

Sistema Integrado de Gestión

Manual

HUMANIZACIÓN

SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3. JUSTIFICACIÓN.....	6
4. ALCANCE.....	6
5. RESPONSABLE	7
6. DEFINICIONES	7
7. CONSIDERACIONES GENERALES	9
NORMAS DE REGULACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD.	9
8. COMPONENTES DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	12
POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN.....	12
Promoción De La Cultura De Humanización	13
Buenas Prácticas De Humanización	14
9. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO Y SU FAMILIA	16
DERECHOS DEL USUARIO Y SU FAMILIA	16
DEBERES DEL USUARIO Y SU FAMILIA	17
DERECHOS DE LOS PADRES O ACUDIENTES DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE	17
DEBERES DE LOS PADRES O ACUDIENTES DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE	18
DERECHOS DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD. (RESOLUCIÓN 367 - 2014).....	19
DEBERES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	19
10. LOS DIEZ PECADOS DEL SERVICIO	20
11. COMO EXPLICAR AL USUARIO LAS DEMORAS EN LA ATENCIÓN.....	21
INFORMAR LA DEMORA PROBABLE:	21
GESTIONAR TODOS LOS PROCESOS Y SERVICIOS TRATANDO DE MINIMIZAR LAS DEMORAS	22
12. PERFIL IDEAL DEL COLABORADOR DEL HOSPITAL DEL SARARE ESE.....	22

TRD.313.28.114

13. NUESTROS USUARIOS	23
TIPOS DE USUARIOS	23
14. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	25
MODALES PARA LA ATENCIÓN	26
PAUTAS PARA RELACIONARSE.....	27
COLABORADOR-COLABORADOR.....	28
COLABORADOR – USUARIO	28
EN EL CASO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERTATIVO.....	29
EN EL CASO DEL PERSONAL ASISTENCIAL:.....	29
15. BUENAS PRACTICAS DE HUMANIZACIÓN POR SERVICIO	31
HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS, PABELLÓN DE MEDICINA INTERNA, PABELLÓN QUIRÚRGICO.	31
HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PABELLÓN DE GINECEO-OBSTETRICIA; URGENCIAS MATERNAS, SALA DE PARTO Y HOSPITALIZACIÓN MATERNIDAD.	33
HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PABELLÓN DE PEDIATRÍA Y NEONATOS.	34
HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS.	35
HUMANIZACIÓN SERVICIOS DE INTERNACIÓN, QUIRÓFANO; ÁREA DE TRANSFER DE CIRUGÍA, ÁREA DE CIRUGÍA PROGRAMADA Y ÁREA DE RECUPERACIÓN DEL HOSPITAL DEL SARARE E.S.E.....	38
HUMANIZACIÓN PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA.....	38
HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA.....	39
16. LISTA DE CHEQUEO DE CUIDADO HUMANIZADO – TALENTO HUMANO	41
17. LISTA DE CHEQUEO DE CUIDADO HUMANIZADO - USUARIOS Y CUIDADORES.....	42
18. CONTROL DE CAMBIOS	43

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital del Sarare como empresa social del estado, tiene como propósito orientar la prestación de servicio con calidad y calidez, cuyo fundamento es el ser humano como nuestra razón de ser, por lo cual incorpora no solo aspectos tecnológicos y técnico científico sino también un abordaje integral del ser humano, orientado a usuarios y colaboradores.

Por lo tanto, la institución incorpora la política de humanización como respuesta a las necesidades en particular de usuarios y colaboradores, buscando un cambio en las pautas de comunicación al interior de la institución, que a su vez se proyecte fuera de ella e impacte positivamente en la calidad del servicio, basados en los lineamientos del sistema de garantía de calidad de salud representados en Continuidad, Pertinencia, Oportunidad, Accesibilidad y Seguridad.

Dentro de esta política se toman como referentes la promulgación y defensa de los derechos y deberes de los usuarios, el establecimiento de canales de comunicación efectivos que se constituyan en un apoyo real y efectivo para el usuario y su grupo familiar, así como una comunicación adecuada entre colaboradores que propicie el mejoramiento de la dinámica institucional y por ende una transformación cultural.

Lo anterior implica el compromiso y participación de los colaboradores en el logro de los objetivos institucionales, mediante la implementación de una cultura de servicio al usuario y su grupo familiar, interiorizando hábitos de comportamiento positivo que generen excelencia de servicio en todos los miembros de la institución, para quienes es fundamental comprender la importancia de su labor en la estructura organizacional, permitiendo sumar aportes al mejoramiento continuo del servicio, que se configura como nuestra razón de ser.

El propósito del presente manual es promover una cultura de humanización hacia a los usuarios y cuidadores basada en el respeto, los valores humanos, la comunicación asertiva, el apoyo emocional y la empatía, mejorando los niveles de satisfacción de nuestros usuarios con los servicios recibidos en nuestra institución, cumpliendo este objetivo contribuimos a aumentar la calidad de atención que favorece a la imagen institucional e influye positivamente en los procesos de acreditación institucional.

TRD.313.28.114

Se recomienda al talento humano de la E.S.E que consulte este manual darle la importancia que se merece el cuidado humanizado de nuestros usuarios y cuidadores que asisten a la institución, pero sobre todo aplicarla en la práctica asistencial.

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Promover una cultura de servicio desde una visión integral centrada en el ser humano, que genere una relación cercana a las necesidades del usuario y familia, favoreciendo la calidad en la prestación de servicios de salud de forma oportuna y confiable.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Formular e implementar mediante acto administrativo la política institucional de Humanización en la prestación de servicios de salud por parte del Hospital el Sarare.
- Conformar un equipo técnico – operativo del proceso de Humanización en el Hospital del Sarare E.S.E.
- Gestionar los recursos financieros, técnicos y el talento humano requerido para la ejecución de las actividades asociadas al proceso.
- Socializar a los clientes internos sobre los principios que orientan el proceso de humanización, sensibilizándolos en el valor que representa la atención para el usuario y su familia (acta de compromiso e inducción).
- Socializar entre los clientes internos y externos de la ESE, los derechos y deberes del usuario y su familia.
- Fortalecer las habilidades sociales de los trabajadores del Hospital del Sarare E.S.E., fomentando un vínculo positivo entre colaboradores y de colaboradores hacia los usuarios.
- Implementar estrategias específicas de buenas prácticas de humanización.
- Identificar oportunidades de mejora que permitan garantizar la adherencia del cliente interno a las buenas prácticas de humanización.
- Evaluar y hacer seguimiento a la satisfacción del usuario en cuanto al trato humanizado.

3. JUSTIFICACIÓN

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad tiene como propósito proveer los servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa buscando la satisfacción del usuario, pero para hacer cumplimiento de la norma, se hace necesario la sensibilización del personal de salud a fines de promover una atención humanizada; sin embargo es evidente la preocupación para las instituciones prestadoras de servicios de salud ser rentables financieramente o sostenible, por esta razón han venido presentando dificultades en cuanto a la calidad de los servicios y sobre todo el trato y el tiempo digno y humanizado con el usuario, abordándolos como productos que le generan intereses económicos para la institución, sumado a esto se ha dejado a un lado la importancia que amerita el componente emocional y espiritual como aporte a la atención integral, obedeciendo el concepto de salud desde la OMS: «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades».

Por lo anterior los organismos internacionales como la norma ISO 9000, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Panamericana de la Salud y nacionales como Ministerio de Protección Social, el gobierno nacional, han implementado políticas, normas, leyes y resoluciones para recuperar, promover e implementar nuevamente la humanización en las instituciones promotoras de salud IPS, promoviendo el trato digno al usuario, como un indicador de calidad que genera satisfacción de los pacientes con los servicios recibidos, motivándolos a cumplir con estándares de calidad adoptados mediante decreto 1011 de 2006 y las resoluciones 2003 de 2014 y Resolución 1416 del 2016, como requisito fundamental en el proceso de habilitación y acreditación que deben cumplir las IPS.

