



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

POLITICA DE ATENCION HUMANIZADA

El género humano considerado como un ser integral, en sus dimensiones biomédicas, culturales, psicosociales y espirituales, está sujeto a cambios inherentes a su composición biológica logrando entonces el auge desde las formas más simples y débiles hasta las más complejas y fuertes como producto de su adaptación al medio ambiente; por ello debemos entonces como institución prestadora de servicios de salud transcender en el modelo de prestación de servicios y así lo ha entendido Red Salud Armenia ESE al comprender que una atención integral debe ser centrada en el ser humano y que la humanización es un acto que se compone del aspecto técnico y espiritual. Este acto debe hacer parte de nuestro actuar diario, porque son muchos los que tienen en el hospital su primera cuna al momento de nacer, y muchos también su última cama al momento de morir; unos atraviesan su puerta una sola vez para el diagnóstico de algún malestar momentáneo y esperan no volver a visitarlo nunca jamás, otros tienen que volver a él constantemente para repetir exámenes y someterse a terapias salvavidas, algunos recorren sus pasillos unos minutos para visitar a un amigo enfermo, y otros trabajan en él todos los días y entregan buena parte de su vida.

Red Salud Armenia ESE, consciente de la importancia que tiene el componente humano en el proceso de atención a nuestros usuarios se compromete a planear, sensibilizar e implementar todas las estrategias en pro del fortalecimiento de una cultura de humanización del servicio, como uno de los pilares fundamentales del modelo de atención con enfoque en la Seguridad del Paciente, basada en los principios y valores institucionales de eficiencia, oportunidad y calidad humana, al igual que el ambiente laboral de sus colaboradores y el mejoramiento continuo en pro de la satisfacción de nuestros usuarios.

Dentro de la Política de Atención humanizada Red Salud Armenia E.S.E establece el siguiente decálogo para su implementación:

1. **Recibimiento:** La primera carta de presentación de un centro asistencial es la entrada; por lo tanto el personal de vigilancia, personal de filtro, facturadores, personal asistencial y de apoyo administrativo en el primer contacto con el usuario deben saludarlo, regalarle una sonrisa, y ponerse a disposición para satisfacer sus necesidades. El usuario percibe, en el contacto inicial, si se le acoge con humanidad y amabilidad o si se le trata con distanciamiento e indiferencia.

También el aspecto arquitectónico expresa la atmósfera de la institución, produciendo en el usuario y en sus familiares una sensación de confianza y de estímulo, o por el contrario incrementando la ansiedad desencadenando en ellos actitudes negativas, por ello es importante que los funcionarios de Red Salud Armenia ESE estén comprometidos en mantener un ambiente digno, cálido y humanizado.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

2. **Atención Centrada en el Usuario:** Debe ser transversal en toda la Red y en cada uno de los procesos de la entidad como elemento fundamental para afianzar nuestra misión, proyectar la visión y alcanzar las metas institucionales ubicando al usuario como centro de atención integral, lo cual significa convertirlo en protagonista de su salud y de su enfermedad e informarle sobre las medidas de diagnóstico y tratamiento que se le va a aplicar. A menudo se tiene la impresión de que en caso de enfermedad grave, inmediatamente se empieza a tratar al paciente como un niño incapaz de afrontar su verdad y su situación guardando silencio tanto el equipo de salud como sus familiares.

La atención centrada en el usuario también significa pensar en primer lugar en él, al momento de establecer por ejemplo los horarios de las comidas, de las visitas, al distribuir los recursos humanos y económicos entre otros.

3. **Sensibilidad frente al ser humano:** Un hospital sin sensibilidad es como un matrimonio sin amor o como una iglesia sin fe. Alguien ha escrito que el hospital es el corazón de una sociedad, del mismo modo que la escuela es su cabeza, y los servicios su cuerpo.

La sensibilidad es entendida como el componente humano de una estructura de salud que depende fundamentalmente de las relaciones que se crean entre los usuarios y los trabajadores. La orientación humanista está atenta a la sensibilidad de cada persona, con su historia y su cultura.

Por ello Red Salud Armenia ESE, a través de procesos de formación continua propende por gestar en sus colaboradores el actuar con sensibilidad para lo lograr la humanización en la prestación del servicio.

4. **Integralidad de la Atención:** La atención integral comprende la intervención a las diversas esferas de la persona. La preocupación del equipo no debe ser "que" hay que curar, sino "quien" es la persona a la que hay que curar; es decir, atender el problema sin descuidar a la persona. El enfermo no debe convertirse en un caso interesante, en una cosa que hay que "estudiar", sino como un ser humano que hay que reconocer, valorar, escuchar y atender.

5. **Liderazgo:** Se honra al usuario en la medida en que quien le asiste es capaz y responsable en el desempeño de sus tareas. La fiabilidad de un centro asistencial está vinculada al compromiso del personal, tanto desde el punto de vista profesional como de la organización.

El líder se hace a través de un proceso continuo de aprendizaje, líder puede ser cada miembro de la organización indistintamente de su labor dentro de ella, es quien trabaja en equipo en pro de un objetivo final "la humanización de la atención".

6. **Transparencia:** Con el usuario que debe ser atendido en lugares donde le brinde seguridad, calidez y trato digno, donde no esté expuesto a esperas extenuantes sin razón y donde no se le descuide por ningún motivo.

