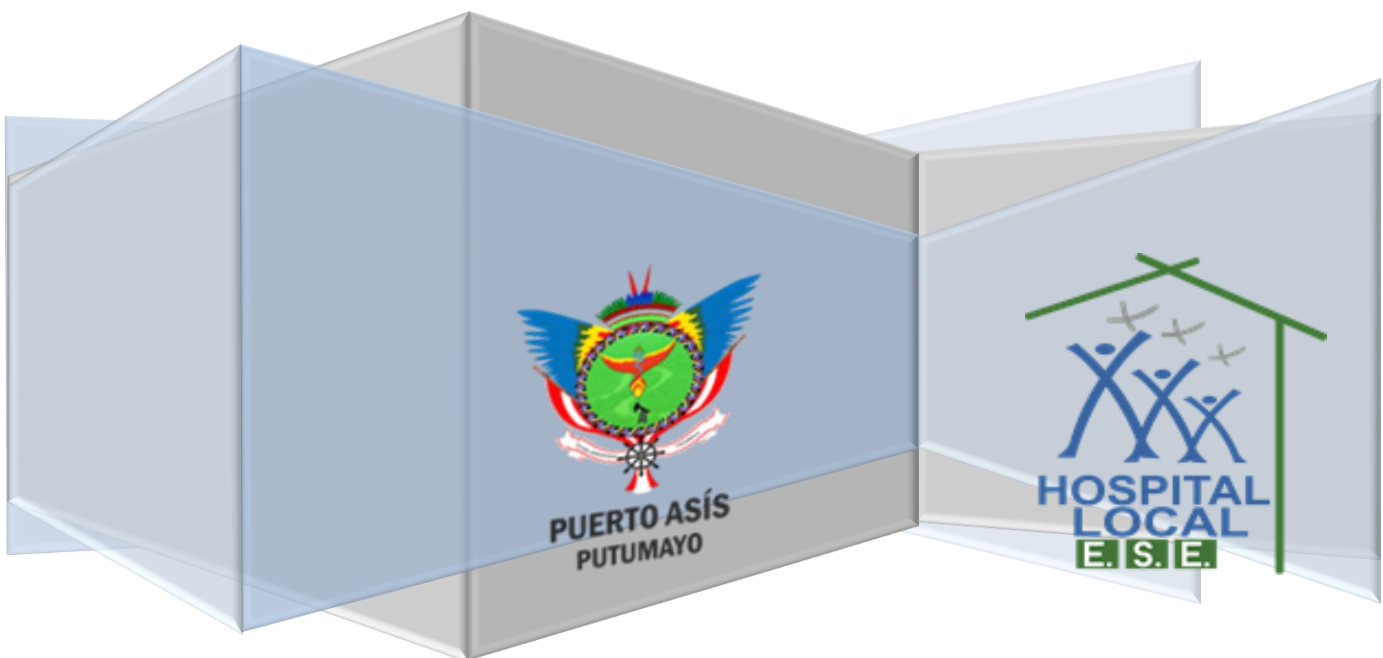


**ESE HOSPITAL LOCAL DE
PUERTO ASIS**

PROGRAMA Y POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

COORDINACION_SIAU







 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESSE NIT: 846000253-6</p>
	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-PG-01	FECHA APROBACIÓN: 13/01/2021	
	VERSIÓN: 02	PAG: 1 DE 14	

Tabla de contenido

Declaración de la política.....	3
Alcance	3
Propósito	3
Objetivo.....	4
Objetivos específicos	4
Marco Normativo	4
Glosario	4
Marco Conceptual y teórico	8
Categorías	9
Estrategias.....	9
Líneas de Acción	10
Seguimiento y evaluación a la política.....	5
Metas	6
Indicadores	6
Plan Anual	6
Referencia Bibliográfica.....	4

Elaborado por: Jhon Wilson Ruiz Coordinador Siau	Revisado por: Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por: Arelis Rosero Peña Subgerente científica
--	---	--




 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6</p>
	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-PG-01	FECHA APROBACIÓN: 13/01/2021	
	VERSIÓN: 02	PAG: 2 DE 14	

CALIDAD Y HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad.

