

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	CODIGO: EV-SIGHU-PO 001
	PROCESO: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	VERSION: 02
SUBPROCESO: HUMANIZACION	POLÍTICA DE HUMANIZACION	
		FECHA: 01/12/2021

1. COMPROMISO

La E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, se compromete a planear, desplegar, implementar y evaluar todas las estrategias necesarias para asegurar una Atención Humanizada a nuestros usuarios y sus familias, como uno de los pilares fundamentales de nuestro modelo de atención, teniendo en cuenta además como primer principio de calidad la Atención Centrada en el Usuario; ésta debe ser transversal en toda la organización e implementarse en cada uno de los procesos de la misma.

Es necesario promover la cultura de humanización de los servicios, en cada una de las áreas de atención, a partir de diferentes actividades de bienestar social y capacitación, teniendo en cuenta para este proceso la preparación del personal, líneas de intervención con los usuarios, clientes internos, práctica de valores y principios humanísticos.

2. MARCO DE ACTUACIÓN

Se busca crear en la entidad un ambiente enmarcado en el buen trato y atención humanizada tanto para el cliente externo como el cliente interno y de esta manera garantizar la mejora continua en los procesos y servicios de cada una de las sedes de la E.S.E Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza.

Se implementa mediante el Programa de Humanización en el cual se establecen los siguientes objetivos:

- ✓ Promover la Cultura de la Humanización.
- ✓ Lograr que la institución sea centro al servicio de la vida y de la dignidad de las personas, donde se brinde una atención humanizada.
- ✓ Concientizar y sensibilizar a los funcionarios y contratistas en temas relacionados con la humanización: ética, valores, principios, derechos y deberes.
- ✓ Mejorar la relación Institución-pacientes-profesionales.

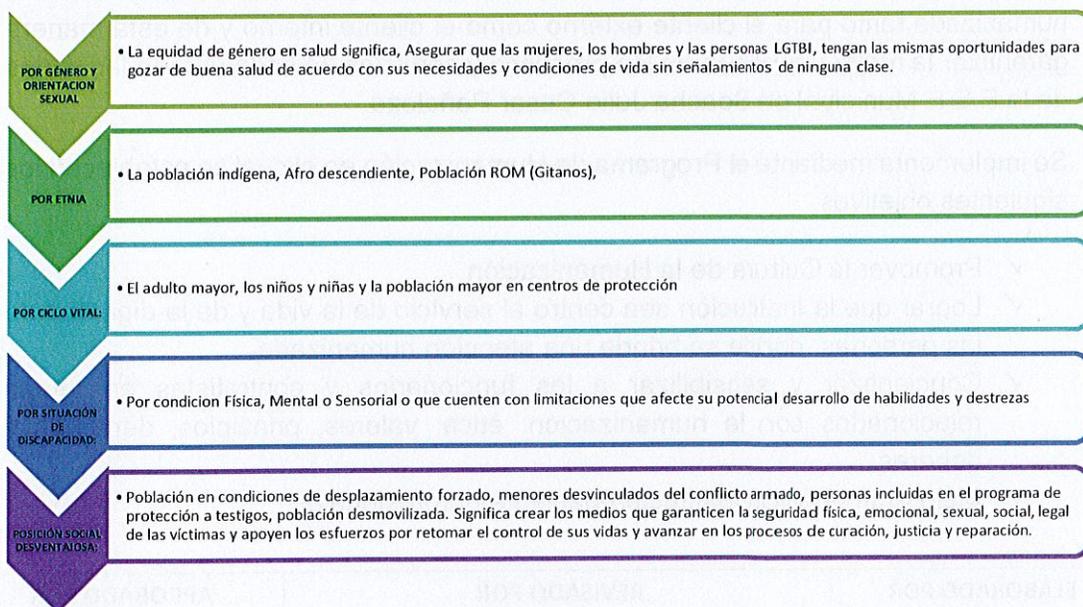
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Alexis Viviana López Rico Líder de Humanización	Yeni Escobar Peñaloza Líder de Calidad Julia Andrea De Ávila Heredia Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	María Victoria Herrera Roa Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	CODIGO: EV-SIGHU-PO 001
	PROCESO: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	VERSION: 02
SUBPROCESO: HUMANIZACION	POLÍTICA DE HUMANIZACION	
		FECHA: 01/12/2021

- ✓ Establecer claramente las líneas de intervención con usuarios y funcionarios/contratistas para los temas relacionados.
- ✓ Propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento en la prestación de los servicios de salud desde el área del Talento Humano.

