	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021
	CÓDIGO: CAL-PG-003	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021
	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 - 13
		REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

1. **OBJETIVO:** Mejorar la satisfacción y calidad de vida de los pacientes mediante la prestación de los servicios de salud con enfoque en atención centrada en la persona en la E.S.E ISABU.
2. **ALCANCE:** Aplica para todos los servicios asistenciales de las unidades hospitalarias y Centros de salud de la E.S.E ISABU.
3. **RESPONSABLES:** jefe de Humanización.
4. **DEFINICIONES**

Atención en salud: Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población.

Comité de ética hospitalaria: Hace referencia a los cuerpos multidisciplinarios, que se desempeñan en las instituciones prestadoras de salud; su función principal es la de asesorar, apoyar y formular recomendaciones sobre los aspectos éticos de casos presentados por personal de la salud involucrado en la toma de decisiones clínicas.

Humanización: La humanización hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológica, psicológica y conductual, mediante la búsqueda del bienestar propio y de los demás ante cualquier circunstancia. De esta manera, se encuentra asociada con las relaciones que se establecen, al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo

Segundas Víctimas: Las segundas víctimas son aquellos profesionales sanitarios implicados en un evento adverso inesperado, en un error médico y/o en una lesión relacionada con el paciente y que se convierten en víctimas en el sentido que quedan traumatizados por el evento. Frecuentemente estos individuos se sienten personalmente responsables por la evolución del paciente.


Transformación cultural: Se traduce en la eficiencia o ineficiencia que percibe el usuario cuando interactúa con la organización, tanto en lo que observa como en lo que escucha, la organización debe evidenciar cómo concibe, aprende y forma la cultura en la organización, como se alinean las normas, la cultura y la ética. Considera algunas áreas temáticas que influyen en la cultura y transformación de las organizaciones.

5. DESARROLLO

Desarrollar en la E.S.E ISABU la estrategia de humanización en la prestación de los servicios mediante la realización de acciones que permitirá fortalecer y desarrollar aquellos factores claves de éxito que con lleven a mejorar la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros colaboradores, usuarios, familia y comunidad; articulando los principios y valores, los derechos y deberes del usuario, de manera que se conviertan en referentes de acción en la prestación de los servicios con calidad y humanización.

5.1 Política de humanización

El Gerente de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga y sus colaboradores se comprometen a brindar atención en salud a través de un personal sensibilizado hacia la calidez de la atención al usuario y su familia, con conocimientos y apropiación en derechos y deberes, promoviendo el respeto la responsabilidad y orientación durante todo el proceso de atención, procurando un ambiente armónico para el desarrollo de su trabajo, asegurando las condiciones humanizantes desde el ambiente físico como una responsabilidad con todos los grupos de interés hacia la generación de una cultura más humanizada.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021
	CÓDIGO: CAL-PG-003	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021
	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 2 - 13
		REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

5.2 Objetivos de la Política

- Promover el respeto y la responsabilidad durante todo el proceso de atención procurando un ambiente armónico, previniendo comportamientos abusivos y agresivos para el desarrollo de su trabajo.
- Priorizar atención según el riesgo para brindar una atención segura.
- Promulgar la participación del paciente y su familia en el autocuidado de su salud.
- Generar competencias en el personal que garanticen una atención humanizada que fortalezca la cultura organizacional.
- Promover, desarrollar y evaluar estrategias para mantener y mejorar una prestación de servicios humanizados en los diferentes actores (Colaboradores, usuarios y sus familias).

5.3. Estrategias del Programa de Humanización

5.3.1. “ISABU con los Derechos y Deberes”

Tomando como base la necesidad del reconocimiento de los derechos y deberes en salud de los usuarios, se requiere desarrollar diferentes acciones con el fin de lograr una mayor adherencia al conocimiento y a la implementación.

5.3.1.1. Objetivo: Conocer e implementar los derechos y deberes definidos por la E.S.E. ISABU.

5.3.1.2. Estrategia: Desplegar a las diferentes partes interesadas los Derechos y Deberes en salud, generando impacto y recordación, por parte de los usuarios y colaboradores.

