Comfamiliar RISARALDA

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO EN SALUD

Vigilado Supersubsidio

Introducción: (*)
La presencia humana es insustituible en los procesos de enfermedad, dolor y muerte, esta condición debemos considerarla y atenderla, garantizando que esté siempre presente en todos los aspectos relacionados con la salud, por consiguiente, debemos seguir trabajando en procesos articulados y centrados en los usuarios, no sólo desde el punto de vista de la estandarización, la tecnología, la seguridad, la reducción de la contaminación visual y auditiva, sino en el fortalecimiento de elementos como la comunicación, el respeto, la cultura organizacional, el trabajo en equipo, de tal manera que se garantice el desarrollo y mantenimiento de las competencias necesarias a través de la educación permanente de los equipos asistenciales y administrativos que participan directa o indirectamente en la prestación de los servicios de salud.

Alcance: (*)
Comprende todas las etapas del proceso de salud- enfermedad de la población objeto de nuestro cuidado y abarca todas las actividades del proceso de atención en salud de los pacientes, desde la admisión, ingreso, planeación de la atención, ejecución del cuidado y del tratamiento, evaluación de la atención, salida, seguimiento, referencia y contrarreferencia de los pacientes en los servicios de Salud Comfamiliar, se trabaja día a día por brindar una atención humana, más allá de los cuidados asistenciales que el paciente precisa, apoyándolo en todo el proceso de atención, ofreciendo educación para un mejor entendimiento de su enfermedad y brindando soporte a su familia.

Declaración de Compromiso: (*)
Nos comprometemos a mejorar las competencias del equipo de atención no solo en los aspectos profesionales y técnicos, sino también en su desarrollo humano, que nos permita una adecuada comunicación y trabajar en equipo para lograr una toma de decisiones compartida, una atención compasiva y empática, enmarcada en la satisfacción del servicio. con CARISMA respetando los derechos de los pacientes y dando a conocer de manera cordial sus deberes y responsabilidades con la institución y con el Sistema de Salud.

Marco de Actuación: (*)
Los principios que orientan la Política de Humanización son:

CALIDEZ EN LA ATENCIÓN, es transmitirles al paciente y su familia calor humano legítimo, generar empatía, tener una actitud diligente, optimista y propiciar un ambiente agradable a los usuarios con el entorno laboral. Aquí es donde el talento humano de la organización se vuelve indispensable en la generación de esta cultura.

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS, sobre todo los que tienen que ver con la atención del usuario, que siempre debe estar orientada hacia el cumplimiento de las necesidades y la satisfacción del Paciente.

COMUNICACIÓN ASERTIVA, que se logra cuando se genera confianza y se establecen canales de comunicación eficaces que permitan escuchar las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones del paciente que permitan transmitir de una manera clara y cálida la información que se requiere de acuerdo a la condición de cada ser humano.

INFORMACIÓN, el manejo de la información que se brinda al paciente y su familia, debe ser clara, completa y suficiente para que les permita tomar las decisiones más apropiadas para el manejo de su salud. La elaboración del consentimiento informado, es el acto médico donde se le informa al paciente cuales son las alternativas terapéuticas para su enfermedad y los beneficios o riesgos de estas, forma parte fundamental de la relación médico paciente, además de ser una obligación legal y ética.

Normatividad Aplicable: (*)

- Ley 100 de 1993, Crea el Sistema de Seguridad Social Integral.
- Ley 1122 de 2007, Modifica el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley 1438 de 2011, Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley 1751 de 2015, Regula el Derecho Fundamental a la Salud.
- Ley 2244 de 2022 Parto digno, respetado y humanizado.
- Ley 2310 de 2 agosto 2023, duelo por pérdida gestacional o perinatal "Ley de brazos vacíos".
- Decreto 903 de 2014, disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud.
- Decreto 780 de 2016, Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- Resolución 2082 de 2014, Dicta disposiciones para la operativización Acreditación en Salud.
- Resolución 429 febrero 2016, Política de Atención Integral en Salud • Resolución 5095 de 2018, Sistema único de Acreditación en Salud.
- Resolución 1315 del 7 de julio de 2026 • Plan nacional de mejoramiento de la calidad en salud.

Responsables de Gestión: (*)

1. El Líder Calidad en Salud, referente del programa humanización, representantes de las líneas del programa de humanización.

2. Los líderes de los servicios hospitalarios, ambulatorios y odontológicos son responsables de implementar y hacer cumplir los lineamientos de la política de humanización en salud.

Documentos Relacionados: (*)

- 3 OD 261 Programa de humanización en salud
- 3 OD 056 Derechos y deberes de los usuarios de salud
- 3-OD-061 Manual de protocolos apoyo familiar
- 3 OD 450 Protocolo de manejo de dolor- unidad funcional dolor y cuidado paliativo.
- 3 IN 215 Manejo de dolor
- 3 OD 304 Ruta de dolor
- 1 OD 182 Plan de bienestar
- 3 OD 058 Programa de atención en salud para víctimas de violencia sexual.

Conceptos (Glosario): (*)

HUMANIZACIÓN EN SALUD: La humanización tiene como objeto principal el ser humano con todas sus necesidades de ayuda para lograr la adaptación, compañía, explicaciones acerca de su situación de salud, incertidumbre por el futuro; por tanto la atención integral de calidad, en lo físico, emocional y espiritual tratando al paciente con respeto y dignamente como persona no como un número o patología que tiene derechos como el de ser escuchado, saber acerca del tratamiento y procedimientos que se le vayan a realizar, como también mantener la confidencialidad, respetar sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga de la enfermedad que padece.

CARISMA: Promesa de valor institucional, la cual abarca cualidades que nos proyectan tales como el servicio, la confianza y la inspiración, encaminándonos hacia el cumplimiento de nuestro direccionamiento estratégico a través de la misión, visión, políticas y los objetivos estratégicos corporativos.

RESPETO: Consiste en reconocer el valor del otro.

PRIVACIDAD: Es aquello que una personal lleva a cabo en un ámbito reservado (vedado a la gente en general).

DIGNIDAD: La dignidad humana es el derecho que tiene cada ser humano, de ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona.

COMUNICACIÓN: La comunicación es todo “intercambio de opiniones, sentimientos o cualquier otra clase de información mediante la escritura, el habla u otro tipo de señales.

COMPASIÓN: Reconoce las preocupaciones, angustia y sufrimiento de los pacientes y familiares, con la finalidad de establecer medidas para aliviar el sufrimiento.

EMPATIA: Capacidad de entender las emociones del otro, así como sus perspectivas y experiencias.