ATENCIÓN DIFERENCIAL Y ATENCIÓN PREFERENCIAL.

La E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, dentro de su valoración por el usuario, se ha esforzado por brindarle al cliente externo servicios de salud con mayor calidez y compromiso, apoyados en los Derechos y Deberes del Usuario donde somos Consecuentes con la DIVERSIDAD de Etnias, Género, Orientación Sexual, Edad, Discapacidad o condición Social con limitaciones que pueda tener el usuario. Por esto dentro del quehacer diario, desde cada uno de nuestros servicios, velamos por la eliminación de actos de discriminación, a los diferentes grupos clasificados así:



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Alexis Viviana López Rico Líder de Humanización	Yeni Escobar Peñaloza Líder de Calidad Julia Andrea De Ávila Heredia Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	María Victoria Herrera Roa Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	CODIGO: EV-SIGHU-PO 001
	PROCESO: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	VERSION: 02
	SUBPROCESO: HUMANIZACION	FECHA: 01/12/2021
POLÍTICA DE HUMANIZACION		

Para todos estos grupos poblacionales debemos conocer, entender e informar a los pacientes los beneficios con que cuentan acorde a la normatividad vigente para su salud y bienestar, a través de:

- Atención preferencial.
- Demarcación de ventanilla preferencial en el área de facturación.
- Acceso a los servicios sin barreras de infraestructura para población con movilidad reducida.

3. RESPONSABILIDAD DEL DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA

El responsable del despliegue, seguimiento y actualización de la política es el líder de Humanización de la E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza.

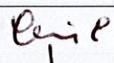
4. DOCUMENTOS DE DESPLIEGUE

La política de humanización, se documenta en diferentes actividades de capacitación, lúdicas e integración, con el fin de fortalecer las relaciones interpersonales, generar un ambiente de calidad tanto al cliente interno como externo para fortalecer y enriquecer el tema de responsabilidad ambiental, dichas estrategias u programas, todo organizado en el plan de humanización ejecutado durante el año.

5. MEDICIÓN

Para realizar la medición del proceso de humanización de los servicios a los funcionarios de la E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza se tendrá en cuenta:

- ✓ Asistencia a las capacitaciones programadas en el plan de capacitaciones a las diferentes áreas de la institución
- ✓ Número de personal capacitado en humanización de los servicios de la empresa de salud / número de personas de la empresa de salud en las áreas administrativa y asistencial.

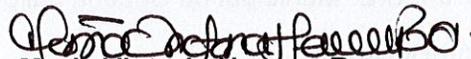
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Alexis Viviana López Rico Líder de Humanización	Yeni Escobar Peñaloza Líder de Calidad  Julia Andrea De Ávila Heredia  Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	María Victoria Herrera Roa Gerente



E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	POLÍTICA DE HUMANIZACION	CODIGO: EV-SIGHU-PO 001
PROCESO: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		VERSION: 02
SUBPROCESO: HUMANIZACION		FECHA: 01/12/2021

- ✓ Numero de talleres ejecutados al año sobre humanización de los servicios / número de talleres programados al año sobre humanización de los servicios.
- ✓ Total de actividades ejecutadas de las líneas de intervención/total de actividades programadas en las líneas de intervención del plan de humanización.


María Victoria Herrera Roa

Gerente

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Alexis Viviana López Rico Líder de Humanización	Yeni Escobar Peñaloza Líder de Calidad Julia Andrea De Ávila Heredia Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	María Victoria Herrera Roa Gerente