5.3.1.3. Actividades Dirigidas a los colaboradores

La estrategia se desarrolla a partir de las siguientes actividades:

5.3.1.3.1 Pico y placa: La E.S.E ISABU establece la declaración de derechos y deberes a través de un decálogo, el cual por medio de **PICO Y PLACA** se busca divulgarlos en los diferentes servicios, ésta actividad consiste en definir por días cuáles de ellos se socializarán, buscando así su fácil adherencia al conocimiento y la implementación. La socialización se realizará por medio de correos institucionales y personales de las diferentes áreas, Redes Sociales y Campus Virtual, esta actividad estará a cargo de la oficina del SIAU.

5.3.1.3.2 Inducción/Re inducción al trabajador: Dar a conocer los derechos y deberes establecidos a nivel institucional por medio de la jornada de reinducción, ésta actividad, estará a cargo de la oficina del SIAU.

5.3.1.4 Actividades Dirigidas a los Usuarios, Familia y comunidad

5.3.1.4.1 Difusión y divulgación de derechos y deberes de los clientes externos: La institución buscando garantizar la socialización de los derechos y deberes ha establecido diferentes medios de divulgación entre ellos se encuentra: Página Web, Redes Sociales, Cartelera y presentación de videos, éste último con el fin de facilitar el acceso de información a la población con necesidades de educación especial, con dificultades auditivas o del habla usando subtítulos o por medio de lenguaje de señas. Para la socialización presencial de derechos y deberes la E.S.E. ISABU ha definido que a través de los convenios

docencia-servicio se llevará a cabo esta divulgación por medio de estudiantes en las salas de espera de consulta externa y hospitalización.

5.3.1.4.2 Identificación de necesidades de pacientes/Intervención Psicosocial: La E.S.E ISABU cuenta con un equipo de atención psicosocial encargado de la atención oportuna de aquellos casos identificados por los profesionales y el personal de trabajo social, los cuales evidencie factores de riesgo y/o vulneración de los usuarios a través de rondas periódicas en los diferentes servicios. Con el fin de intervenir y atender estos casos realizando el respectivo reporte a los entes gubernamentales; encargados de realizar la respectiva verificación e intervención oportuna del caso.

5.3.1.4.3 Derechos y Deberes Kids: Para garantizar la socialización a los niños y niñas y facilitar su aprendizaje de manera divertida la oficina del SIAU implementará cuentos, juegos didácticos, videos infantiles e imágenes animadas para la socialización de derechos y deberes en los niños que se encuentren hospitalizados.

5.3.1.4.4 Comités de ética hospitalaria: Su función principal es la de asesorar, evaluar y monitorizar el cumplimiento de los derechos y deberes en la prestación de los servicios de salud, adicional a esto busca apoyar la formulación de recomendaciones para el cumplimiento de los mismos.

5.3.2 “ISABU Digno y con Respeto”

5.3.2.1 Objetivo: Fortalecer los valores y principios del personal de salud, que permita brindar un servicio con calidad y calidez para el mejoramiento de las buenas relaciones entre el personal de salud y los usuarios mediante estrategias lúdicas de reflexión y aprendizaje, garantizando el respeto a comunidades vulnerables, usuarios con tradiciones, creencias y valores diferentes.

5.3.2.2 Estrategia: Brindar una atención integral de calidad, destacando los principios del personal de Salud que permitan la buena relación con el usuario reflejando el respeto.

5.3.2.3 Actividades dirigidas a los Colaboradores


Para llevar a cabo esta estrategia, se realizarán las actividades siguientes:

5.3.2.3.1 “Choquemos el puño”- “Sonrisas con los ojos”: Generar ambientes que propicien el trato cordial y amable a través del saludo y sonrisas como primer contacto entre los colaboradores de la E.S.E. ISABU, estableciendo una cultura del buen trato en el ámbito laboral, buscando consolidar esta práctica de manera permanente entre los colaboradores.

5.3.2.3.2 Kit de la Humanización: Todo el personal que labore en la E.S.E ISABU, recibirá un kit de humanización el cual estará a cargo de la oficina de calidad y contendrá los siguientes elementos:

- Botón, distintivo de humanización.
- Decálogo de Derechos y Deberes
- Atributos de Humanización.

A. **Botón de la Humanización:** El objetivo de este botón es la declaración del compromiso del personal asistencial y administrativo frente a la humanización en los servicios de salud, el cual será portado en un lugar visible.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021 FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021
	CÓDIGO: CAL-PG-003	PÁGINA: 4 - 13
	VERSIÓN: 1	REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

B. **Decálogo de derechos y deberes:** La prestación de los servicios en salud está centrado en el usuario teniendo en cuenta sus derechos y deberes, comprendidos en las dimensiones psicológicas, biológicas, social y espiritual. Para ello se han implementado estrategias de reconocimiento, implementación de los Derechos y Deberes de los usuarios, con el fin de que generen algún tipo de impacto por parte de los colaboradores y usuarios durante el proceso de atención.



