargados de apoyar en el cumplimiento de las actividades y estrategias propuesta en este documento.  Adicionalmente se convertirán en los vigías de la adherencia de las acciones implementadas	Anual	Talento humano - Trabajo social	No aplica	Acta de conformación de los semilleros

• **ESTRATEGIAS DE APOYO SOCIAL**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
BUZONES DE DONACIONES	Apoyar a los pacientes que, durante su estancia, presente alguna dificultad para acceder a insumos básicos (ropa, útiles de aseo), con el fin de mejorar su proceso	Se establecerán buzones de donaciones (ropa, calzado, pañales, elementos de aseo, juguetes, elementos ortopédicos, etc.) en lugares estratégicos y visibles, para que la comunidad que ingrese a la institución los reconozca y apoye a los más necesitados	Permanentemente	Trabajo social - Siau	No aplica	Fotos Buzones de donaciones

• **ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN AL TALENTO HUMANO**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
HUMANIZACIÓN EN LAS INDUCCIONES Y REINDUCCIONES	Mejorar las competencias del personal en la prestación del servicio	Fortalecer el abordaje de la humanización como tema de capacitación durante inducciones y reinducciones del personal	Cuando ingresen nuevos colaboradores o mínimo cada año	Trabajo social - Siau	Pre test – Post test Cumplimiento del plan de capacitación de la vigencia	Listas de asistencia Fotos Fichas técnicas de planeación de la IEC

• **ESTRATEGIAS DE CALIDAD Y HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DE GESTANTES Y RECIEN NACIDOS**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
PARTO HUMANIZADO	Permitir el acompañamiento durante las fases de trabajo de parto, parto y puerperio	Gestionar las adecuaciones de las instalaciones de la UMI, con el fin de permitir que las usuarias que ingresan a la institución estén acompañadas durante todo el proceso de atención por la persona que ella elija, sin que esto se viole la privacidad de las demás usuarias en el servicio	Permanente	Mesa de trabajo de humanización – Planeación	No aplica	Fotos Oficios

## 7.2.2 LA DIMENSIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

Para el diagnóstico de humanización del cliente externo se tendrá en cuenta la encuesta de SATISFACCIÓN DEL USUARIO INSTITUCIONAL Código M-ME-OT-01, la cual se aplica de manera permanente en cada uno de los servicios. Se deberá realizar un análisis de los resultados cada 6 meses, los cuales serán socializados en la mesa de humanización, en la cual dependiendo los resultados se establecer acciones de mejora.

Esta encuesta está clasificada de la siguiente manera: seguridad, oportunidad, pertinencia, humanización, accesibilidad.

### • ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y DIALOGO

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAS DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
SOCIALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Dar a conocer a la comunidad en general la política de humanización de la atención en salud	Socializar la política de humanización a los clientes externos todos los días en las salas de espera utilizando las diferentes TICs disponibles.	Permanente	SIAU, Consulta externa	test de conocimiento a la comunidad	Listas de asistencia. Videos Folletos Fotos
		Adicionalmente se solicitará a la alianza de usuarios el apoyo en la socialización de la política en sus diferentes áreas de trabajo.	Cada 3 meses	Alianza de usuario	No aplica	Demás ayudas audiovisuales
SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON PQRSF	Mejorar y optimizar las respuestas a las PQRSF, garantizando una respuesta oportuna dentro de los términos permitidos y dando una solución confortable al usuario	Se realizará por parte del Líder SIAU, Manual de gestión de PQRSF, con el fin de dar un paso a paso de cómo responder, como realizar el proceso de investigación, y como realizar una respuesta satisfactoria y coherente con la PQRSF.  Adicionalmente se utilizará la página Web de la ESE, para dar	Permanente	SIAU	Encuesta de satisfacción del usuario	Análisis de PQRSF

		respuesta a las PQRSF y que el usuario pueda conocerla sin tener que acercarse directamente al Hospital si así lo desea				
--	--	---	--	--	--	--

• **ESTRATEGIAS PARA MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EL AMBIENTE FISICO**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
HABITACIONES CON ADECUADA VENTILACIÓN	Mejorar las condiciones ambientales de las habitaciones de los pacientes	Gestionar sistemas de ventilación (aires acondicionados o ventiladores), silla para el acompañante para las habitaciones de los pacientes, esto con el fin de regular la temperatura en cada una de estas áreas.	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Subgerencia de gestión administrativa y financiera	No aplica	Fotos Oficios
HABITACIONES CON TELEVISOR	Mejorar los niveles de satisfacción del usuario durante la estancia	Gestionar televisores más conexión por cable, para todas las habitaciones de la institución.	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Subgerencia de gestión administrativa y financiera	No aplica	Fotos Oficios
MEJORAR LAS SALAS DE ESPERA	Brindar espacios de comodidad para los pacientes	Gestionar dotación e insumos para adecuar las salas de espera de la institución	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Subgerencia de gestión administrativa y financiera	No aplica	Fotos Oficios
SEÑALIZACION PERTINENTE	Mejorar la accesibilidad y orientación de usuarios visitantes	Gestionar la señalización de toda la institución con el fin de unificar diseños (respetando los colores establecidos por la norma), para facilitar la accesibilidad y orientación de usuarios visitantes	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Planeación	No aplica	Fotos Oficios

