	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		PO-GC-08
	POLÍTICA	HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO	VERSION 1

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO

La ESE Hospital Regional Sur Oriental, como institución prestadora de servicios de salud, se compromete a ofrecer un trato humanizado, respetuoso, digno, confidencial y con garantía de la privacidad del usuario y su familia, a través de la sensibilización, divulgación y fortalecimiento del conocimiento de los funcionarios y colaboradores de los derechos y deberes de los pacientes; aplicando los valores y principios institucionales, con el fin de prestar un servicio de calidad, incentivando una continuación asertiva entre los colaboradores y usuarios, oportuna y efectiva, que responda a las necesidades y expectativas físicas, mentales y sociales del usuario.

OBJETIVO: Establecer una cultura de humanización buscando cambiar la forma de interrelacionarnos, fomentando el sentido de pertenencia, fortaleciendo así el ejercicio de una atención cálida y segura con condiciones de privacidad, intimidad y respeto


ALCANCE: Las disposiciones contenidas en la presente política serán aplicables a los pacientes, usuarios, proveedores, empleados y demás colaboradores de la ESE Hospital Regional Sur Oriental.

PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Se deben establecer unos principios que orienten todas las acciones a implementar en la Política de Humanización, estos principios son:

Atención digna y respetuosa

Desarrollar e implementar una metodología que articule 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.

	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		PO-GC-08
	POLÍTICA	HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO	VERSION 1

Servicio humano de calidad

Implementar y desarrollar la competencia de servicio humanizado en los colaboradores a través de la formación, capacitación, desarrollo y evaluación de los mismos.

Optimizar la calidad de los servicios de salud prestados mediante el mejoramiento continuo de los procesos priorizados de cara al usuario, en los dominios de oportunidad-accesibilidad y satisfacción.


Atención centrada en el usuario

Significa que lo importante son los resultados obtenidos en él y su satisfacción, lo cual es el eje alrededor del cual giran todas las acciones. La acción Humanizante, resulta de considerar al usuario de manera integral, en su dimensión física, mental, emocional y existencial, de tratarlo con calidez, de garantizar su bienestar en un ambiente físico e interpersonal adecuado y de atenderlo con unos sistemas eficientes y oportunos que le permitan la solución a sus necesidades.

DIVULGACIÓN Y MODIFICACIÓN

La ESE Hospital Regional Sur Oriental se reserva el derecho de modificar su política de humanización en servicios de salud, cuando las circunstancias o la ley lo aconsejen u ordenen; caso en el cual la modificación se dará a conocer a través de los medios que la ESE considere idóneos para el caso.

La Empresa se compromete a implementar esta política, mediante la inclusión de la misma en los procedimientos institucionales, así como a realizar la evaluación permanente de su aplicación mediante el programa de auditorías internas.

	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		PO-GC-08
	POLÍTICA	HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO	VERSION 1

Es fundamental dar a conocer la Política de humanización del Servicio utilizando diferentes medios de comunicación (Pagina Web, Carteleras, SIAU) a fin de funcionarios y demás colaboradores implicados reconozcan la política, propendan por su implementación y cumplimiento.