4. ALCANCE

El programa de Humanización en el Hospital del Sarare ESE, está contemplado para ser aplicado desde el ingreso de usuarios que requieran información, atención en servicios de salud, control y seguimiento médico especializado, tratamientos terapéuticos por consulta externa y/o durante la atención intrahospitalaria, recibiendo un trato digno, cordial, oportuno y humanizado, por todos los colaboradores de la ESE.

5. RESPONSABLE

El cumplimiento del programa de humanización estará bajo liderazgo del equipo de salud mental, sin embargo, resaltando la necesidad de un trabajo interdisciplinar, se requiere el apoyo de todo el personal (administrativo, asistencial) en cumplimiento de los lineamientos y/o actividades proyectadas con el propósito de ofrecer servicios de salud humanizados a toda la población.

6. DEFINICIONES

- **Accesibilidad:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios de salud. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.
- **Actitud:** disposición de una persona hacia algo o alguien; es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. Se refiere a un
- Sentimiento a favor o en contra de un objeto social, el cual puede ser una persona, un hecho social, o cualquier producto de la actividad humana.
- **Atención Personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es vista de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- **Calidad Percibida:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza, ...).
- **Capacidad De Respuesta:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios de un hospital.

TRD.313.28.114

- **Competencia:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de los servicios hospitalarios.
- **Confidencialidad:** Es una característica de la relación profesional-usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
- **Empatía:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de salud más valorados por los usuarios.
- **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales de la salud o los servicios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **Atención Primaria:** La atención primaria de salud es la asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo asequible para la comunidad y el país.
- **Salud:** Estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad.
- **Enfermedad:** Es un proceso y fase que se desarrolla en un ser vivo, caracterizado por una alteración que atenta su bienestar y su estado normal de salud.
- **Humanización:** Es una actitud mental, afectiva y moral, que obliga al personal de salud a repensar los propios esquemas mentales y diseñar modos de intervención para que se orienten al bien del usuario.
- **Humanizar:** En un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud y en la prestación del Servicio.

- **Humanización del servicio de salud:** Reconocimiento de la integridad humana, el respeto y la igualdad de la atención en salud, en armonía con la comunidad hospitalaria y resaltando los principios y valores institucionales, así como el mejoramiento continuo.
- **Usuario de salud: Persona** que hace uso de su derecho para tener acceso a la atención en servicios de salud, a la documentación e información, con las limitaciones determinadas por el grado de accesibilidad de los documentos.
- **Visión Integral del Ser Humano:** Consideramos al paciente y su familia de forma integral; desde las esferas sociales, biológicas, psicológicas y culturales prestándole un servicio humanizado.

7. CONSIDERACIONES GENERALES

NORMAS DE REGULACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD.

- **La resolución 13437 de 1991.** El Ministerio de Salud de la república de Colombia constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes, en el artículo 1 refieren;
 - ✓ Su derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
 - ✓ Su derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa
 - ✓ Su derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
 - ✓ decreto 1011, resolución 2003 de 2014 habilitación y resolución 123 2012
- **La ley 100 de 1993.** Que estableció el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad sobre la atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en el país donde

TRD.313.28.114

se debe prestar los servicios con eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación.

- **Decreto 1011 de 2006.** Establece del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud. En el artículo 36 proceso de auditoria refiere sobre la Atención al Usuario, se evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad durante su atención centrada en el usuario.
- **La ley 1122 de 2007.** En el artículo primero, se realiza ajustes al SGSSS donde tiene como prioridad el mejoramiento en la prestación de servicios a los usuarios, haciendo reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación y racionalización, fortalecimiento en el programa de salud pública.
- **Ley 1164 del 2007.** Esta ley tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud, en artículo 2 afirma;
 - ✓ El Talento Humano en Salud, debe estar enmarcado en el contexto cuidadoso de la vida y la dignidad del ser humano. En el artículo 36 de los valores del talento humano afirma;
 - ✓ Humanidad: El valor de la humanidad es superior a cualquier otro y debe reconocerse su prioridad respecto a los demás valores. Cada ser humano debe ser tratado por el personal que ejerce una profesión u ocupación en salud de acuerdo con una jerarquía razonablemente sustentada de sus necesidades biológicas, psicológicas, sociales y espirituales.
 - ✓ Dignidad: Debe reconocerse la dignidad de cada ser de la especie humana, entendida como mayor excelencia entre los seres vivos, por la que no puede ser maltratado por sí mismo ni por otro, ni ser instrumentalizado o discriminado, sino ser promovido dentro de sus características.
- **La ley 1438 del 2011.** Tiene como objeto el fortalecimiento del SGSS 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 para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los

TRD.313.28.114

residentes en el país. En el artículo 3 especifica los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud; el numeral (3.8) principio de Calidad; Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo a la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante la **Atención Humanizada**.

- **Resolución 2003 de 2014.** Definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud, en la página 198 sobre la verificación del cumplimiento de las condiciones de habilitación; talento humano “**debe estar** en permanente disposición y fácil localización para hacerse presente y atender con la oportunidad requerida el evento en salud, conforme a lo definido en el estándar de procesos prioritarios, según guías y protocolos de atención **sin poner en riesgo la integridad y la vida del paciente**.”
- **Ley 1751 del 2015.** Por el cual el congreso de la república de Colombia regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo, esta ley refiere en el Artículo 10;
 - ✓ La persona tiene el derecho a acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
 - ✓ A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
 - ✓ A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- **Resolución 0429 del 2016.** Según el ministerio de salud y la protección social, por la cual se adopta la política integral de atención en salud. Este Modelo de Atención Integral en Salud (MIAS,) este modelo determina las prioridades del sector salud a largo plazo, y busca constituir “el marco para la organización y coordinación de actores e instituciones para garantizar que los ciudadanos accedan a servicios seguros, accesibles y humanizados”.

8. COMPONENTES DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN.

“El Hospital del Sarare ESE, asume el compromiso de promover una cultura de humanización, basada en ética, respeto, calidez, seguridad y oportunidad, respetando la privacidad y dignidad de los trabajadores, el usuario y su familia, ofreciendo atención integral ante la experiencia de enfermedad, dolor, sufrimiento y muerte, donde se permita fortalecer la confianza en la atención, brindando espacios de escucha, apoyo espiritual y acompañamiento emocional, en los que se garantice la calidad en la prestación de los servicios y la satisfacción de los usuarios”.

La política de Humanización está reglamentada por la resolución N°85 de 2018 emanada de la gerencia del Hospital del Sarare. Por tanto, la humanización de los servicios en salud se manifiestan desde el primer contacto con el paciente, a través de una comunicación clara, efectiva y cálida, con un lenguaje corporal ideal manifestando interés, ofreciendo un trato personalizado, con respeto, dando seguridad en la atención de los servicios de salud, identificando las necesidades físicas, emocionales del usuario y la familia.