• **ESTRATEGIAS CON ENFOQUE EN DERECHOS Y DEBERES**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
SOCIALIZAR LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES CON LOS COLABORADORES	Divulgar derechos y deberes de los pacientes	Realizar socialización de los derechos y deberes de los pacientes con los usuarios de la institución a través de las diferentes TICs disponibles	Permanente	SIAU	Encuesta de satisfacción del usuario	Listas de asistencia Fotos Videos Folletos

• **ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
ESPACIO DE REFLEXIÓN Y ORACIÓN	Brindar un espacio de oración y reflexión para la comunidad que acude a la institución	Se gestionará un espacio de reflexión para los usuarios y acompañantes que acuden a la institución	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Subgerencia de gestión administrativa y financiera	No aplica	Fotos Oficios

• **ESTRATEGIAS PARA EL CUIDADO INTEGRAL Y MANEJO DEL DOLOR**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
PROGRAMA DE CUIDADO AL CUIDADOR	Realizar acompañamientos psicológicos, físico y emocional a aquellos cuidados permanentes que acuden a la institución	Conformar un programa denominado "CUIDADO AL CUIDADOR", el cual busca capacitar, acompañar y orientar a todos los cuidadores (acompañantes permanentes) que tengan familiares dependientes, con el fin de brindar los conocimientos para garantizar la integridad física, mental y emocional.	Permanente	Mesa de trabajo de humanización	Encuesta de satisfacción del usuario	Listas de asistencia Evidencias capacitaciones Fotos

## 8. RIESGO DE LA NO HUMANIZACIÓN

La no humanización en la ESE Hospital San José del Guaviare, puede traer como consecuencias tanto para el cliente interno, cliente externo, como para la organización, es por esto que es de gran importancia el trabajar en las estrategias antes mencionadas, sin que estas sean las únicas que se puedan implementar.

- Riesgo de eventos adversos
- Insatisfacción del cliente interno y el cliente externos
- Eventos adversos
- Demandas
- Mala imagen corporativa.

## 9. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

### • CUMPLIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

Numero de capacitaciones realizadas  
\_\_\_\_\_ X 100  
Total de capacitaciones programadas

### • CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE BIENESTRAR LABORAL

Número de actividades de bienestar realizadas  
\_\_\_\_\_ X 100  
Total actividades de bienestar programadas

### • SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON LAS ACTIVIDADES DE BIENESTRAR LABORAL

Número de colaboradores que calificaron como buena o excelente las actividades de bienestar realizadas  
\_\_\_\_\_ X 100  
Total de colaboradores encuestados

### • SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

Total de usuarios encuestados que evidencian satisfacción en la atención.  
\_\_\_\_\_ X 100  
Total de usuarios encuestados

### • USUARIOS CON CONOCIMIENTOS EN DEBERES Y DERECHOS DE LA INSTITUCIÓN

Total de usuarios encuestados que evidencian conocimiento sobre los  
Deberes y Derechos de la Institución

X 100

Total de usuarios encuestados

Estos indicadores se evaluarán de manera semestral (Ver fichas técnicas)

## 10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Programa humanización, E.S.E hospital nuestra señora del Carmen del colegio, 2018. Disponible en URL:  
<https://www.nusecavirtual.com/wp/documentos/Macroproceso%20SIAU/Humanizacion/Programa/H-PRG01%20Programa%20Humanizaci%C3%B3n.pdf>
- Política y programa de humanización E.S.E hospital Salazar de Villeta, 2017. Disponible en URL:  
<https://hospitalsalazardevilleta.gov.co/phocadownload/Politicasyprograma/politica%20de%20humanizacion.pdf>

## 11. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISO	APROBO
<b>KATERIN D. SÁNCHEZ</b> Enfermera apoyo a calidad	<b>MARIELA ROJAS</b> Trabajadora Social  <b>CLAUDIA Y. VANEGAS F.</b> Asesora de Gerencia	<b>CESAR A. JARAMILLO M.</b> Gerente

VERSION	FECHA DE REVISION O ACTUALIZACION	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO
1.0	28/12/2020	Se crea por primera vez