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

La **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL Y SUS SEDES**, institución prestadora de servicio de salud, cree firmemente en ofrecer un trato humanizado, respetuoso, digno, confidencial al usuario y su familia, a través de la sensibilización, divulgación y fortalecimiento del conocimiento de los derechos y deberes de los pacientes; con el fin de prestar un servicio de calidad y humanizado, oportuno y efectivo, que responda a las necesidades y expectativas del usuario y su familia. Teniendo en cuenta el propósito de la política de Humanización en la E.S.E declara los siguientes objetivos:

- 
 Garantizar un trato digno al usuario, que sirva de esencia para establecer fuertes lazos de afectividad, que permitan determinar la confianza mutua, la fe, los valores y el respeto por la condición que representa.
- 
 Promover la satisfacción del usuario en cada uno de los servicios ofertados como único objetivo de la ESE.
- 
 Promover acciones humanizadas en la prestación de servicios de salud.



PROPÓSITO

Implementar a los usuarios internos y externos de la ESE Hospital Local un espacio y un ambiente que fomente la protección de la dignidad humana.

PRINCIPIOS

Entendemos la humanización como:

Elaborado por: Jhon Wilson Ruiz Coordinador Siau	Revisado por: Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por: Arelis Rosero Peña Subgerente científica
--	---	--

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		
	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-PG-01	FECHA APROBACIÓN: 13/01/2021	
	VERSIÓN: 02	PAG: 3 DE 14	
			NIT: 846000253-6

“Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización” (ICONTEC, 2016)

Entre los principios optados por la ESE Hospital, están:

1. Actitud: Escuchar y mirar a quienes brindamos el servicio
2. Haz siempre tu mayor y mejor esfuerzo
3. Servir con felicidad y gentileza
4. Practicar la paciencia
5. Tolerancia ante todo
6. Respeto ante los demás

OBJETIVO

Brindar una atención integral en humanización y calidad a los usuarios internos y externos de la ESE Hospital Local de Puerto Asís.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS



- Generar espacios de sensibilización y orientación a los usuarios internos y externos de la ESE Hospital Local de Puerto Asís.
- Conformar un equipo de humanización en la ESE Hospital Local para orientar y sensibilizar al usuario interno y externo.
- Promover los derechos y deberes en salud desde una perspectiva de humanización a los usuarios internos y externos.
- Promover un clima organizacional desde el bienestar social y responsabilidad social.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia 1991

“De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, el derecho a la información, a la participación e igualdad” (Congreso de Colombia, 1991)

Elaborado por: Jhon Wilson Ruíz Coordinador Siau	Revisado por: Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por: Arelis Rosero Peña Subgerente científica
--	---	--

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESSE NIT: 846000253-6</p>
	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-PG-01	FECHA APROBACIÓN: 13/01/2021	
	VERSIÓN: 02	PAG: 4 DE 14	

Ley 23 de 1981 Código de Ética Médica

“La medicina es una profesión que tiene como fin cuidar de la salud del hombre y propender por la prevención de las enfermedades, el perfeccionamiento de la especie humana y el mejoramiento de los patrones de vida de la colectividad, sin distinciones de nacionalidad, ni de orden económico-social, racial, político y religioso. El respeto por la vida y los fueros de la persona humana constituyen su esencia espiritual. Por consiguiente, el ejercicio de la medicina tiene implicaciones humanísticas que le son inherentes” (Diario Oficial, 1981)

Ley 100 de 1993

“El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico en salud”. (Diario Oficial, 1993)

Ley 1122 de 2007



“La presente ley tiene como objetivo realizar ajustes al Sistema General de Seguridad

Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos, de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento de la prestación de los servicios de salud, fortalecimiento de los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de los servicios de salud” (Congreso de Colombia, 2007)

Ley 1438 de 2011

“Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad.

Elaborado por: <u>Jhon Wilson Ruiz</u> Coordinador Siau	Revisado por: <u>Ana Patricia Delgado</u> Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por: <u>Arelis Rosero Peña</u> Subgerente científica
--	---	--

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL DEL ESTADO NIT: 846000253-6</p>
	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-PG-01	FECHA APROBACIÓN: 13/01/2021	
	VERSIÓN: 02	PAG: 5 DE 14	

“El Sistema General de Seguridad Social en Salud estará orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. Para esto concurrirán acciones de salud pública, promoción de la salud, prevención de la enfermedad y demás prestaciones que, en el marco de una estrategia de Atención Primaria en Salud, sean necesarias para promover de manera constante la salud de la población” (Congreso de Colombia, 19)

“Los principios del sistema general de seguridad social en salud. Modifícase el artículo

153 de la Ley 100 de 1993, con el siguiente texto: Son algunos principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud”:

“Igualdad. El acceso a la Seguridad Social en Salud se garantiza sin discriminación a las personas residentes en el territorio colombiano, por razones de cultura, sexo, raza, origen nacional, orientación sexual, religión, edad o capacidad económica, sin perjuicio de la prevalencia constitucional de los derechos de los niños”.

