

GESTIÓN DE MERCADEO Y VENTAS

Edición N°: 1

Revisión N°: 8

Fecha: Marzo de 2012

Fecha: Enero de 2023

Responsable: Jefe de Oficina Mercadeo y Ventas

Área: Gestión de Mercadeo y Ventas

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Manuel Uribe Angel

E.S.E HOSPITAL

Vinculados con la Vida!

Elaboró: Grupo de atención al usuario

Aprobó: Martha Lucía Vélez Arango
Gerente

Firma:

Firma:

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

HOJA DE CONTROL DEL DOCUMENTO

EDICIÓN	REVISIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
1		Marzo de 2012	Grupo atención al usuario	Jefe de mercadeo y grupo de atención al usuario	Martha Lucia Vélez Arango.	
1	1	Marzo de 2013	Grupo atención al usuario	Jefe de mercadeo y grupo de atención al usuario	Martha Lucia Velez Arango	Se anexa lo relacionado con las 8 eras
1	2	Febrero de 2014	Grupo atención al usuario	Jefe de mercadeo y grupo de atención al usuario	Martha Lucia Velez Arango	Se anexan las eras faltantes y "Dejando Huellas "
1	3	Febrero de 2015	Grupo atención al usuario	Jefe de mercadeo y grupo de atención al usuario	Martha Lucia Velez Arango	Se anexan las eras faltantes y la tercera etapa.
1	4	Abril de 2016	Grupo atención al usuario	Jefe de mercadeo y grupo de atención al usuario	Martha Lucia Velez Arango	Actividades de la etapa "Porque Tu Importas," incorporación dentro de humanización las actividades de D y D
1	5	Mayo de 2017	Grupo de atención al usuario	Jefe de Mercadeo y grupo de atención al usuario	Martha Lucía Vélez Arango	Se actualiza con resultados año 2016 y Estrategias para el año 2017
1	6	Agosto de 2021	Grupo de atención al usuario	Jefe de Mercadeo y grupo de atención al usuario	Martha Lucía Vélez Arango	Se actualiza con resultados años 2018,2019,2020 y Estrategias para el año 2021
1	7	Agoto de 2022	Grupo de atención al	Liliana Molina Jefe de	Martha Lucía Vélez Arango	Se actualiza con las Estrategias para el año

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

EDICIÓN	REVISIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
1	8	Enero de 2023	usuario Grupo de atención al usuario	Mercadeo y grupo de atención al usuario Liliana Molina Jefe de Mercadeo y grupo de atención al usuario	Gerente Martha Lucía Vélez Arango Gerente	2022 Se actualiza información de resultados 2022 y programación para el año 2023

COPIA NO CONTROLADA

CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN	6
2. OBJETIVOS	6
3. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO 2011	7
4. ESTRATEGIAS 2012	7
5. EVALUACIÓN 2012	10
6. AJUSTE DE ESTRATEGIAS 2013 - CAMINO A LA HUMANIZACIÓN	11
6.1 INTRODUCCIÓN	11
6.2 DESCRIPCION GENERAL DEL PROYECTO	11
6.3 BENEFICIOS	11
6.4 METODOS Y TECNICAS A UTILIZAR	12
6.5. DETERMINACION DE LOS PLAZOS O CALENDARIO DE ACTIVIDADES	12
6.6. DETERMINACION DE LOS RECURSOS NECESARIOS	12
6.7 INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO	13
6.8 OBJETIVOS	13
7. ESTRATEGIAS 2013	13
8. ESTRATEGIAS 2014	21
9. FASE 2 PROGRAMA “CAMINO A LA HUMANIZACIÓN” “DEJANDO HUELLAS”	25
9.1. DESCRIPCION GENERAL DEL PROGRAMA	25
9.2. BENEFICIARIOS	26
9.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR	26
9.4. DETERMINACIÓN DE LOS PLAZOS O CALENTADIRO DE ACTIVIDADES	27
9.5. DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS	27
9.6. INDICADORES DE EVALUACIÓN DELPROYECTO	27
9.7. OBJETIVOS	27
10. ESTRATEGIAS 2014	28
11. ESTRATEGIAS 2015	31
12. FASE 3 “CAMINO A LA HUMANIZACIÓN” “PORQUE TU IMPORTAS”	37
12.1. DESCRIPCION GENERAL DEL PROGRAMA	37
12.2 BENEFICIOS	37
12.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR	38
12.4 APRENDIENDO EL ARTE DE CUIDAR A LOS DEMAS	38
12.5 QUE CONOZCO DE MÍ PARA OFRECER A LOS DEMAS	38
12.6 ARTE TERAPIA VRs BIODANZA	38
12.7. DETERMINACIÓN DE LOS PLAZOS O CALENDARIO DE ACTIVIDADES	38
12.8. DETERMINACIÓN DE RECURSOS NECESARIOS	38
12.9 OBJETIVOS	39