Promoción De La Cultura De HumanizaciónDecálogo de la Atención Humanizada en el Hospital del Sarare ESE

Los trabajadores del Hospital del Sarare se caracterizan por:

1. Saluda al paciente con respeto y amabilidad, estableciendo contacto visual, se presenta por su nombre y especialidad (o rol).
2. Llama al usuario por su nombre, ofreciendo un trato respetuoso, dando la importancia que se merece, sin mencionar su diagnóstico o motivo de consulta en espacios que vulneren su privacidad.
3. Atiende y responde las inquietudes del usuario y su familia, empleando lenguaje claro y comprensible, apropiada a sus condiciones biopsicosociales
4. Ofrece un trato digno, siendo receptivo y empático con el usuario y su familia, respetando sus creencias, costumbres, así como sus opiniones personales frente a su estado de salud (física y/o psicológica).
5. Es receptivo y muestra interés ante las críticas constructivas emitidas por usuarios, colegas, compañeros o jefe inmediato, en pro de su crecimiento personal y profesional.
6. Respeta la autonomía del paciente, y lo hace participe en la toma de decisiones que competen a su estado de salud (físico y/o emocional).
7. Emplea los medios y recursos necesarios para garantizar la privacidad, intimidad y comodidad del usuario y su familia.
8. Reconoce sus limitaciones a nivel profesional, errores, ofrece disculpas, pide el favor, da las gracias, evidenciando su profesionalismo.
9. Genera cercanía con el usuario y su familia, contemplando su estado de salud desde una mirada integral (no se centra solo en su patología).
10. Se identifica con los valores corporativos y los coloca en práctica dentro y fuera de la institución.

Buenas Prácticas De Humanización



- **Atencion con trato digno:** es brindar un servicio que satisfaga las necesidades del usuario, ofreciendo un trato respetuoso, cortés, con lenguaje claro y comprensible. Desde el inicio del saludo, es darle a nuestros usuarios la importancia que se merece, el Hospital Del Sarare está para servir a toda la comunidad, es indispensable atender y suplir las inquietudes que requieran los usuarios y familiares. Es un derecho de los usuarios recibir una atención con trato digno y respetuoso.
- **Calidez en la atención:** Es aquella que se transmite al usuario y su familia al momento de la atención, mostrando receptividad, empatía, respeto, generando espacios de comodidad independientemente de su condición económica, social, su sexo, ocupación, raza o religión. La estancia en una área de salud, genera alteraciones en sus emociones, miedo, tristeza, impaciencia en algunos, siendo necesario propiciar un ambiente cálido, tranquilo, seguro y agradable, que aporte al bienestar integral del paciente.

- **Atencion en el dolor:** Humanizar tambien es aliviar, es ayudar. A traves de una oportuna deteccion de dolor y manejo terapeutico que permita tranquilizar, al usuario y la familia. En la practica intrahospitalaria tiene como objetivo ayudar al usuario con dolor, permitiendo el alivio, el sufrimiento a las personas que lo padecen, asi disminuyendo la angustia a los familiares.
- **La comunicaci3n asertiva:** se alcanza, ofreciendo confianza, con canales de comunicaci3n eficaces, donde se escucha las necesidades, sentimientos, inquietudes y opiniones del usuario y se proporciona informaci3n clara, manteniendo el interes por cumplir las expectativas del usuario en el bienestar y recuperaci3n de la salud.
- **Los derechos y deberes de los usuarios:** Todo afiliado o paciente sin restricciones por motivos de raza, etnia, sexo, edad, religi3n, opiniones pol3ticas, origen social, posici3n econ3mica o condici3n social tiene derechos a recibir la atenci3n en salud de forma digna, respetuosa, c3lida y oportuna.
- **Ofrecer educaci3n e informaci3n al usuario:** Explicar de forma clara, completa y suficiente para que les permita tomar las decisiones m3s apropiadas para su manejo y cuidado en salud. El consentimiento informado, es el acto m3dico de informar al paciente cuales son las alternativas terap3uticas para su enfermedad y las posibles consecuencias de estas, forma parte fundamental de la relaci3n m3dico paciente, adem3s de ser una obligaci3n legal y 3tica. La educaci3n al paciente con respecto a su enfermedad, cuidados, cambios de estilo de vida, la toma de tratamiento, control y seguimiento es una forma de promocionar y prevenir posibles complicaciones.
- **Atencion psicologica a servidores:** Brindar espacios de atencion psicologica a los funcionarios que requieran apoyo emocional y acompa1amiento en situaciones difciles a nivel psicosocial, lo cual aporte a su estabilidad emocional y favorezca su adecuado desempe1o laboral.

9. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO Y SU FAMILIA

DERECHOS DEL USUARIO Y SU FAMILIA

- Derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
- Derecho a que el usuario, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad, consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión, de acuerdo a los parámetros establecidos por la ley para cada caso.
- Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
- Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que solo con su autorización puedan ser conocidos.
- Garantizar la dignidad del paciente en todo el proceso de la atención.
- Derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en caso de enfermedad irreversible.
- Atención cortés y respetuosa a usuarios y familiares
- Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
- En casos de emergencia, los servicios que reciba el usuario no deben estar condicionados al pago anticipado de honorarios.
- Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
- Derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por la institución misma.

DEBERES DEL USUARIO Y SU FAMILIA

- Cumplir con las normas y políticas establecidas para el ingreso y estancia de usuarios en la institución.
- Responder y procurar por el cuidado integral de su propia salud y de la comunidad
- Asumir las decisiones sobre su salud aceptando las consecuencias cuando rehusé el tratamiento sugerido o no siga instrucciones medicas
- Suministrar información clara, veraz u completa sobre su estado de salud
- Presentar los documentos requeridos para los tramites respectivos
- Afiliar al sistema de seguridad social a todo el núcleo familiar e informar sobre cualquier cambio que surja (nacimientos, fallecimientos, dirección de residencia).
- Usar correctamente los servicios y las instalaciones de la institución
- Mantener el respeto al personal asistencial y administrativo de la institución y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
- Cumplir las normas y políticas establecidas para el ingreso estancia de usuarios en la institución entre otras no ingreso de armas, animales, bebidas alcohólicas o elementos peligrosos para la seguridad del hospital.

DERECHOS DE LOS PADRES O ACUDIENTES DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

- Contar con una política institucional del buen trato a la infancia.
- Conocer, divulgar y garantizar el respeto por los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Contar con lugares y procesos definidos para la atención de la infancia y adolescencia en condiciones dignas, cómodas y seguras.
- Respetar los hábitos, preferencias y temores de los niños y niñas.
- Promover y permitir la presencia de padres, hermanos y amigos durante la estancia en la institución.
- Garantizar la atención de la infancia y la adolescencia por personal debidamente capacitado para ello.

TRD.313.28.114

- Promover la capacitación del personal en prevención y detección temprana de casos de maltrato infantil.
- Garantizar el reporte oportuno de casos de sospecha o de maltrato infantil consumado.
- Promover espacios y actividades que brinden bienestar al niño, niña y adolescente y su familia durante la permanencia en la institución.
- Promover de manera activa y sistemática el buen trato hacia la infancia y adolescencia dentro de la comunidad institucional y la comunidad general.

DEBERES DE LOS PADRES O ACUDIENTES DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

- Tratar con respeto y dignidad a las personas que atienden a su hijo o hija.
- Informar oportuna, clara y verazmente las circunstancias relacionadas con el estado de salud y los hechos o situaciones causantes del deterioro de salud del niño, niña o adolescente.
- Dar a conocer las circunstancias administrativas relativas a la seguridad social y todas las necesarias para que el hospital pueda brindarle el cuidado idóneo, siendo responsable de los pagos no cubiertos por el sistema de salud.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios de la institución.
- Informar oportunamente los hechos que considere riesgosos para la salud y bienestar de su hijo o hija, que perciba durante su permanencia en esta Institución.
- Leer cuidadosamente el consentimiento informado, expresar las dudas al médico, contar con el hijo o hija siempre que sea posible.
- Colaborar con el cumplimiento de normas, reglamentos, criterios de ingreso y egreso e instrucciones de la Institución y del equipo tratante.