“Calidad. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada”.

“Eficiencia. Es la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en salud y calidad de vida de la población”.



“Prevención. Es el enfoque de precaución que se aplica a la gestión del riesgo, a la evaluación de los procedimientos y la prestación de los servicios de salud”.

“Continuidad. Toda persona que habiendo ingresado al Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene vocación de permanencia y no debe, en principio, ser separado del mismo cuando esté en peligro su calidad de vida e integridad” (Diario Oficial, 1993)

Resolución 13437 de 1991

Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. “Adoptar como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas” (MINISTERIO DE SALUD, 1991)

Elaborado por: <u>Jhon Wilson Ruíz</u> Coordinador Siau	Revisado por: <u>Ana Patricia Delgado</u> Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por: <u>Arelis Rosero Peña</u> Subgerente científica
--	---	--

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL LA SIA NIT: 846000253-6</p>
	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-PG-01	FECHA APROBACIÓN: 13/01/2021	
	VERSIÓN: 02	PAG: 6 DE 14	

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 (MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, 2006)



Características del SOGCS.

“Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados”.

Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

1. “Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud”.
2. “Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios”.
3. “Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias”.
4. “Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
5. “Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico”.

Elaborado por: Jhon Wilson Ruíz Coordinador Siau	Revisado por: Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por: Arelis Rosero Peña Subgerente científica
--	---	--

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL E S E NIT: 846000253-6</p>
	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-PG-01	FECHA APROBACIÓN: 13/01/2021	
	VERSIÓN: 02	PAG: 7 DE 14	

MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO

La principal preocupación que se afronta en el sistema de salud es la humanización de los servicios de salud por parte de los profesionales, gestores y usuarios.

La enfermedad y la atención de ésta constituyen hechos estructurales en toda sociedad; expresan no sólo fenómenos de tipo epidemiológico y clínico sino que también expresan las condiciones sociales, económicas y culturales que toda sociedad inevitablemente procesa a través de sus formas de enfermar, curar y morir. En este sentido se plantea la siguiente pregunta ¿Qué estrategias se puede generar para lograr humanizar los usuarios externos e internos de la ESE Hospital Local de Puerto Asís?

Para lo anterior es necesario tener en cuenta referentes que nos ayuden desde lo conceptual a implementar categorías para enfatizar la humanización en los sujetos antes mencionados y las áreas en la ESE Hospital.

CATEGORÍAS



1. Seguridad del paciente:

“La seguridad del paciente es un principio fundamental de la atención sanitaria. Hay un cierto grado de peligrosidad inherente a cada paso del proceso de atención de salud. Los eventos adversos pueden estar en relación con problemas de la práctica clínica, de los productos, de los procedimientos o del sistema. La mejora de la seguridad del paciente requiere por parte de todo el sistema un esfuerzo complejo que abarca una amplia gama de acciones dirigidas hacia la mejora del desempeño; la gestión de la seguridad y los riesgos ambientales, incluido el control de las infecciones; el uso seguro de los medicamentos, y la seguridad de los equipos, de la práctica clínica y del entorno en el que se presta la atención sanitaria” (Organización Mundial de la Salud, sf).

2. Empatía como competencia ciudadana:

(...) es la base para la interacción con las demás personas, en la medida en que permite reconocer y nombrar los estados emocionales de los otros. Al mismo tiempo, evidencian implícitamente su componente emocional al decir: “la empatía requiere también involucrarse con los estados emocionales de otras personas. Es poder sentir y compartir el dolor ajeno, o su alegría (...) La empatía está relacionada con la conducta prosocial, por tanto motiva a las personas a tener comportamientos de ayuda, cuidado, evitar el daño a otro, buscar conciliar diferencias y pedir perdón cuando se reconocen equívocos; aumenta la independencia en la toma de decisiones y mejora la salud mental. En general, mejora la regulación

Elaborado por: <u>Jhon Wilson Ruiz</u> Coordinador Siau	Revisado por: <u>Ana Patricia Delgado</u> Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por: <u>Arelis Rosero Peña</u> Subgerente científica
--	---	--

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESIE NIT: 846000253-6</p>
	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-PG-01	FECHA APROBACIÓN: 13/01/2021	
	VERSIÓN: 02	PAG: 8 DE 14	

emocional y el encuentro con los demás. Se halla positivamente relacionada con procesos imaginativos, flexibilidad mental, creatividad, aceptación de ayuda y adaptabilidad” (Zapata & Castaño, 2013).

3. Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es una forma de expresión honesta, directa y equilibrada, que tiene el propósito de comunicar nuestros pensamientos e ideas o defender nuestros intereses o derechos sin la intención de perjudicar a nadie, es decir de acuerdo con el principio que debe regir nuestros actos: el principio de no dañar a otro (naeminen ladere). (Gitanos.org, sf, pág. 76)

4. Información y orientación

“Más que la simple transmisión unidireccional de datos o mensajes, es una acción estratégica para el desarrollo humano que debe generar un clima cultural apropiado para la promoción de salud y calidad de vida y aportar a la construcción de otras formas de comprender la salud”. (MINSALUD, 2015)



5. Satisfacción del usuario

(...) la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio” (Martín, 2000).

6. Integridad







(...) Cuando hablaba de la integridad de la persona, Pellegrino se refiere a la integridad del ser. Por integridad de la persona entendía la correcta ordenación de sus partes. La integridad abarca la autonomía porque su pérdida impide que se obre como un ser humano intacto y completo. Así pues, la integridad incluye la totalidad fisiológica, psicológica y espiritual del individuo. Se corresponde con el equilibrio y la armonía entre las diversas dimensiones de la existencia humana, necesarias para el buen funcionamiento de todo el organismo. La integridad de una persona se expresa pues en una relación equilibrada entre los elementos corporales, psicosociales e intelectuales. Cada uno de estos elementos toma la delantera cuando el bien del conjunto así lo exige. Cada uno cede ante el otro por el bien del conjunto. La integridad, en este sentido, es sinónimo de salud” (RODRÍGUEZ, 2014)

Elaborado por: Jhon Wilson Ruiz Coordinador Siau	Revisado por: Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por: Arelis Rosero Peña Subgerente científica
--	---	--

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6</p>
	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-PG-01	FECHA APROBACIÓN: 13/01/2021	
	VERSIÓN: 02	PAG: 9 DE 14	

ESTRATEGIAS

En el presente apartado se da a conocer las proyecciones y actividades que se tienen programadas para llevar a cabo el cumplimiento del objetivo de la política y el programa de humanización en la ESE Hospital Local de Puerto Asís.



- 
 Humanizarnos para humanizar: Generar un espacio de sensibilización tanto en lo personal como profesional, acerca de la necesidad de humanizar los servicios en salud, como así mismo ofrecer las orientaciones básicas para comprometerse en este proceso.
- 
 Educación en salud: capacitar a los usuarios externos acerca de los derechos y deberes en salud, humanización y los servicios que ofrece la ESE Hospital Local de Puerto Asís.
- 
 Tu salud es importante para mí: Promover el saludo entre compañeros y los usuarios externos de la ESE.
- 
 Grupo de apoyo: Espacio de manejo de estrés, comunicación asertiva, inteligencia emocional y escucha activa para el usuario interno y externo de la ESE.
- 
 Píldora de la felicidad: Ofrecer a los usuarios internos y externos de la ESE mensajes constructivos y de motivación personal.
- 
 yo me llamo tú te llama: Permite a los usuarios internos a interrelacionarse con los nombres de cada funcionario y paciente de esta manera nos ayuda a ser más participes en las mejoras personales en la humanización logrando que tanto personal y profesionalmente pueden conocer sus falencias desde otros puntos de vista y perspectivas bien sean con felicitaciones o quejas que en ultimo serán fortalezas para quienes las reciban.

