



HOSPITAL CIVIL DE IPIALES
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL CIVIL DE IPIALES ESE PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN “CUIDAMOS CON AMOR”

2020

29 FORO INTERNACIONAL DE LA OES

De que se trata:

Para nosotros, la Humanización es un eje transversal a todos los procesos y procedimientos, por eso implementamos una Política de Humanización que considera al Ser Humano desde un abordaje integral, desarrollando acciones que promuevan las relaciones humanas, el trabajo en equipo y la motivación hacia el aprendizaje continuo.

Cual es nuestro objetivo:

Fortalecer el encuentro entre profesional de la salud, el paciente y su familia; a través de elementos que destaquen el trato digno de la persona y el cuidado sensible de una cultura de humanización.

Nuestra metodología:

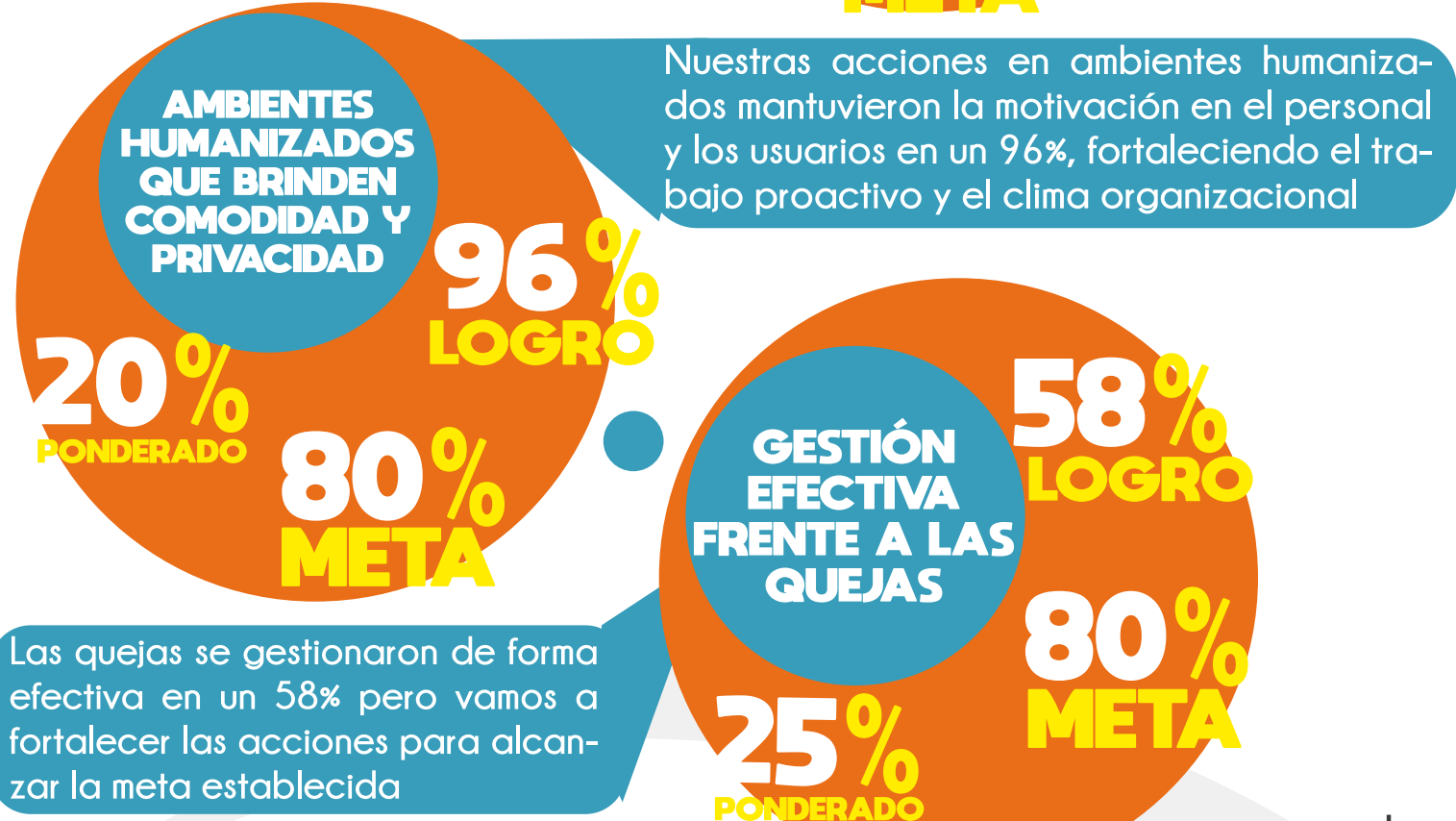
Desarrollamos nuestro Programa de Humanización en torno a la Política de Humanización de la institución, ejecutando intervenciones individuales y grupales, talleres, capacitaciones y espacios de escucha.

Quienes participan:

Médicos y Especialistas de las áreas de UCI, UCIN y Urgencias, Líderes de procesos administrativos y asistenciales, personal asistencial y Administrativo, miembros de la Asociación de Usuarios y Empresas tercerizadas, Usuarios externos.

Resultados:

Superamos nuestras metas en el trato humanizado, calido y oportuno, así como en la información completa, clara y eficaz al usuario, gracias a un trato digno, el trabajo en equipo y el respeto en la atención.



Las quejas se gestionaron de forma efectiva en un 58% pero vamos a fortalecer las acciones para alcanzar la meta establecida

PORCENTAJE PROMEDIO DE LOGROS OBTENIDOS **87%** PORCENTAJE PROMEDIO DE METAS ESPERADAS **87%**

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO **100%**

#ServimosConElCorazón



Líneas de Acción:

Procesos de sensibilización y formación continua para fortalecer las competencias de nuestro talento humano	HUMANICÉMONOS PARA SERVIR
Atención Psicológica a necesidades afectivas y emocionales del paciente y su familia, para fortalecer un abordaje integral bajo el concepto biopsicosocial de la enfermedad	SANANDO CORAZONES
Apoyo espiritual y de pastoral, al personal de la salud, a los pacientes y sus familias (5 grupos de apoyo)	ABRIENDO PUERTAS DE LUZ
Acompañamiento integral y sensible para la transmisión de la información, comunicación de malas noticias (Protocolo EPICEE)	INFORMANDO CON AMOR
Acciones para mejorar el entorno físico del hospital, usando como ejes central Manual de Acreditación en el Grupo de estándares de Gerencia del Ambiente Físico	AMBIENTES HUMANIZADOS
Política del Dolor, sensibilidad frente al manejo del paciente, evaluación del dolor como signo del paciente	MANOS QUE SANAN TU DOLOR

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Los resultados obtenidos fortalecen la Política de Humanización del Hospital Civil de IpiALES, sobre todo en la construcción de competencias y la atención de calidad, y permiten identificar la necesidad de continuar humanizando a los directivos, colaboradores, los pacientes y su familia, sobre la importancia del trato humanizado, la empatía y las relaciones interpersonales.