DECÁLOGO

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1.	Recibir una atención médica oportuna, accediendo a los servicios de salud de manera segura, oportuna y continua.		Respetar su voluntad de morir dignamente, sin sufrimiento en la fase terminal de la enfermedad.	6.
2.	Elegir libremente al profesional de la salud que lo atenderá.		Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre sus procedimientos.	7.
3.	Garantizar la confidencialidad de su información clínica, imágenes y videos; sólo podrá ser conocida por terceros si ha sido autorizado.		Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.	8.
4.	Solicitar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios recibidos.		Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de la E.S.E ISABU, así como a recibir una respuesta por escrito.	9.
5.	Recibir información sobre su condición de salud de forma clara, oportuna y permanente, para decidir si acepta o no los tratamientos.		Respetar la voluntad en la aceptación o negación en la donación de órganos y tejidos como la sangre, de conformidad con la Ley y que se garantice la inocuidad de la sangre, sus derivados, tejidos y órganos.	10.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1.	Cumplir puntualmente a la consulta médica o procedimientos programados e informar la cancelación de citas en caso de no asistir.		Conocer los servicios que cubre el asegurador de salud y usarlos de manera racional.	6.
2.	Dar un trato cuidadoso a los bienes de propiedad de la E.S.E ISABU que están para su servicio.		No discriminar a persona alguna en razón de su raza, sexo, condición o culto religioso.	7.
3.	Pagar la cuenta correspondiente a los servicios recibidos, tanto de los profesionales de salud como los de la E.S.E ISABU.		Entregar información veraz sobre su estado de salud, conductas de riesgo, enfermedades y tratamiento actual.	8.
4.	Reportar al personal de la E.S.E ISABU cualquier situación que considere anómala o que pueda atentar contra sus derechos como ser humano y paciente.		Cuidar su salud y seguir las recomendaciones del equipo médico-asistencial.	9.
5.	Ofrecer un trato digno, respetuoso y considerado a todo el personal de la E.S.E ISABU, a los otros pacientes y sus familias.		Cumplir y hacer cumplir La Constitución, las leyes y demás normas; así como las políticas y normas internas de la E.S.E ISABU.	10.




Comité de
Ética Hospitalaria

Decálogo: "Derechos y Deberes de los usuarios".

C. **Atributos de Humanización:** Los atributos de la humanización definidos por la E.S.E ISABU buscan reflejar el quehacer diario de los profesionales frente a la concientización y sensibilización de un buen actuar en el contexto de la ética y los valores, de este modo se pretende brindar al usuario, familia y comunidad una atención digna, respetuosa y suplir las necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social.

5.3.2.3.3 Presentación de los colaboradores (Profesional y Profesional en Formación): Fortalecer la imagen integral de la E.S.E ISABU a través de la presentación personal de los colaboradores, profesionales en formación de las diferentes áreas, impactando positivamente en la percepción de los usuarios, familia y comunidad con el fin de que al recibir un trato cordial, respetuoso y amable, humaniza la prestación del servicio de salud; y los malos tratos, insultos y agresiones indisponen la solicitud de las personas usuarias institución. La presentación se llevará a cabo en los momentos de interacción haciendo que la ciudadanía se lleve una buena impresión de la institución.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021
	CÓDIGO: CAL-PG-003	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021
	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 5 - 13
		REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

5.3.2.4 Actividades Dirigidas a los usuarios, Familia y comunidad

5.3.2.4.1 Gestión de PQRSF y Encuestas de satisfacción al usuario: Esta actividad se llevará a cabo por medio de la oficina del SIAU quien realizará la identificación de la experiencia del usuario en la utilización de los servicios, el trato recibido y el respeto por sus derechos y deberes por medio de las peticiones, sugerencias, queja, reclamo y/o felicitación con el fin de realizar una evaluación y análisis sistemático, que le permitan al institución establecer e implementar planes de mejora en la prestación de los servicios, y así dando respuesta oportuna a las manifestaciones expresadas por los usuarios familia y comunidad.

