

	<b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>		
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PD-07	Versión: 03

## OBJETIVO

Prestar los servicios de salud a los niños, niñas y sus familias, mediante un enfoque de humanización, respondiendo realmente a un sentimiento y a una actitud de servicio humano que permita:

- Respeto por los derechos y conocimiento de sus deberes.
- Privacidad y confidencialidad en la atención
- Diferencia en la atención de acuerdo a las características socio-culturales, vulnerabilidad y preferencias.
- Atención, cuidado y tratamiento de acuerdo con las condiciones específicas de salud y bajo condiciones de seguridad, respeto, información, educación y continuidad de la atención.

## POLÍTICA

Nos comprometemos, como Hospital infantil, a brindar un trato humanizado a todos los niños, niñas y sus familias, la comunidad y los compañeros de trabajo reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos; por ello, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, aplicando los valores institucionales de respeto, responsabilidad, servicio y compromiso y nuestros principios de ética, sensibilidad y excelencia, porque ellos nos permiten la construcción de una Organización en donde la presencia humana es insustituible en los procesos de enfermedad, dolor y muerte.

## LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

- Trabajamos en procesos articulados y centrados en los usuarios, no sólo desde el punto de vista de la estandarización, la tecnología y la seguridad, sino en el fortalecimiento de elementos como la comunicación, la cultura organizacional, el trabajo en equipo, de tal manera que se garantice el desarrollo y mantenimiento de las competencias necesarias para los equipos asistenciales y administrativos que participan directa o indirectamente en la prestación de los servicios de salud de la Organización.
- Promovemos la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y

	<b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>		
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PD-07	Versión: 03

principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano propendemos por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.

- Ponemos, al servicio de los niños, niñas y familias que atendemos, toda la capacidad y conocimiento del personal, sin diferencias de edad, género o condición social y económica.
- Brindamos información oportuna y completa a los niños, niñas y sus familias, con relación a su estado de salud, procurando utilizar canales de comunicación adecuados a su nivel socio cultural.
- Consideramos a la humanización y la calidad de la atención en salud como una misma entidad a la cual nos debemos en nuestro ejercicio profesional.
- Ofrecemos una adecuada atención, anteponiendo la sensibilidad humana y la ética profesional, resaltando la dignidad humana.
- Mantenemos una relación médico-paciente óptima y justa, como pilar fundamental de la humanización en el servicio.
- Inculcamos los valores éticos y morales como eje de su actuación personal y profesional.
- Acompañamos permanente a los niños y niñas en una relación persona a persona paciente, cuidador, colegas y un grupo interdisciplinario que le brinda atención emocional y física desde que ingresa a la institución.

#### **RESULTADOS ESPERADOS DE LA POLÍTICA**

- Colaboradores con actitudes y comportamientos que evidencien calidad, seguridad y humanización
- Colaboradores con percepción positiva sobre aspectos de humanización
- Niños, niñas y sus familias satisfechos con la atención
- Niños, niñas y sus familias con percepción positiva sobre aspectos de humanización

#### **INDICADORES**

- Tasa de satisfacción global
- Proporción de satisfacción de usuarios por servicios
- Aquellos contemplados en el Programa de humanización

	<b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>		
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PD-07	Versión: 03

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción de cambios realizados</b>
01	28/05/2014	Creación del documento
02	29/04/2015	Adiciona resultados esperados de la política e Indicadores
03	28/03/2016	Se ajustan nombres de indicadores de resultados acorde con los establecidos por el Hospital

<b>APROBACIÓN</b>		
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Elena García Bolado	Nombre: Elena García Bolado	Nombre: Mario Alberto Zapata V.
Cargo: Líder de Planeación y Calidad	Cargo: Líder de Planeación y Calidad	Cargo: Director Ejecutivo

Vigente a partir del: 28/03/2016