

## **POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a brindar atención en salud a través de un personal sensibilizado hacia la calidez de la atención, debidamente entrenado y educado en comunicación asertiva, con conocimientos y apropiación en derechos y deberes, promoviendo el respeto y la responsabilidad durante todo el proceso de atención, procurando un ambiente armónico para el desarrollo de su trabajo, previniendo comportamientos abusivos y agresivos, prestando apoyo psicológico, emocional y espiritual, respetando credo religioso, fomentando la donación de órganos y tejidos con fines a trasplantes, mejorando la comunicación del personal hacia cómo dar las malas noticias, sensibilizando hacia el manejo integral del dolor agudo y crónico, fortaleciendo trato digno en servicios críticos y especiales, acompañando en el manejo respetuoso del cadáver y 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.

### **VALORES**

- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso

### **PRINCIPIOS**

- Compromiso social
- Trabajo en equipo
- Excelencia

## **OBJETIVOS DE LA POLÍTICA**

### **Objetivo General**

1. Implementar la política de humanización, mediante la elaboración del programa de humanización en la ESE HUS, con estrategias encaminadas a demostrar trato humanizado durante todo el ciclo de atención del usuario y su familia, incluyendo acciones, para lograr el desarrollo del equipo de trabajo en un entorno de armonía.

### **Objetivos Específicos:**

1. Desplegar los derechos y deberes de los pacientes mediante el uso de diversas estrategias que generen el empoderamiento por parte de colaboradores y usuarios a apropiarse con sus deberes.

2. 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.
3. Brindar cuidados paliativos que permitan el alivio del sufrimiento a las personas con dolor agudo y crónico mediante el trabajo de un equipo interdisciplinario.
4. Fortalecer los conocimientos generales en Donación de Órganos y Tejidos con fines de Trasplante en los usuarios y colaboradores E.S.E HUS, a fin de promover la donación de órganos.
5. Establecer estrategias de comunicación hacia cómo dar las malas noticias.
6. Establecer estrategias de manejo del riesgo suicida que fomenten el trato humanizado en la E.S.E HUS.
7. Implementar la línea estratégica de apoyo psicosocial Programa CONTIGO para garantizar una atención integral logrando un bienestar y balance entre el cuerpo-mente-espíritu, contribuyendo a el mejoramiento de la calidad de vida y la sobrevida en el paciente oncológico.
8. Brindar acompañamiento espiritual a los pacientes, familiares y trabajadores de la ESE HUS en busca de su salud integral, de modo que encuentren un espacio de confianza y acogida, y se les brinde la ayuda adecuada de acuerdo a su credo religioso.
9. Implementar el protocolo Lila para dar cuidado paliativo y apoyo psicosocial en el acompañamiento del paciente en estado de agonía.
10. Establecer las estrategias para dar un trato respetuoso al cadáver y acompañamiento al familiar.
11. Establecer estrategias que fomenten la nutrición con calidad y calidez en la E.S.E HUS.
12. Establecer estrategias que fomenten el trato humanizado en los servicios críticos en la E.S.E HUS.
13. Asegurar la atención del trabajo de parto y el parto con calidad y calidez acompañada en lo posible de una persona significativa para la madre dentro de un ambiente digno y de respeto.
14. Promover, proteger y dar apoyo efectivo a las madres y sus familias para poner en práctica la lactancia materna exclusiva durante los primeros 6 meses de vida, y con alimentación complementaria adecuada hasta los dos años de edad o más.

## INDICADORES

### Cumplimiento a:

- Nivel de adherencia y comprensión de los Derechos y Deberes por parte de los pacientes, familiares y funcionarios.
- Nivel de desarrollo e implementación de estrategias para mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.
- Cuidados paliativos que permitan el alivio del sufrimiento a las personas con dolor agudo y crónico mediante el trabajo de un equipo interdisciplinario.
- Conocimientos generales en Donación de Órganos y Tejidos con fines de Trasplante en los usuarios y colaboradores E.S.E HUS, a fin de promover la donación de órganos.
- Estrategias de comunicación hacia cómo dar las malas noticias.
- Estrategias que fomenten el trato humanizado en la E.S.E HUS.
- Adherencia de los usuarios a las estrategias del programa.
- Acompañamiento espiritual a los pacientes, familiares y trabajadores de la ESE HUS.
- Nivel de conocimiento de los funcionarios del Código de Lila.
- Adherencia de los colaboradores con el manejo respetuoso del cadáver.

**POLÍTICAS INSTITUCIONALES**  
**GDI-PLA-FO-10, Versión 1**  
**GESTION DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

- Estrategias que fomenten el trato humanizado en la E.S.E HUS.
- Nivel de conocimiento del trato humanizado en los servicios críticos de la E.S.E HUS.
- Número de madres que fueron acompañadas por sus parejas o alguien significativo para ellas durante el trabajo de parto.
- Número de recién nacidos a quienes se les realizó el contacto piel a piel.
- Número de madres con su hija-hijo que practicaron lactancia materna exclusiva durante los primeros seis meses de vida, y con alimentación complementaria adecuada hasta los dos años de edad o más.