5.3.2.4.2 Enfoque Diferencial: Promover la aceptación de grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidades (auditiva, visual, física, intelectual, sorda ceguera, psicosocial y múltiple), permitiendo una atención con calidez, humanizada por parte de los colaboradores.

5.3.2.4.3 “Línea de Atención Digna y Respetuosa”: Uso de las Tics:

Facilitar la orientación al usuario y familia en los trámites administrativos relacionados con los procesos institucionales en la prestación del servicio, por medio de la divulgación de los diferentes mecanismos de comunicación con los que cuenta la E.S.E ISABU los cuales los colaboradores con cortesía, rapidez y una buena atención brindara ayuda o solución a la petición del usuario.:

- Call Center
- Correo electrónico de Atención al Usuario, mensajes de texto
- Buzones de Sugerencias, quejas o reclamos ubicados en los diferentes puntos de atención del Hospital y centros de salud.
- Sitio Web: Página web E.S.E ISABU
- Redes sociales: Instagram y Facebook
- Defensor(a) del Ciudadano(a).

5.3.2.4.4 Voz a Voz: Socializar y divulgar de manera permanente la información y estrategias de los programas institucionales que así lo requieran (Programa Humanización del Servicio, Seguridad de Paciente, Atención a Gestantes, Política IAMII Lactancia Materna, Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI), Servicios Amigables, entre otros) a través de la alianza de usuarios y comunidad de la E.S.E ISABU.

5.3.3 “Transformación Cultural ISABU”


5.3.3.1 Objetivo: Generar espacios para la socialización y armonización de la transformación cultural en humanización al personal de la E.S.E. ISABU.

5.3.3.2 Estrategia: Implementar una cultura humanizada en los servicios basándose en los atributos establecidos en el decálogo de humanización de la E.S.E. ISABU.

5.3.3.3 Actividades dirigidas a los Colaboradores.

5.3.3.3.1 Líderes formadores en humanización:

Capacitar al personal de Salud de la E.S.E ISABU a través del Campus Virtual con el propósito de replicar los aspectos relevantes para la formación de líderes en temas relacionados con humanización.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021
	CÓDIGO: CAL-PG-003	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021
	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 6 - 13
		REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

5.3.3.3.2 Acróstico de Humanización: Establecer, socializar e implementar el acróstico C.A.S.P.E.R de la humanización de la E.S.E ISABU, estos se deben ver reflejados en la aplicación de los derechos y deberes y en la prestación de los servicios de salud.



5.3.3.3.3 Ajustar los perfiles de cargos al direccionamiento estratégico: Definir las competencias que debe tener el personal alineados con el direccionamiento estratégico, es decir, que los principios y valores se vean reflejados en el equipo interdisciplinar de cada servicio.

5.3.3.3.4 Impacto psicosocial durante evento adverso: Las reacciones emocionales más comunes en las segundas víctimas son: ansiedad, obnubilación, confusión, dificultades para concentrarse en la tarea, despersonalización, frustración, sentimientos de culpa, tristeza, cambios de humor, insomnio, reexperimentación del suceso de manera repetida, dudas sobre la propia capacidad profesional, miedo a las consecuencias legales y a la pérdida de reputación.

Por la cual se da la creación de una ruta de reporte y evaluación de impacto psicosocial el prestador de servicio de salud en los eventos adversos durante el ejercicio misional en la E.S.E ISABU, con el fin de realizar acciones de identificación y mitigación del peligro psicosocial.


5.3.3.3.5 Talleres participativos: Establecer talleres que permitan consolidar la visión y misión de la E.S.E. ISABU, buscando alinear al talento humano con el direccionamiento estratégico y generando un sentido de pertenencia hacia la institución, estos talleres participativos se harán de manera programática en los diferentes centros de salud y por servicios en las unidades hospitalarias.

5.3.3.3.6 Acoso Laboral: La E.S.E ISABU cuenta con un comité de convivencia laboral, que tiene un enfoque preventivo de vigilar y propiciar espacios de convivencia laboral y buen trabajo; sin embargo, su responsabilidad principal delegada por el Ministerio de Trabajo está en recibir, evaluar, investigar y resolver quejas de acoso laboral institucionales, este comité se reúne periódicamente con base en lo estipulado por la normatividad vigente.