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



13. ESTRATEGIAS 2016	39
14. CONTINUACION AÑO 2017 FASE 3 “CAMINO A LA HUMANIZACIÓN”“PORQUE TU IMPORTAS”	49
15. AÑO 2018 CONTINUAR CON EL MODELO DE HUMANIZACIÓN: CAMINO A LA HUMANIZACIÓN, EL ARTE DE CUIDAR EN LAS SIGUIENTES ETAPAS:.....	57
16. AÑO 2019 CONTINUAR CON EL MODELO DE HUMANIZACIÓN: CAMINO A LA HUMANIZACIÓN	59
17. AÑO 2020 CONTINUAR CON EL MODELO DE HUMANIZACIÓN: CAMINO A LA HUMANIZACIÓN	61
18. AÑO 2021 CONTINUAR CON EL MODELO DE HUMANIZACIÓN: CAMINO A LA HUMANIZACIÓN	64
19.AÑO 2022 CONTINUAR CON EL MODELO DE HUMANIZACIÓN: CAMINO A LA HUMANIZACIÓN	68
20.ESTRATEGIA DE SERVICIO HMUA CON PASIÓN 2023.....	84

COPIA NO CONTROLADA

1. JUSTIFICACIÓN

En el crecimiento institucional de los últimos años de la ESE. Hospital Manuel Uribe Ángel se ha logrado la apertura de nuevos servicios que han ampliado el portafolio para los usuarios generando un consecuente aumento del nivel de complejidad, por este motivo se cuenta con una población de usuarios que se encuentran emocionalmente afectados por el proceso de diagnóstico, tratamiento y pronóstico derivados de los diversos servicios que se manejan dentro del Hospital.

Adicional a esto se evidencia que actualmente no se cuentan con las herramientas que le permitan al personal médico y administrativo intervenir y acompañar adecuadamente las reacciones emocionales de los pacientes y sus familiares, motivo por el cual estas se presentan de forma tal que interfieren con el tratamiento y su adherencia, generando complicaciones en el estado de salud del paciente lo que debe ser intervenido aumentando la estancia hospitalaria, utilización de exámenes e imágenes diagnósticas teniendo como clara consecuencia un incremento en el uso de recursos económicos.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Diseñar e implementar un programa para brindar una atención humanizada en la prestación de servicios de salud en la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel para el año 2011, buscando el bienestar de los pacientes, sus familias y el personal que en él se desempeñan.

2.2 Objetivos específicos:

- Diseñar, ejecutar y evaluar un plan de estrategias y actividades que permitan promover la humanización del servicio.
- Desarrollar actividades de capacitación y sensibilización orientadas a promover el desarrollo de una actitud positiva en los funcionarios hacia la prestación de los servicios tanto a los usuarios internos como externos.
- Fortalecer el acompañamiento psicológico que se le brinda a los pacientes y sus familias frente a las reacciones emocionales derivadas de las situaciones de salud que son intervenidas dentro de los servicios del hospital
- Brindar asesoría y acompañamiento psicológico cuando este sea requerido
- Difundir el tema de la humanización mediante campañas de divulgación, utilizando

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

todos los medios informativos disponibles

- Dar valor agregado a los servicios del hospital generando un factor de diferenciación
- Mejorar la calidad en la atención prestada brindando una atención personalizada que ayude a resolver las necesidades específicas de los usuarios
- Ampliar la cobertura de la oficina de atención al usuario, para contribuir en la mejora continua de la prestación de los servicios a través del contacto permanente y personalizado con nuestros funcionarios, usuarios y sus familias.

3. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO 2011

El programa de humanización inicia su implementación en la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel entre agosto y septiembre del 2011, por lo que los resultados que se tienen sobre su cumplimiento corresponden a la implementación parcial que se logró paralela a la estructuración del programa, a continuación, se evidencia los siguientes resultados:

- En septiembre del 2011 se iniciaron las actividades lúdicas y recreativas en el servicio de pediatría gracias al apoyo de la Biblioteca José Félix de Restrepo, las actividades lúdicas tienen como finalidad reforzar el aprendizaje en valores, principios y aptitudes a través de la lectura y el juego. Se tuvieron 21 alfabetizadores de las instituciones educativas Colegio Palermo de San José y Unidad Educativa San Marcos Durante.
- Taller en Duelo Cliente Externo: 16 personal
- Taller en Duelo Cliente Interno: 36 personas
- Capacitación Red de Familia y Buen Trato: 27 funcionarios
- Casos evaluados por psicología: 52 pacientes
- Evaluación del riesgo en la UCI Neonatal: 12 casos evaluados y 5 reportados a Comisarías de Familia.

4. ESTRATEGIAS 2012

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
Capacitación en temas de humanización	Sensibilización en temas de humanización del servicio en salud a través de Capacitaciones, Talleres y/o Video Foros, actividad con frecuencia mensual	*Mercadeo y Ventas *Comunicaciones *Oficina de Atención Al usuario	Julio – Diciembre 2012	Se da inicio en el mes de Diciembre con la Capacitación de Manejo del Paciente Agitado gracias al apoyo del Centro de Salud Mental. Se realizaron 6 sesiones en dos horarios (6 y

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
				13 de diciembre) Total de asistentes: 56
Programa Pedagogía Hospitalaria	Actividad recreativa y lúdica en el servicio de pediatría (pedagogía hospitalaria) con apoyo de la biblioteca de Envigado	*Oficina de Atención Al usuario * Biblioteca José Félix de Restrepo * Universidad de Antioquia	Febrero – Noviembre 2012	Convenio con la Biblioteca José Félix de Restrepo para vincular a alfabetizadores para el trabajo con el servicio de pediatría (89 niños)
	Implementación de las actividades académicas para el servicio de pediatría	*Oficina de Atención Al usuario *Universidad de Antioquia	Septiembre – Diciembre 2012	Con la U de A se inició el desarrollo de talleres académicos para los niños hospitalizados (4 niños)
	Servicios de lectura y acompañamiento a los pacientes adultos con el acompañamiento de la U de Antioquia	*Oficina de Atención Al usuario *Universidad de Antioquia *Biblioteca José Félix de Restrepo	Abril – Diciembre 2012	Desde marzo hasta agosto del 2012 se tuvo un grupo de 6 estudiantes de Licenciatura en Pedagogía Especial de la U de A, quienes trabajaron con 69 pacientes de hospitalización
Apoyo emocional y espiritual a los usuarios y sus familiares	Evaluación de pacientes por psicología, en aquellos casos que los médicos consideran prioritarios en las diferentes áreas	*Oficina de atención al usuario	Enero – Diciembre 2012	A lo largo del 2012 se han evaluado aproximadamente 116 paciente por parte de psicología, siendo por principales interconsultas: Ginecología Oncología Medicina Interna
	Actualización y divulgación de la guía de apoyo emocional y espiritual	*Oficina de atención al usuario *Comunicaciones	Julio – Diciembre 2012	No cumplido
	Remisión de los usuarios que requieren tratamiento psicológico a sus EPS	*Oficina de atención al usuario	Enero – Diciembre 2012	Cumplido: se hace dentro del proceso de evaluación de los casos para que estos continúen con el

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
				manejo de forma ambulatoria
Evaluación y remisión de casos con sospecha de violencia o maltrato intrafamiliar	Desarrollo e implementación de guía en la UCI Neonatal para evaluar nivel de riesgo social de los recién nacidos	*Oficina de atención al usuario *Calidad *Jefe UCI Neonatal	Julio – Diciembre 2012	Cumplido: la guía fue enviada al servicio de la UCIN para iniciar su aplicación en el servicio, capacitación a cargo del Dr. Uribe y la enfermera jefe Tatiana
	Continuar con la vinculación de Red de Familia y Buen Trato del Municipio de Envigado	*Oficina de atención al usuario	Abril – Diciembre 2012	Cumplido: Se ha participado en 7 reuniones en el 2012
	Evaluación de los casos reportados en los diversos servicios donde hay sospecha de maltrato intrafamiliar	*Oficina de atención al usuario	Enero – Diciembre 2012	Cumplido: se responde a las interconsultas solicitadas
	Reporte a Comisarías de Familia del Municipio y de otras localidades para realizar seguimiento y supervisión de los casos sospechosos de maltrato	*Oficina de atención al usuario	Enero – Diciembre 2012	A lo largo del 2012 se han reportado 26 casos a Comisaría de Familia y de estos 5 niños se encuentra bajo protección de ICBF
Vinculación a los Programas de Promoción y Prevención	Realizar cronograma de días significativos para generar alianzas con las secretarías e instituciones del Municipio para ofrecer actividades de PyP en el Hospital	*Mercadeo y Ventas *Comunicaciones *Oficina de Atención Al usuario	01/03/12	*Día del adulto mayor. Se realizo con el apoyo de la ESE Santa Gertrudis y el INDER: 35 participantes * Semana de la salud: tres días de actividades de P y P para los funcionarios de la ESE: – asistentes
Desarrollo de proyecto para el servicio en Dolor y Cuidado Paliativo	Construcción de una propuesta para la implementación del servicio en CP para la ESE, ofreciendo atención	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Junio 2012	Cumplido: con el apoyo del área de anestesiología y de oncológica se encuentra diseñando el programa para