TRD.313.28.114

- Canalizar por el conducto regular sus quejas o sugerencias.
- Participar activamente en el tratamiento y cuidados previstos por el equipo de salud procurando que usted y su familia, sean parte activa del proceso de recuperación de su hijo o hija.
- Cumplir con las recomendaciones dadas por el personal médico y de enfermería para el cuidado de su hijo, hija o adolescente dentro de la Institución como fuera de ella.

DERECHOS DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD. (RESOLUCIÓN 367 - 2014)

- Derecho a recibir atención preferencial
- Derecho a recibir atención oportuna, segura y continua
- Derecho a decidir sobre los tratamientos (consentimientos informados)
- Derecho a recibir atención en salud en igualdad de condiciones a los otros usuarios sin discapacidad
- Recibir información adecuada de su condición de salud de acuerdo a su déficit cognitivo motriz o sensorial
- Derecho a una privacidad digna y autónoma. Irrumpir

DEBERES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- suministrar información veraz, clara y completa en los sistemas de seguridad social y de protección.
- Acudir y participar en todos los procesos educativos, planificación nacional de programas y las campañas orientadas a crear un entorno saludable y de mejoramiento de su calidad de vida según el tipo de discapacidad que presente.

TRD.313.28.114

- Cumplir con las citas solicitadas y los controles que se requieren según la orientación del profesional de salud con el que se encuentre.
- Cumplir con las normas y procedimientos de las instituciones prestadoras de salud donde se encuentre realizando tratamiento.
- Hacer uso racional de los recursos e instalaciones de salud dónde se encuentre recibiendo los diferentes servicios.
- Conservar y presentar su carné de salud que lo identifique como discapacitado.
- Deben aparecer calificados como persona discapacitada en el carné de afiliado del sistema de seguridad social ya sea al régimen contributivo o subsidiado dicho carné dirá el tipo de limitación y el grado.

10. LOS DIEZ PECADOS DEL SERVICIO

Siendo colaboradores del Hospital del Sarare, debemos tener en cuenta los derechos y deberes anteriormente descritos y eliminar de nuestro comportamiento las siguientes conductas no adecuadas y que van en contra de los propósitos institucionales:

- **APATIA:** Consiste en no darle importancia a quien ha llegado, comúnmente se conoce esto como indiferencia. Normalmente sucede cuando las personas se sienten aburridas con su trabajo y no recuerdan que su trabajo es atender bien a las personas y no en hacerles pasar un mal rato.
- **DESAIRE:** Se trata de deshacerse del usuario, no respondiendo, no prestándole atención a sus requerimientos, necesidades o problemas.
- **FRIALDAD:** Ser antipático, sin demostrar agrado y complacencia por atender al usuario.
- **AIRE DE SUPERIORIDAD:** Creerse más que el otro. Se caracteriza por creer que el usuario necesita la institución y no la institución al usuario.

TRD.313.28.114

- **ROBOTISMO:** Es un trato mecánico que no demuestra interés, ni individualidad; se caracteriza por no tener iniciativa de realizar algo nuevo y convertir el trabajo en una rutina.
- **EVASIVAS:** Es jugar Pin-Pong con el usuario, lo acertado decirle la verdad ya que se debe obrar con honestidad y sinceridad.
- **RIGIDEZ:** Es colocar las reglas institucionales por encima de la satisfacción del usuario y su familia, sin ninguna disposición por parte del que presta el servicio para hacer excepciones o buscar alternativas.
- **PROMESAS NO CUMPLIDAS:** El usuario siempre tiene la razón en exigir en que se cumpla lo que se promete.
- **DESINFORMACIÓN:** No estar enterado del funcionamiento de los diferentes procesos institucionales.
- **RETRASOS Y LARGAS ESPERAS:** Causar demoras innecesarias para la prestación del servicio sin tener en cuenta que el tiempo de los demás es valioso

11. COMO EXPLICAR AL USUARIO LAS DEMORAS EN LA ATENCIÓN

INFORMAR LA DEMORA PROBABLE:

Cuando gestionemos una demora del usuario debemos tratar de indicarle el tiempo probable en que dicha demora será resuelta. La información deberá darse de forma clara, precisa y argumentando por qué en cada caso.

Mediante dicha información estaremos ajustando el tiempo esperado de resolución (expectativa previa del usuario) al tiempo real de demora.

En ocasiones los usuarios reaccionarán de forma negativa. El colaborador deberá estar preparado para hacer frente a estas reacciones: escuchar, asumir una actitud empática y no entrar en conflicto constituyen tres reglas de oro en estos casos.

GESTIONAR TODOS LOS PROCESOS Y SERVICIOS TRATANDO DE MINIMIZAR LAS DEMORAS

Esta línea de actuación nos obliga a todos, directivos y colaboradores a trabajar en la línea de agilizar al máximo los servicios y procesos, eliminando barreras administrativas y disminuyendo en lo posible los tiempos de espera para acceder a la atención.

12. PERFIL IDEAL DEL COLABORADOR DEL HOSPITAL DEL SARARE ESE.

Los colaboradores del Hospital del Sarare deben tener un perfil que cumpla con los siguientes parámetros:

- Persona con carisma, amable, respetuosa, afable, confiable, con alta capacidad de relacionarse interpersonalmente y considerada en su trato con otros.
- Persona capaz de reflejar su don de servicio, a través de la atención de sus requerimientos, con capacidad de observación y orientación hacia el usuario; hábil para identificar la esencia de la necesidad del mismo. Con alto sentido de compromiso y destreza en la resolución de problemas y toma de decisiones en beneficio del usuario.
- Servidores que de una u otra forma contribuyan a alcanzar las metas institucionales proyectándose hacia la acreditación, aportando sus competencias, orientados bajo un clima organizacional y una filosofía que guía la misión y la visión de la misma.
- Servidores dispuestos a adoptar la filosofía institucional, acoplándola a su estilo de vida, comprometidos a promover, promulgar y defender los derechos de los pacientes, el trato humanizado y la calidad de atención de salud.

13. NUESTROS USUARIOS

Es indispensable entender que nuestros usuarios no son un número, un examen, una patología o una habitación, son el centro de la institución y de los intereses de todo el personal que aquí labora.

Así mismo, podemos encontrar usuarios que visitan esporádicamente al Hospital y otros que viven un proceso de hospitalización y de consulta permanente en nuestra institución y por ello debemos saber identificarlos y conocer algunos criterios para el manejo de los mismos:

TIPOS DE USUARIOS

- **CONVERSADOR:** Es aquel usuario extrovertido - habla mucho - hace perder tiempo, cuenta todos sus problemas.

Que Hacer: Escuchar, agradecer su amabilidad, tratar de interrumpir con cortesía, orientar la conversación, mirar el reloj.

Que no hacer: Interrumpirlo con brusquedad.

- **EXIGENTE- DOMINANTE- OFENSIVO:** Es aquel usuario que impone – es creído- mira por encima - no acepta sugerencias “usted no sabe con quién habla –exige pleitesía”

Que hacer: Escuchar, guardar serenidad, saber que son inseguras y sentir consideración, solicitar respeto sin alterarse, demostrar cultura, ser directos en la conversación, demostrar que conocemos y dominamos el tema.

Que no hacer: Sentirse inseguro en lo que dice, sentirse molesto por no ser apreciado, responder con igual comportamiento, no ponerle atención, contestar con grosería, ser burlón.

- **EL SABELOTODO:** Hace gala de sus conocimientos le encanta corregir despectivamente hace siempre conocer su opinión, exige información.

Que hacer: Satisfacer su afán de notoriedad, limitar el dialogo a lo relevante, hacer caer en cuenta de la limitación del tiempo.

Que no hacer: Irritarse, molestarse y reaccionar bruscamente, tratar de competir, permitirle abarcar temas irrelevantes.

- **EL CRITICÓN:** Encuentra defectos en todo - habla negativamente.