5.3.4 "ISABU en la atención en Salud"

5.3.4.1 Objetivo: Contribuir en la mejora de la calidad, calidez en el trato y la satisfacción de los pacientes, familiares o allegados y de los profesionales en la atención en salud en los servicios ofrecidos por la institución.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021
	CÓDIGO: CAL-PG-003	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021
	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 7 - 13
		REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

5.3.4.2 Estrategia: Fomentar un ambiente humanizado en los centros de salud y unidades hospitalarias de la E.S.E ISABU a través de acciones relacionadas en la prestación del servicio de salud, teniendo en cuenta las poblaciones incluyentes.

5.3.4.3 Actividades Dirigidas a los Colaboradores.

5.3.4.3.1 “Política de silencio”: Proteger el bienestar de los usuarios de la E.S.E. ISABU mediante la promoción de condiciones de silencio en los diferentes servicios, que favorezcan la adecuada recuperación de la salud de los pacientes y un ambiente de trabajo adecuado que propicie la concentración y eficiencia laboral.

5.3.4.3.1.1 Horario de silencio: Establecer Horarios específicos para la promoción del descanso y sueño de los pacientes en los servicios de Hospitalización, Urgencias y UCI:

- Día: de 13: 00 a 14:00 Puede variar depende del servicio
- Noche: 23:00 a 05:00 Puede varias dependiendo de las diferentes actividades que se requieren para cada servicio.

5.3.4.3.1.2 Apoyo del descanso y sueño de los usuarios: Promover el descanso y el sueño del usuario con el fin de que el personal de salud pueda dar ejecución a lo siguiente:


- Mantener controladas las alarmas de las bombas de infusión durante las horas tranquilas.
- Preguntar las necesidades de descanso y sueño de cada uno de los pacientes en caso de que se pueda realizar.
- Bajar las luces y cerrar la puerta para favorecer al descanso del paciente.
- Coordinar la atención para reducir las entradas innecesarias a las habitaciones durante las horas de descanso.
- Mantener en adecuado mantenimiento las instalaciones y equipamiento (puertas o ventanas no ruidosas).
- Modular el tono de voz durante las horas tranquilas para proporcionar el descanso y sueño en los pacientes.
- Dar uso adecuado de los instrumentos tecnológicos evitando la contaminación auditiva en los servicios prestados por la institución.
- No utilizar los pasillos para hablar durante las horas tranquilas.
- Mantener los dispositivos electrónicos del personal de salud en modo vibración o silencio para evitar interrupciones durante las horas tranquilas.

5.3.4.3.1.3 Vigilancia Cuida de tí: Promover la humanización desde el primer ingreso a la institución por medio de la orientación de acuerdo a las necesidades expresadas por el usuario.

5.3.4.4 Actividades dirigidas a los Usuarios, Familia y Comunidad

5.3.4.4.1 Ambientes Humanizados:

- Dotar de barreras físicas los consultorios, sala de observación y habitaciones de hospitalización donde se garantice la privacidad e intimidad de los usuarios en los servicios de salud.
- Adecuar los espacios físicos, los cuales buscan garantizar el confort y comodidad de los usuarios y sus familias. (Acceso, salas de espera, habitaciones de hospitalización, Etc).
- Establecer la identificación de la escala de dolor y la intervención del mismo, desde el acceso a los diferentes servicios.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021
	CÓDIGO: CAL-PG-003	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021
	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 8 - 13
		REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

- Crear lactario con el fin de que las maternas puedan amamantar a sus bebés en un ambiente tranquilo y cómodo.

5.3.4.4.2 Procesos Humanizados:

- Garantizar la información veraz y oportuna, proporcionando un trato digno, amable, cortés y seguro al usuario y acompañante en los tiempos definidos en los diferentes servicios establecidos en la E.S.E ISABU, reduciendo los tiempos de espera.
- Código Lila: con base en la resolución 0459 de 2012, se establece el proceso humanizado de las víctimas de violencia sexual de la institución, en el que se debe brindar trato digno y con respeto a las víctimas, ofreciendo sus derechos y oportunidad en todos los servicios (mencionamos los servicios), capacitando al profesional de salud en la no revictimización.
- Egreso (ajustar los procesos para que una vez se dé el alta se tengan los tiempos definidos del egreso).
- Establecer normas de convivencia en Hospitalización, Urgencias y UCI.
- Establecer en el marco de una política humanizada horarios de visita más flexibles.
- Promover los programas de Promoción y Prevención ofertados por la E.S.E ISABU.