Transparencia también con el personal, al que se debe retribuir adecuadamente por los trabajos que realiza y no someterle a turnos de trabajo agotadores para compensar las carencias de organización, con consecuencias negativas sobre la calidad de la asistencia al

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guadales de la Villa CP.630001
Conmutador: 7371010
www.redsaludarmenia.gov.co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

usuario. Así mismo se debe trabajar con el personal frente al compromiso de cumplir con los deberes para con los compañeros y usuarios.

Transparencia además, a nivel administrativo, mediante la gestión recta, la claridad y honestidad informativa y el discernimiento en la distribución de los recursos y el cumplimiento de los derechos de los usuarios y sus colaboradores.

- 7. Pertenencia:** Para muchos Red Salud Armenia ESE se ha convertido en una segunda casa, pero trabajar en una estructura miles de horas no la convierte en un hábito de pertenencia afectiva, si no se aprende a quererla. Hay quien asiste únicamente por la remuneración económica, no como a un lugar donde se deben escribir páginas de historias que mejoren la sociedad.

Humanizar a Red Salud Armenia ESE es recuperar el sentido de orgullo, compromiso y pertenencia, vivir el propio trabajo como una misión para con los usuarios y la sociedad y como una oportunidad para realizar las propias cualidades personales.

- 8. La esperanza:** Red Salud Armenia ESE, no es sólo una institución habitada por los diversos rostros del dolor, sino también por los diversos rostros de la esperanza, en medio de múltiples dificultades y de la persistencia de enfermedades crónicas o terminales que irradian serenidad, dando así un ejemplo de valentía.

Son rostros de esperanza los que saben ofrecer mensajes de consuelo y bondad a través de sus acciones. Son símbolos de esperanza los administradores que saben tomar decisiones sabias y valientes por el bien de los usuarios y no se rinden ante los obstáculos interpuestos por los individuos o los grupos que tienen intereses particulares.

El reto de la esperanza consiste en tener que luchar constantemente para oponerse a las fuerzas que tratan de ahogarla, negarla o eliminarla. Su peor enemigo es el pesimismo interpretado por quienes ven las cosas por su peor cara, manifiestan desconfianza ante los esfuerzos por cambiar o se empeñan en destruir y denigrar, más que por construir y humanizar.

- 9. Con el paciente soy paciente:** El cuidado de los pacientes va más allá de la cura de su enfermedad, es brindar una atención humana que incluye capacitación asistencial, ambientación de espacios confortables, es brindar conocimientos teórico-prácticos y garantizar el desarrollo de competencias para alcanzar un crecimiento humano y profesional que asegure la prestación de un servicio con calidad y calidez.

Por lo anterior "*con el paciente soy paciente*" significa para Red Salud Armenia ESE, ofrecer un especial cuidado a tres tipos de pacientes los cuales son los más vulnerables dentro del proceso de atención:

Niños: Busca desarrollar la estrategia "*Patch Adams*" para la atención a la infancia, enfocada en romper miedos, hacerse ver cercanos, divertidos, amigables y confiables; promoviendo la paciencia en la atención al paciente infantil, ambientes especiales para niños, donde se

encuentren sillas y mesas proporcionales a su tamaño, colores llamativos, juguetes y música infantil, brindándole a los niños la posibilidad de expresarse emocionalmente, demostrándole interés y preocupación. "aprendiendo a escuchar a los niños"

Adulto Mayor: En el aspecto de la vejez como última etapa de la vida, se crean estrategias y se rompen paradigmas en la atención a la persona mayor logrando establecer relaciones sólidas, teniendo presente que el adulto mayor adquiere conductas de la infancia, promoviendo así la paciencia en la atención al adulto mayor, y dándole a este la posibilidad de expresarse emocionalmente, verbalmente, demostrándole interés y preocupación. "aprendemos a escuchar y a tratar con amabilidad al adulto mayor"

Población discapacitada: Según la Convención de la ONU, año 2006, *La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás*"; de igual forma la discapacidad de la persona sordo/muda, no está en el hacerse entender puesto que ellos cuentan con un lenguaje de señas para ello; sino que dicha discapacidad está en nosotros por no tener la capacidad de interpretarlo. Por ello el compromiso de Red Salud Armenia ESE, radica en la capacitación a todo el personal asistencial para la atención al usuario en el lenguaje de señas mediante la atención preferencial, para que así dicho usuario tenga la posibilidad no solo de ser entendido, sino de poder acudir sin un acompañante y además se sienta importante para la institución.

10. Interacción Familiar: Red Salud Armenia E.S.E ve con prelación para la atención humanizada el apoyo y el acompañamiento de la familia basado en que el ser humano pertenece, vive y se desarrolla dentro del grupo social primario denominado "familia", y de allí la importancia para su proceso de salud y enfermedad, permitiéndole al usuario la integración familiar, en el aprendizaje de su autocuidado y acompañamiento durante su estancia hospitalaria.

Dada en Armenia a los 03 días del mes de Diciembre del 2014, esta política deroga todas las anteriores que le sean contrarias.



RUBÉN DARÍO LONDOÑO LONDOÑO
Gerente
Red Salud Armenia ESE

Proyectó y elaboró: Líder Proceso de Calidad
Revisó: Jurídica
Aprobó: Gerencia Red Salud Armenia E.S.E