Que hacer: Escucharlo, si tiene la razón y si exagera dejarlo que hable, responder con amabilidad y educación, mirar los comentarios como positivos. Invitarlo hacer uso de del buzón de quejas y sugerencias.

Que no hacer: Tomar como personal su conducta, asumir una actitud defensiva.

- **INSEGUROS-TÍMIDOS-MIEDOSOS:** No saben lo que quieren o no son capaces de comunicarlo, desconfían de la intención de las personas, duda y se ofusca, cambia de parecer, suele estar despistado.

Que hacer: Inspirarle confianza, contagiarlo de serenidad, utilizar un tono amable y agradable hacerle preguntas abiertas, asesorarlo con simpatía.

Que no hacer: Impacientarse, acosarlo con preguntas, tratarlo displicentemente, actuar duramente y tono de voz brusco, presionarlo para que se exprese, no atenderlo correctamente.

- **QUEJOSO:** Se queja de todo, se aferra a insignificantes detalles, regaña por todo.

Que hacer: Demostrarle que lo entiende, así no comparta sus opiniones, ser muy cortés y diplomático, llevarle la idea, pero ante todo pensar en la posibilidad que sus quejas puedan ser fundamentadas y si es pertinente analizarlas y darles respuesta. Invitarlo hacer uso de del buzón de quejas y sugerencias.

Que no hacer: Contestarle mal, contradecirlo, asumir una actitud defensiva.

- **AGRESIVO – MOLESTO:** Carácter fuerte e irritable, malhumorado, impaciente-apresurado, rudo, ceño fruncido, tono golpeado, puede ser su forma de ser o se genera por un hecho anterior.

Que hacer: Escúchelo sin interrumpirlo, mantengamos la calma y objetividad, fijemos un plan de acción que responda a su malestar, hagámosle saber que nos haremos responsables de su problema: “Comprendo su incomodidad.....si estuviera en su caso estaría igual... si tiene usted razón” etc., mantengamos posición conciliadora, asentemos frecuentemente la cabeza, diga si de vez en cuando, mantenga el contacto visual.

Que no hacer: Pelear o contradecirle, manifestar ironía o desprecio, buscar excusas falsas, tomar las cosas como algo personal, demostrarle miedo.

14. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Lo ideal de todo servidor que trabaja en el Hospital del Sarare ESE es mantener una estrecha relación con los usuarios que ingresan a la institución, determinar cuáles son sus necesidades, intereses y expectativas con el Hospital, para esto será de gran ayuda tener en cuenta las siguientes características como parte del proceso de calidad institucional.

TRD.313.28.114

- **ACCESIBILIDAD:** Es la oportunidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el sistema general de seguridad social en salud.
- **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.
- **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 efecto adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **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.
- **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.

MODALES PARA LA ATENCIÓN

Todo colaborador del Hospital del Sarare E.S.E, que tenga contacto con un usuario debe:

- Mirarlo al rostro
- Saludarle. Si está ocupado en ese momento diga: "Buenos días, permítame un momento y con gusto lo atenderé"
- Para el personal administrativo en las diferentes áreas de atención, el saludo debe, contener: " ¿Buenos días, señor (a), mi nombre es..., en que le puedo colaborar?".
- El personal administrativo y asistencial no debe permanecer durante su jornada laboral con manos libres o audífonos puestos, así como tampoco debe atender llamadas personales, o chatear mientras atiende a un Usuario.

TRD.313.28.114

- Para el personal asistencial en las diferentes áreas de atención, el saludo debe contener, mi nombre es..., soy el (la)..... Que va a atenderlo (a)."
- Tanto el personal asistencial como administrativo debe realizar el lavado de manos, si va a tener contacto directo con el usuario y recordar a su familia sobre la importancia del mismo.
- Sonreír: demostrando con el rostro cordialidad, agrado e interés a lo que el usuario comenta, manteniendo la mirada permanentemente en el rostro del usuario.
- Escuchar atentamente sin interrumpir al usuario. No se precipite ni formule juicios antes de que el usuario termine de hablar.
- Utilice un lenguaje adecuado, sin emplear gestos ni palabras agresivas o expresiones como: "mamita", "viejito", "abuelito", "gordita", "mi amor", "mita" entre otros.
- Proporcione la información de manera cierta, clara y concreta, con seguridad.
- Diga " por favor y gracias", estas son expresiones valiosas para establecer confianza en los pacientes y usuarios.
- Utilice un adecuado tono, ritmo y timbre de voz, manteniendo un buen volumen, hablando de manera pausada y enfatizando algunas palabras, para que pueda entender el mensaje que se está transmitiendo.
- En su área de trabajo NO se permite el uso de radios, celulares o demás con música ya que genera incomodidad e insatisfacción en el proceso de atención con los usuarios, debido a la interferencia en la interlocución con los mismos, así como con los compañeros de trabajo.
- Brinde una agradable despedida en forma cortés, manifestando un agradecimiento por haber acudido a la institución.

PAUTAS PARA RELACIONARSE

En general son las formas y las relaciones que podemos establecer en nuestra labor diaria dentro del Hospital

COLABORADOR-COLABORADOR

- Siempre salude en forma cortés, demuestre cordialidad, agrado e interés a lo que el compañero manifieste.
- Al ingresar a una oficina o área de la institución salude y si requiere la prestación de un servicio solicítelo de manera amable.
- Diríjase siempre a su compañero de trabajo de manera respetuosa, sin emplear palabras, actitudes o acciones que puedan generar maltrato.
- Para la comunicación telefónica con sus compañeros de trabajo recuerde utilizar la guía de amabilidad telefónica establecida en la institución y abstenerse de realizar llamadas prolongadas.
- Escuche atentamente a su compañero, si requiere interrumpir temporalmente la comunicación, excútese reanudando en el menor tiempo posible el diálogo.

COLABORADOR – USUARIO

En el caso del personal que recibe al usuario:

- Oriente al usuario para que se dirija al servicio de SIAU (servicio de información y atención al usuario) a solicitar la atención.
- Emplee palabras como: " Por Favor", "Gracias".
- Limite la información que proporciona al usuario a la ubicación específica de áreas físicas en la institución, cualquier otra información debe ser suministrada por el personal SIAU.
- Atienda las solicitudes de los usuarios con amabilidad
- Cuando se dirija a los usuarios hágalo de forma amable y cortés, utilizando un tono de voz adecuado y una buena pronunciación.

TRD.313.28.114

- Si utiliza radio de intercomunicación, mantenga un volumen adecuado que permita que Usted escuche, sin molestar a las personas a su alrededor.

EN EL CASO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERTATIVO

- Atienda inmediatamente a los usuarios que se acercan a su área de trabajo, si está ocupado en el momento o responde una llamada telefónica, interrumpa momentáneamente e informe al usuario que enseguida lo atenderá.
- Absténgase de atender otras personas o llamadas telefónicas mientras realiza la atención personalizada del usuario; si tiene que hacerlo solicite disculpas y demórese lo menos posible para retomar la atención.
- Mantenga su área de trabajo organizada y con los elementos necesarios para realizar las actividades correspondientes de manera que no tenga que desplazarse para buscar elementos en otros puestos
- El tono de voz debe ser adecuado al comunicarnos con los demás compañeros.
- Busque alternativas de solución para la problemática identificada en la atención de los usuarios; dentro de las alternativas de solución están:
- Comuníquese telefónicamente con el área que requiere, si le brindan la solución, transmítala al usuario en forma inmediata, si no fue posible obtener la solución en forma telefónica dirija al usuario a la dependencia correspondiente, informando en esta área que envía el usuario y la situación respectiva.

EN EL CASO DEL PERSONAL ASISTENCIAL:

- Salude en forma cortés y amable al usuario y su familia.
- Preséntese e identifíquese informando el nombre, profesión, turno de disponibilidad y manifieste su disposición para atenderlo.

