



NIT: 890980840-3

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE ITUANGO

1. Objetivo

Garantizar una atención integral, segura, respetuosa, cálida y centrada en las personas, promoviendo el respeto por la dignidad humana, los derechos de los pacientes, sus familias y los colaboradores, mediante una cultura organizacional fundamentada en la ética, la empatía, la calidad y el mejoramiento continuo.

2. Alcance

Esta política aplica para todos los colaboradores, contratistas, estudiantes en práctica, usuarios, pacientes, familiares, visitantes y demás grupos de interés de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Itango.

3. Principios

- Respeto por la dignidad humana.
- Atención centrada en el paciente y su familia.
- Trato digno y equitativo.
- Empatía y solidaridad.
- Confidencialidad de la información.
- Comunicación clara, oportuna y respetuosa.
- Seguridad del paciente.
- Participación del usuario y su familia.
- Inclusión y no discriminación.
- Mejoramiento continuo.

4. Compromisos institucionales

La E.S.E. se compromete a:



NIT: 890980840-3

- Brindar una atención humanizada durante todo el proceso asistencial.
- Garantizar el respeto por la privacidad e intimidad del paciente.
- Promover una comunicación efectiva entre usuarios y personal de salud.
- Respetar las diferencias culturales, sociales, religiosas y étnicas.
- Favorecer la participación activa del paciente y su familia en las decisiones relacionadas con su atención.
- Fortalecer las competencias del talento humano en humanización.
- Promover ambientes laborales respetuosos y libres de violencia.
- Implementar estrategias de escucha activa y atención de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.

5. Estrategias

- Capacitación permanente en humanización.
- Medición periódica de la satisfacción del usuario.
- Programas de reconocimiento al buen trato.
- Rondas de humanización.
- Educación al paciente y su familia.
- Seguimiento a eventos relacionados con trato digno.
- Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente.

6. Responsabilidades

Gerencia: Garantizar los recursos para la implementación de la política.

Líderes de procesos: Promover el cumplimiento de la política en cada servicio.

Talento Humano: Desarrollar competencias en atención humanizada.

Todos los colaboradores: Aplicar diariamente los principios de respeto, empatía, comunicación efectiva y trato digno.

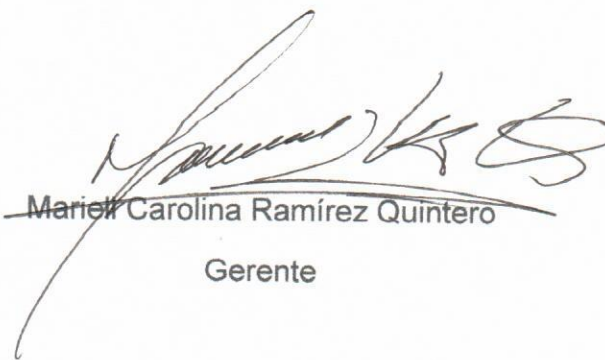
7. Seguimiento

La política será evaluada mediante indicadores como:



NIT: 890980840-3

- Satisfacción del usuario.
- Quejas relacionadas con trato humanizado.
- Cumplimiento del plan de capacitación.



Mariela Carolina Ramírez Quintero
Gerente