LÍNEAS DE ACCIÓN

El proceso de política y programa de humanización de la ESE Hospital Local está establecido en:

1. Línea de servicio humano con empatía
2. Línea de atención respeto y tolerancia
3. Línea de ambiente agradable

Elaborado por: <u>Jhon Wilson Ruiz</u> Coordinador Siau	Revisado por: <u>Ana Patricia Delgado</u> Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por: <u>Arelis Rosero Peña</u> Subgerente científica
--	---	--

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESIE NIT: 846000253-6</p>
	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-PG-01	FECHA APROBACIÓN: 13/01/2021	
	VERSIÓN: 02	PAG: 10 DE 14	

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA Y PROGRAMA

Es necesario evaluar y valorar la calidad y humanización a nivel institucional y en cada uno de los servicios de salud prestados, a nivel de procesos y procedimientos organizacionales; se debe analizar los estándares de calidad y las competencias de los colaboradores, con el fin de diseñar, implementar, ejecutar y hacer seguimiento del cumplimiento a cada una de las estrategias planteadas en la política, evidenciando los planes para mejora continua y resolver las deficiencias encontradas y oportunidades de mejora observadas.




Es importante tener en cuenta que la evaluación de la calidad y humanización pueden hacer parte de los procesos de auditoría de la calidad observada y de la gestión de los planes de mejoramiento para las brechas observadas, del componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud la evaluación se puede desarrollar mediante el uso de tres herramientas básicas de seguimiento: los resultados de las encuestas de cultura de seguridad y satisfacción, realización de entrevistas para identificación de deficiencias en la implementación de las estrategias o el impacto de las mismas y la revisión de indicadores trazadores.

Así, la evaluación y valoración de la calidad y humanización debe darse de forma transversal en todos los procesos, especialmente debe verificarse en el direccionamiento estratégico como está concebido dentro de la plataforma estratégica institucional el desarrollo de la política y ruta de la atención integral: socialización, aplicación de guías de atención, auditorías internas para momentos de verdad en la atención en salud, procesos de capacitación y desarrollo de capacidades para competencias del talento humano.



Teniendo en la cuenta los indicadores de insatisfacción, tanto de colaboradores como de usuarios; se reprogramaran las pautas y acciones implementadas, entrando en una dinámica de espiral, que nos lleven cada día, a una mejor atención humanizada.





Trimestralmente se hará entrega de informes de cumplimiento a las metas programadas dentro lo establecido.

INDICADORES

-  Encuesta de Satisfacción del usuario programadas 10% de población atendida cada mes
-  Medición Calidad de vida Y Medición Clima Organizacional
-  Listado de asistencia de socialización de derechos y deberes

Elaborado por: <u>Jhon Wilson Ruiz</u> Coordinador Siau	Revisado por: <u>Ana Patricia Delgado</u> Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por: <u>Arelis Rosero Peña</u> Subgerente científica
--	---	--

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL E.S.E. NIT: 846000253-6</p>
	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-PG-01	FECHA APROBACIÓN: 13/01/2021	
	VERSIÓN: 02	PAG: 11 DE 14	

-  Encuestas de satisfacción de deberes y derechos programadas 349 mensuales
-  Porcentaje de cumplimiento de asistencia a programas de capacitación
-  Número de conferencias con perspectiva de Ciencias Humanas/ Total de conferencias programadas
-  Numero de citas asignadas trimestralmente contra oportunidad de asignación de citas medicas

(Ver Formato original de capacitaciones, plan consolidado por año)

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Congreso de Colombia. (2011 de 01 de 19). *Ley 1438*. Recuperado el 20 de 05 de 2019, de Ley 1438 :
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf

Congreso de Colombia. (1991). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA*. Bogotá.

Congreso de Colombia. (2007). *LEY NÚMERO 1122 DE 2007*. Recuperado el 20 de 05 de 2019, de LEY NÚMERO 1122 DE 2007:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>

Diario Oficial. (1981). *LEY 23 DE 1981*. Recuperado el 20 de 05 de 2019, de LEY 23 DE 1981:
https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0023_81.pdf

Diario Oficial. (1993). *LEY 100 DE 1993*. Recuperado el 20 de 05 de 2019, de LEY 100 DE 1993:
https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf

ICONTEC. (2016). *Humanización de la Atención*. Recuperado el 16 de 05 de 2019, de Humanización de la Atención: <http://www.acreditacionensalud.org.co/ea/Paginas/HumAte.aspx>

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. (2006). *Decreto 1010 de 2006*. Recuperado el 20 de 05 de 2019, de Decreto 1010 de 2006:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

MINISTERIO DE SALUD. (1991). *RESOLUCION 13437 DE 1991*. Recuperado el 20 de 05 de 2019, de RESOLUCION 13437 DE 1991 :
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf

Elaborado por: Jhon Wilson Ruíz Coordinador Siau	Revisado por: Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por: Arelis Rosero Peña Subgerente científica
--	---	--