TRD.313.28.114

- Brinde una información clara y oportuna al usuario y su familia sobre el estado de salud, procedimiento, evolución de la enfermedad y posibles complicaciones del usuario. (Para el caso del personal médico)
- Explique al usuario y su familia que al no contar con un sistema de llamado directo desde la habitación en caso de necesidad el familiar puede acercarse al área de enfermería, manifiéstele su disposición e interés por ayudarlo y a su vez atienda oportuna y amablemente cada uno de los llamados del usuario y brinde la información correspondiente con calidez. (Para el caso del personal de enfermería)
- Solicite la autorización al usuario y su familia en caso de requerir algún procedimiento.
- Propicie un espacio para escuchar y aclarar las dudas e inquietudes al usuario y su familia. Cuando se requiera su presencia en un servicio de la institución preséntese o comuníquese oportunamente.
- Oriente al usuario y su familia en caso de requerir contacto con otra área.
- Proporcione al usuario y su familia una información completa incluyendo recomendaciones, tratamiento y controles requeridos al momento de la salida.
- Previamente a la realización de procedimientos y/o actividades de enfermería, médicas o de otra índole, explique al usuario de forma clara y sencilla en que consiste evitando ocultar información.
- Brinde la información y la orientación pertinente relacionada con trámites asistenciales tanto al usuario como a su familia en el momento del ingreso, durante su hospitalización y al egreso del mismo o dirija hacia el área donde el usuario o su familia pueda obtener una mayor información.
- Establezca una comunicación cordial con la red familiar en caso de complicaciones agudas o fallecimiento del paciente.
- Mantenga el área de trabajo libre de ruido para brindar espacios agradables, tranquilos y saludables, siempre pensando en el bienestar de nuestros usuarios.

15. BUENAS PRACTICAS DE HUMANIZACIÓN POR SERVICIO

HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS, PABELLÓN DE MEDICINA INTERNA, PABELLÓN QUIRÚRGICO.

Responsable: Todo el personal del Servicio.

Procedimiento. Al tener el primer contacto con el usuario, su familia o cuidador principal, se debe:

- ✓ Saludar en forma amable y cordialmente al usuario, su familia y cuidador principal; buenos días, buenas tardes, o buenas noches.
- ✓ Presentarse por su nombre y cargo para generar confianza y seguridad del usuario con el personal de salud que labora en la institución.
- ✓ Portar el carnet institucional que lo acredita como funcionario activo del Hospital del Sarare ESE.
- ✓ Llamar al usuario por su nombre, identificando los datos personales del usuario en su unidad para generar confianza y respecto desde el primer contacto.
- ✓ Identificar el nivel educativo (primario, secundario o universitario) de los usuarios, familia o cuidador principal, para utilizar un lenguaje apropiado que permita una comunicación asertiva.
- ✓ Brindar un trato humanizado sin ningún tipo discriminación; principalmente por su inclinación sexual, su raza, su clase social o religión, ya que en nuestra institución un gran porcentaje de usuarios son de etnias indígenas, entre otros.
- ✓ Dirigirse con respecto al solicitarse la colaboración del usuario, familia o cuidador principal para realizar cualquier actividad relacionada con la atención en salud, ejemplo; al pedirles a los familiares que salgan de la habitación para la entrega o recibo de turno o en la ronda médica.
- ✓ Darle a conocer las reglas durante su estancia hospitalaria para evitar inconformidades de los usuarios durante su atención, ejemplo; ingreso de alimentos, acompañante permanente,

TRD.313.28.114

horario de visitas, botar las basuras en la bolsa correspondiente según el residuo que sea, entre otros.

- ✓ Brindar la información a los usuarios, familia o cuidador principal sobre los cuidados, tratamientos, exámenes o procedimientos que recibirá durante su estancia hospitalaria, esta información debe ser brindada por el personal autorizado de la institución. Al suministrar la información se fortalecerá la relación usuario-personal de salud, generando mayor participación de los usuarios y su familia en sus tratamientos médicos, aumentando la confianza de ellos con el personal que le brinda su atención.
- ✓ Educar al usuario y familia sobre su enfermedad actual, para mejorar sus conocimientos sobre ella, para adopten conductas positivas que favorezcan la recuperación de su estado de salud.
- ✓ Mantener una comunicación asertiva, clara y oportuna con los usuarios, familia o cuidador principal que fortalezca la relación con el personal de salud respetando las opiniones de los usuarios con respecto a su salud. (Depende de su nivel educativo).
- ✓ Respetar la privacidad de los usuarios durante procedimientos y exámenes por parte del personal asistencial.
- ✓ Brindar una atención integral; física, psicológica y social a aquellos usuarios postrados en cama por plagias paraplejia parciales o totales, permitirles el ingreso de un acompañante permanente.
- ✓ Permitir la expresión de creencias religiosas a los usuarios, familiares o cuidador principales, sin ningún tipo de discriminación por su religión. La parte espiritual de las personas facilitan la aceptación de su enfermedades por graves que están sean y los motivan superarlas o aceptarlas cuando son enfermedades crónicas o terminales.
- ✓ Facilitar el ingreso de sacerdotes o pastores si los usuarios o familiares lo solicitan.
- ✓ Indagar por medio de preguntas informales y abiertas a los usuarios o cuidador principal sobre cómo se sienten emocionalmente y psicológicamente durante su estancia hospitalaria.

TRD.313.28.114

- ✓ Brindar apoyo emocional a los usuarios, familia y cuidador principal mostrando un interés constante y sincero por los sentimientos positivos o negativos que manifiestan los usuarios derivados de su actual situación de salud, informar a quien le corresponda para solicitar el seguimiento o valoración por psicólogo de la institución en caso de ser necesario.
- ✓ Permitir la expresión de sentimiento de los usuarios o cuidador principal por medio de la escucha activa y respetuosa.
- ✓ Respetar los horarios de visitas establecidos por la institución para los familiares, amigos, personas significativas y cuidadores principales de los usuarios hospitalizados.
- ✓ Despedirse en forma amable y respetuosa de los usuarios al finalizar el contacto con ellos, el turno o cuando egresan de la institución

HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PABELLÓN DE GINECEO-OBSTETRICIA; URGENCIAS MATERNAS, SALA DE PARTO Y HOSPITALIZACIÓN MATERNIDAD.

Responsable: Todo el personal del Servicio.

Procedimiento. Al tener el primer contacto con el usuario, su familia o cuidador principal, se debe:

Debe Cumplir con los ítems del contacto con el usuario, su familia o cuidador principal y se anexa en particular para este servicio:

- ✓ Permitir que las usuarias del servicio de ginecobstetricia que cursen por el proceso de parto; en fase latente, activa y en puerperio mediato cuenten el ingreso de un acompañante permanente para su apoyo psicológico en pro del bienestar del binomio madre e hijo.
- ✓ Brindar información a los familiares o cuidador principal sobre las complicaciones que se presenten o riesgos de que se pueden presentar en el trabajo de parto, esto lo hará el personal que le corresponda según protocolo institucional
- ✓ Dar información clara y oportuna sobre el trabajo de parto a el acompañante
- ✓ Facilitar desde el primer minuto de vida del recién nacido el contacto piel a piel con su madre.