5.3.4.4.3 Convivencia del buen vecino:

Promover el respeto de los usuarios que se encuentran en habitaciones compartidas mediante las siguientes medidas:

- En caso de que sea habitación compartida, ser respetuoso con el compañero evitando el tono de voz alta.
- Limitar el uso de Tv durante las horas de silencio
- Mantener los dispositivos electrónicos en bajo volumen o modo vibración
- Hablar en voz baja en persona y por teléfono
- Cumplir con los horarios de visita.
- Limitar las llamadas telefónicas durante las visitas.

5.3.4.4.4 “Manejo del duelo”: Establecer estrategias para el manejo de duelo en situaciones difíciles dirigido a los familiares y allegados de pacientes que se encuentren afrontando este tipo de situaciones en los servicios de urgencias o durante la estancia hospitalaria y en UCI con el fin de brindar acompañamiento a familiares en momentos difíciles como:

En pacientes y familiares:

1. Cambios en su imagen corporal y adaptación al nuevo estilo de vida (Amputación, ostomías, pérdida de la visión permanente, pérdida de la audición, entre otras)
2. Enfermedades paliativas (cáncer, leucemia, Lupus, Insuficiencia renal crónica, entre otras)
3. Enfermedades degenerativas (Alzheimer, Parkinson, Esclerosis múltiple, artritis reumatoidea, entre otras)
4. VIH/SIDA.
5. Fallecimiento.
6. Violencia intrafamiliar y sexual.

Acompañamiento- Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)

Según el Ministerio de Salud (2020) los primeros auxilios psicológicos son aquella intervención psicológica en el momento de la crisis, esta intervención puede ser ejecutada por todo el personal de salud. Su objetivo principal es

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

auxiliar a la persona que se encuentra en crisis y brindar pautas de pasos concretos a seguir hacia el afrontamiento de la crisis, noticia o evento traumático.

Basado en el Protocolo AVCDE, el cual será efectuado por el personal de salud y el multidisciplinario de psicología y trabajo social de la institución para brindar un apoyo adecuado en el manejo del duelo hacia el usuario y la familia, en las situaciones en las que se requiera. (manejo de situaciones de duelo, abuso sexual, violencia física y psicológica).

- (A) Activar escucha empática
- (V) Ventilación
- (C) Categorización de necesidades
- (D) Desviación a redes de apoyo
- (E) Educación

5.3.5 “ISABU Materno”

5.3.5.1 Objetivo: Ofrecer la atención del parto incluyendo cuidados basados en las necesidades de cada mujer, respetando sus decisiones y garantizando la atención segura del binomio madre – hijo; incorporando la participación activa de las familias en la toma de decisiones informadas en la atención del parto.

5.3.5.2 Estrategia: Garantizar la privacidad e intimidad del entorno durante el parto considerando este, como un proceso fisiológico y natural mediante la instauración de protocolos y guías de práctica clínica basadas en la evidencia con el fin de proporcionar una información permanente a la gestante y su familia durante todo el proceso de su atención.

5.3.5.3 Actividades dirigidas al usuario, familias y comunidad

5.3.5.3.1 Ambientes Seguros: Propiciar un ambiente relajado, tranquilo, respetuoso y seguro donde se evidencie la intimidad al momento del parto, limitando el acceso de los profesionales en formación (profesionales de planta, profesional en formación de enfermería y docente tutor, profesional en formación de Medicina, interno y un médico rural).


5.3.5.3.2 Mi primer recuerdo: Capturar el recuerdo del primer momento donde se evidencie el vínculo madre-hijo a través del obsequio de una fotografía que contenga el siguiente mensaje “mi nombre es, nací el día ..., a las ... horas, en la E.S.E ISABU”.

5.3.5.3.3 Kits: Entregar al personal de salud encargado los implementos necesarios para la gestante y el recién nacido.

5.3.5.3.4 Manejo del dolor no farmacológico: Abordar el dolor usando medidas no farmacológicas como: masajes, meditación, técnicas de respiración y relajación, musicoterapia, uso de pelota entre otros.

5.3.5.3.5 Atención en Crisis en Parto: Brindar apoyo en momentos difíciles por medio del acompañamiento del personal de salud de los servicios de sala de partos a las mujeres que se encuentren en situaciones como: Pérdida del embarazo por Muerte fetal, aborto espontáneo, sufrimiento fetal, depresión y ansiedad.

5.3.5.3.6 Política IAMI: Fomentar los 10 pasos para la implementación de la estrategia de las instituciones amigas de la mujer y la infancia.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021
	CÓDIGO: CAL-PG-003	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021
	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 10 - 13
		REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

5.3.6 "ISABU Espiritual".

5.3.6.1 Objetivo: Brindar un acercamiento espiritual y emocional, para los usuarios y sus familias, mediante el apoyo de personas voluntarias que realizan acompañamiento emocional a los pacientes que presenten algún tipo de dificultad y que voluntariamente acepten este tipo de ayuda.

5.3.6.2 Estrategia: Contar con el apoyo de voluntarios, facilitando el acompañamiento de un líder espiritual a los pacientes y familiares en aquellas situaciones que así lo requieran.

5.3.6.3 Actividades dirigidas al usuario, familias y comunidad

Para el manejo de esta estrategia se definieron las siguientes actividades:

5.3.6.3.1.1 Voluntariado: Promover la participación activa de voluntarios que brinden un acompañamiento religioso, teniendo en cuenta las necesidades de la población hospitalizada, lo que incluye la posibilidad de acceder a los sacramentos (como bautizo, comunión, unción de los enfermos, matrimonio) teniendo en cuenta la creencia o culto religioso que profesen nuestros usuarios.


5.3.6.4 Actividades Dirigidas a los Colaboradores.

5.3.6.4.1 Píldoras de Esperanza: Publicar en las carteleras de los servicios, mensajes que alimenten la esperanza de los usuarios internos y externos de la institución



5.3.7 "ISABU te acompaña"

5.3.7.1 Objetivo: Generar un acompañamiento en el proceso de adaptación al cargo con el fin de facilitar su proceso de aprendizaje de las actividades a realizar.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021
	CÓDIGO: CAL-PG-003	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021
	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 11 - 13
		REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

5.3.7.2 Estrategia: Establecer e institucionalizar la Estrategia “ISABU te acompaña” por medio del buen trato, brindando un acompañamiento constante que propicie espacios de solidaridad mejorando la adaptación de los clientes internos en su entorno laboral.

5.3.7.3 Actividades dirigidas a los colaboradores de la E.S.E ISABU.

Para la realización de esta estrategia se llevarán a cabo las siguientes actividades:

5.3.7.3.1 Plan Padrino: Supervisor de contrato delega a una persona del área con la experiencia y conocimiento para que le asista y le acompañe en la adaptación al cargo en un tiempo no mayor a dos semanas.

5.3.7.3.2 Experiencia “Pasadía”: El personal de la institución brindará acompañamiento al colaborador que no se encuentre capacitado en su servicio, esta actividad se realizará en el centro de salud que se requiera.

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Castilla Castillo, G. E. (2012). PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN 2012–2016. HOSPITAL DE SUBA II NIVEL. ESE. https://www.academia.edu/31097731/HOSPITAL_DE_SUBA_II_NIVEL_ESE_GABRIEL_CASTILLA_CASTILLO_Gerente. Fecha de consulta: 11 de octubre de 2021,
- La atención de la salud | DELS. (s. f.). Organización Panamericana de la Salud. Recuperado 11 de octubre de 2021, de <https://salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>.
- Minsalud. (s. f.). Cultura Organizacional. Fecha de consulta: 11 de octubre de 2021, de <https://acreditacionensalud.org.co/cultura-organizacional/>.
- Vítolo, D. F. (2000). LA SEGUNDA VÍCTIMA. Noble compañía de seguros. http://clinicaelcastano.com.ar/images/curso-virtual/modulo2/Segundas_Vctimas.pdf.
- Hernández, H. P. A. (2008). Humanizar los contextos de salud, cuestión de liderazgo. Scielo. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072008000200004.
- Figueredo Carrillo, C. (s. f.). COMITÉS DE ÉTICA HOSPITALARIA. Boletín. Fecha de consulta 11 de octubre de 2021, de https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/10/Boletin_DER_Y_VID_51.pdf.

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Realizada por
1	20-12-2021	Emisión inicial del documento	Líder Programa de Humanización/PDA UNAB



PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021

FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021

CÓDIGO: CAL-PG-003

PÁGINA: 12 - 13

VERSIÓN: 1

REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario
Gestión de Calidad



PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

FECHA ELABORACIÓN: 20-12-2021

FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-12-2021

CÓDIGO: CAL-PG-003

PÁGINA: 13 - 13

VERSIÓN: 1

REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario
Gestión de Calidad