TRD.313.28.114

- ✓ Promover la lactancia materna desde la primera hora de vida del recién nacido para aumentar el vínculo madre e hijo.
- ✓ Informar al padre, familiar o cuidador principal el nacimiento del recién nacido, permitiéndole ver a su hijo antes de cumplir las dos horas de nacido.
- ✓ Solicitar seguimiento o valoración por psicología en aquellas usuarias que lo requieran en especial a las usuarias con diagnóstico de aborto, abuso sexual o violencia sexual.
- ✓ Explicar e informar a la usuaria, familiar o cuidador principal la necesidad de realizar el procedimiento de cesárea y ser claro en el riesgo que se pueden derivar al realizarla
- ✓ Realizar un acompañamiento continuo y respetuoso por parte del asistencial; especialistas, médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería a las usuarias que cursen el proceso de parto; en fase latente, activa, expulsiva y alumbramiento incluso en puerperio inmediato y mediato, respetando su humanidad, no formar ruidos escandalosos, ni celebraciones inadecuadas en el servicio.
- ✓ Educar a las usuarias sobre los cuidados del recién nacido enfatizando en la importancia de la lactancia materna exclusiva durante los primeros seis meses de vida.

HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PABELLÓN DE PEDIATRÍA Y NEONATOS.

Responsable: Todo el personal del Servicio.

Procedimiento. Al tener el primer contacto con el usuario, su familia o cuidador principal, se debe:

Debe Cumplir con los ítems del contacto con el usuario, su familia o cuidador principal y se anexa en particular para este servicio:

- ✓ Permitir el ingreso de un acompañante permanente para los pacientes pediátricos hospitalizados en este servicio.
- ✓ Facilitar el ingreso de los padres del usuario pediátrico o neonatal al servicio.

TRD.313.28.114

- ✓ Respetar una programación de televisión enfocada a los niños que no sea agresiva visualmente o verbalmente, no permitir que los adultos manipulen la programación de los televisores ya que el uso de estos debe ser dirigido para los menores.
- ✓ Utilizar un lenguaje apropiado verbal y no verbal, amable y claro para explicar a los menores los procedimientos que se le van a realizar para favorecer la confianza del menor aumentando su colaboración con el personal de salud.
- ✓ Facilitar el ingreso de juguetes, juegos manos; parques, ajedrez, naipes, bingos entre otros para promover la sana recreación de los menores hospitalizados.
- ✓ Crear un espacio el servicio de hospitalización pediatría para la recreación de los niños.
- ✓ Permitir el ingreso de alimentos de preferencias de los menores si no está contraindicado medicamente.
- ✓ Permitir las expresiones verbales y no verbales de sentimientos y emociones de los menores con su familiar o cuidador principal.
- ✓ Ser comprensivos y tolerantes con los usuarios o familiares cuando expresan sentimientos negativos derivados de su situación de salud.
- ✓ Estimular la lactancia materna exclusiva en los neonatos ya que favorece la salud del recién nacido e influye positivamente en el vínculo madre e hijo.
- ✓ Promover el método madre canguro continuo y constante en los neonatos bajos de peso para el beneficio de su salud física y emocional.

HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS.

Responsable: Todo el personal del Servicio.

Procedimiento. Al tener el primer contacto con el usuario, su familia o cuidador principal, se debe:

TRD.313.28.114

Cumplir con los ítems del contacto con el usuario, su familia o cuidador principal y se anexa en particular para este servicio;

- ✓ Indicar el horario de visita familiar o cuidador principal a este servicio, por ser un horario restringido debido a la complejidad de los usuarios que se encuentran hospitalizados.
- ✓ Brindar un trato digno a los usuarios, familiares y cuidadores ya que los usuarios de este servicio tienen un pronóstico reservado e incluso de alto riesgo de mortalidad.
- ✓ Brindar acompañamiento emocional y psicológico continuo a los usuarios y familiares, por medio de comentarios verbales de fortaleza, esperanza y fe en esperar resultado positivo con la evolución de salud del usuario siendo realista con el estado de salud de los usuarios hospitalizados.
- ✓ Permitir el ingreso de más de dos familiares durante el horario de visita establecido.
- ✓ Realizar expresiones no verbales de apoyo como tomar las manos, un abrazo, la mirada, expresiones faciales de afecto, entre otras para que los usuarios perciban que nos interesan como personas y seres humanos que son.
- ✓ Permitir la expresión de creencias religiosas a los usuarios, familiares o cuidador principales, sin ningún tipo de discriminación por su religión. La parte espiritual de las personas facilitan la aceptación de su enfermedad por graves que estén sean y los motivan superarlas o aceptarlas cuando son enfermedades crónicas o terminales.
- ✓ Facilitar el ingreso de sacerdotes o pastores si los usuarios o familiares lo solicitan.
- ✓ Asistir con respecto a todos los usuarios que requieran ayuda para realizar sus necesidades básicas y fisiológicas del ser humano; deposición, diuresis, alimentación, baño, autocuidado.
- ✓ Asistir con calidez humana a los usuarios que presentan un deterioro de la movilidad física, parcial o total que limite su desplazamiento y necesite ayuda de algún dispositivo como silla de ruedas, muletas o camilla para su traslado.

TRD.313.28.114

- ✓ Permitir la expresión de sentimientos negativos o positivos de los usuarios o cuidador principal por medio de la escucha activa y respetuosa.
- ✓ Solicitar seguimiento o valoración por psicología en aquellos usuarios que lo requieran en especial a los usuarios terminales o con altos riesgos de mortalidad.
- ✓ **Brindar cuidado paliativo** con calidez humana a los usuarios con pronóstico de mortalidad enfocándose;
 - El dolor por medio de medidas farmacológicas o no farmacológicas.
 - Dificultad respiratoria, por medio del uso de dispositivos de bajo o alto flujo, con ventilación mecánica invasiva o no invasiva
 - En alimentación por sonda nasogástrica, suplementos nutricionales formulado por el nutricionista por vía endovenosa, o la necesidad de usar la gastrostomía.
 - Prevención de úlceras por presión; cambios de posición, hidratación de la piel.
 - Apoyo emocional y psicológico.
 - Apoyo espiritual; permitir el ingreso de autoridades religiosas.
 - No realizar maniobras de reanimación si los familiares firman el previo consentimiento de no reanimación.
 - Permitir el ingreso de un acompañante permanente por ser las últimas horas de vida de un ser humano.
 - No crearles falsas esperanzas o expectativas al usuario o familiares sobre el pronóstico de usuario.
 - Permitir el ingreso de objetos religiosos de preferencias del familiar o el usuario.

TRD.313.28.114

HUMANIZACIÓN SERVICIOS DE INTERNACIÓN, QUIRÓFANO; ÁREA DE TRANSFER DE CIRUGÍA, ÁREA DE CIRUGÍA PROGRAMADA Y ÁREA DE RECUPERACIÓN DEL HOSPITAL DEL SARARE E.S.E.

Cumplir con los ítems del contacto con el usuario, su familia o cuidador principal y se anexa en particular para este servicio:

Saludar al usuario, presentarse por el nombre y profesión y explicación de su función

- ✓ Brindar apoyo emocional y psicológico para prevenir y reducir el riesgo de temor, ansiedad, incertidumbre de los usuarios y familiares ante la cirugía.
- ✓ Brindar información a los familiares, personas significativas o cuidadores al terminar el acto quirúrgico, para disminuir la incertidumbre que ellos cursan al no saber cómo termino la cirugía de su ser querido.
- ✓ Permitir el ingreso de la madre, padre o cuidador principal de los menores de edad al servicio de transfer y recuperación de cirugía para que los usuarios pediátricos reduzcan su temor al acto quirúrgico, evitando gritos, manifestación como llorar, posibles caídas de las camillas, humanizando el servicio para los menores que transitan a él.

HUMANIZACIÓN PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA

Cumplir con los ítems del contacto con el usuario, su familia o cuidador principal y se anexa en particular para este servicio:

- ✓ Informar al usuario, familiares o cuidador principal prontamente en que ciudad o IPS fue aceptado el usuario.
- ✓ Dar a conocer la hora y el día en que se remitirá el usuario también informar con que personal de salud estará acompañado en la remisión.

TRD.313.28.114

- ✓ Brindar un trato amable y respetuoso desde el inicio de traslado hasta finalizar el mismo al acompañante y usuario de la remisión.
- ✓ Permitir la expresión de sentimientos negativos o positivos de los usuarios o acompañante durante el proceso de remisión por medio de la escucha activa y respetuosa.
- ✓ Realizar pausas durante el transcurso de la remisión en la ambulancia para el que el usuario y el acompañante, realicen pausas activas, se alimenten y realicen sus necesidades deposición y diuresis.
- ✓ Permitir el descanso del usuario en el transcurso de la remisión si es necesario interrumpirlo para realizar algún tipo de cuidado derivado de su situación de salud hacerlo con prudencia y respeto.
- ✓ Despedirse amable y respetuosamente del usuario y su acompañante al llegar a lugar de referencia y entregarlos al personal de salud.

HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA.

Aplicable a los servicios de consulta externa; sede UNAP y sede principal del Hospital del Sarare.

Al tener el primer contacto con el usuario, su familia o cuidador principal, se debe:

- ✓ Saludar en forma amable y cordialmente al usuario, su familia y cuidador principal; buenos días, buenas tardes, o buenas noches.
- ✓ Presentarse por su nombre y cargo para generar confianza y seguridad del usuario con el personal de salud que labora en la institución.
- ✓ Portar el carnet institucional que lo acredita como funcionario activo del Hospital del Sarare.
- ✓ Dirigirse con respecto al solicitarse la colaboración del usuario, familia o cuidador principal para realizar cualquier actividad relacionada con la atención en salud.

TRD.313.28.114

- ✓ Brindar la información a los usuarios, familia o cuidador principal sobre los tratamientos, exámenes o procedimientos que recibirá durante su estancia hospitalaria, esta información debe ser brindada por el personal autorizado de la institución. Al suministrar la información se fortalecerá la relación usuario-personal de salud, generando mayor participación de los usuarios y su familia en sus tratamientos médicos, aumentando la confianza de ellos con el personal que le brinda su atención.
- ✓ Educar al usuario y familia sobre su enfermedad actual, para mejorar sus conocimientos sobre ella, para adopten conductas positivas que favorezcan la recuperación de su estado de salud.
- ✓ Mantener una comunicación asertiva, clara y oportuna con los usuarios, familia o cuidador principal que fortalezca la relación con el personal de salud respetando las opiniones de los usuarios con respecto a su salud.
- ✓ Respetar la privacidad de los usuarios durante procedimientos y exámenes por parte del personal asistencial.
- ✓ Permitir la expresión de creencias religiosas a los usuarios, familiares o cuidador principales, sin ningún tipo de discriminación por su religión. La parte espiritual de las personas facilitan la aceptación de su enfermedad por graves que están sean y los motivan superarlas o aceptarlas cuando son enfermedades crónicas o terminales.
- ✓ Indagar por medio de preguntas informales y abiertas a los usuarios o cuidador principal sobre cómo se sienten emocionalmente y psicológicamente durante su atención hospitalaria.
- ✓ Brindar apoyo emocional a los usuarios, familia y cuidador principal mostrando un interés constante y sincero por los sentimientos positivos o negativos que manifiestan los usuarios derivados de su actual situación de salud, informar a quien le corresponda para solicitar el seguimiento o valoración por psicólogo de la institución en caso de ser necesario.
- ✓ Permitir la expresión de sentimiento de los usuarios o cuidador principal por medio de la escucha activa y respetuosa.
- ✓ Indicar a usuario y cuidador principal donde solicitar las citas y que documentación deben presentar.

TRD.313.28.114

- ✓ Informar a los usuarios la asistencia de servicio de SIAU servicio de atención e información al usuario, donde está ubicado y en qué casos se puede dirigir a él.
- ✓ Indicar al usuario donde tomar sus exámenes o laboratorios especializados.
- ✓ Informar al usuario y cuidador principal donde deben facturar sus citas o exámenes.
- ✓ Despedirse en forma amable y respetuosa de los usuarios al finalizar el contacto con ellos o cuando egresan de la institución

16. LISTA DE CHEQUEO DE CUIDADO HUMANIZADO – TALENTO HUMANO

Fecha: _____

Servicio: _____

Cargo: _____

LISTA DE CHEQUEO DE BUENAS PRACTICAS DE HUMANIZACION

Objetivo: Identificar si el talento humano del Hospital del Sarare E.S.E promueve buenas prácticas de humanización durante la atención brindada a los usuarios, familiares y cuidadores en la institución.

N	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Saluda a los usuarios o cuidadores al tener el primer contacto con ellos.			
2	Se presenta por su nombre y su cargo antes de brindarle la atención o información al usuario.			
3	Llama o se dirige al usuario por su nombre (evitando el uso de diminutivos o expresiones como: pito, mita)			
4	Emplea un lenguaje claro y comprensible, apropiado a las particularidades (edad, etnia, entre otros) de cada usuario			
5	Permite la expresión de sentimientos y emociones de los usuarios o cuidadores.			
6	Emplea los medios y recursos necesarios para garantizar la privacidad, comodidad y respeto del usuario y su familia			
7	Permite y respeta la expresión de creencias religiosas.			
8	Brinda información a los usuarios y cuidadores acerca de los procedimientos, medicamentos aplicados o evolución clínica			

TRD.313.28.114

9	Ofrece un trato amable y respetuoso al retirarse de la consulta o seguimiento ofreciendo su disposición profesional.			
10	Hace buen uso de los elementos de bioseguridad (bata, tapabocas, gorro, guantes) y de identificación institucional (uniforme, carnet institucional)			
Fuente: Romero, E. et al (2012). Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. Cartagena, Colombia, consultado 08-02-2015 disponible en http://www.revistacienciasbiomedicas.com/index.php/revcienciomed/article/view/252				

17. LISTA DE CHEQUEO DE CUIDADO HUMANIZADO

Fecha: _____

Servicio: _____

Nombre de Usuario: _____

LISTA CHEQUEO DE CUIDADO HUMANIZADO PARA APLICAR A LOS USUARIOS Y CUIDADORES

Objetivo: Identificar si el talento humano del Hospital del Sarare E.S.E promueve el cuidado humanizado durante la atención brindada a los usuarios, familiares y cuidadores en la institución.

CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
El personal de salud lo saluda a usted, a su familiar o cuidador al tener el primer contacto con ellos.			
El personal de salud se presenta por su nombre y su cargo antes de brindarle algún cuidado como usuario.			
El personal de salud lo llama a usted (usuario) por su nombre.			
El personal de salud les brinda apoyo emocional, a sus usuarios y cuidadores durante su atención.			
El personal de salud le permite la expresión de sentimientos y emociones a los usuarios o cuidadores.			
El personal salud mantiene una comunicación eficaz, constante, atenta, y afectiva con sus usuarios y cuidadores.			

Referente del Programa

Elaboró

Líder de Calidad

Revisó

Comité de MECI/ Calidad

Aprobó

El personal de salud permite y respeta la expresión de creencias religiosas.			
El personal de salud le brinda información; adecuada, oportuna y clara a sus usuarios y cuidadores acerca de su estado de salud, los procedimientos o medicamentos aplicados.			
El trato brindado por el personal de salud fue amable y respetuoso.			
El personal respetó su intimidad como persona durante su atención.			
<p>Fuente: Romero, E. et al (2012). Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. Cartagena, Colombia, consultado 08-02-2015 disponible en http://www.revistacienciasbiomedicas.com/index.php/revcienciomed/article/view/252</p>			

18. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN N°	FECHA DE APROBACIÓN DD/MM/AA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
00	12/06/2018	Creación del Documento. (01/05/2018)