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
	multidisciplinar para pacientes al final de la vida			iniciar capacitaciones en manejo de dolor y CP al personal de salud
Apoyo grupo de Voluntariado	Asistencia a las reuniones mensuales del voluntariado	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Enero – Diciembre 2012	Suspendido por solicitud del voluntariado
	Vinculación del grupo del voluntario en las diferentes actividades del programa de humanización	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	01/07/12	Cumplido
Estímulo al cliente interno	Entrega de reconocimientos a los funcionarios que reciben felicitaciones por su labor	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Enero – diciembre 2012	Cumplido: Se han entregado felicitación a 31 funcionarios de enero a septiembre

5. EVALUACIÓN 2012

- Incremento en la satisfacción del usuario en todos los servicios del Hospital por encima del 90%
- Disminución de las sugerencias de los usuarios relacionados con el trato en 30% a Diciembre de 2012
- Personas capacitadas en la escuela de Humanización
- % de casos de maltrato gestionados
- % de Cumplimiento de las actividades del Programa de Humanización

Indicadores de Evaluación de las actividades del Programa de Humanización 2012

Indicador	Meta	Resultado 2012
% de Satisfacción del Usuario	Por encima del 90%	
Disminución en un 30% de las sugerencias relacionadas con trato	% de derechos Vulnerados por trato en el 2011: 23.37% lo que equivale que la meta a diciembre del 2012 es del 30% en las quejas por maltrato.	En el 2011 se presentaron 43 quejas relacionadas con la vulneración del derecho número 5, comparativamente con el año 2012 que se presentaron 38 quejas relacionadas con la vulneración de este derecho con una disminución 12%.
Número de personas capacitadas en la Escuela de Humanización	56 personas	56 personas
% de maltratos Gestionados en	100%	

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



Indicador	Meta	Resultado 2012
el 2012		
% de Cumplimiento de las actividades Programadas para el 2012	80% o sea 6.4 Estrategias Desarrolladas	

6. AJUSTE DE ESTRATEGIAS 2013 - CAMINO A LA HUMANIZACIÓN

6.1 INTRODUCCIÓN

A partir del 5 de marzo del 2013 se da inicio a la etapa de la planeación, realizando un diagnóstico de la atención humanizada brindada en la ESE HOSPITAL MANUEL URIBE ANGEL del Municipio de Envigado, donde se llegó a la conclusión que debemos implementar una serie de actividades que de forma integral nos permitan inculcar en nuestros funcionarios de forma definitiva, las bases necesarias para atender a nuestros usuarios sean estos internos o externos de la mejor manera. Recordemos que es el usuario la razón de ser de toda institución que preste o venda un servicio, en este caso más aún si estamos hablando de un servicio de salud, el cual implica la vida humana. Es por eso que se ha puesto “Camino a la Humanización” como estrategia dirigida a estos funcionarios y la cual cuenta de 8 etapas las cuales nos sumergirán en un mundo cultural y didáctico mostrándonos lo importante que debe ser la humanización de los servicios de salud.

6.2 DESCRIPCION GENERAL DEL PROYECTO

Este proyecto tiene como finalidad lograr que los funcionarios de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel tomen consciencia de la importancia de poder brindar un servicio con calidez, con sentido humano, ya que los usuarios que pasan por nuestra institución son personas que presentan necesidad de una asistencia caracterizada por su sensibilidad en la atención y el interés por suplir las expectativas con las que se presentan.

6.3 BENEFICIOS

Directamente se beneficiarán los usuarios de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel, los cuales recibirán una atención humanizada. También se beneficiarán los funcionarios que, al practicar unas buenas pautas de atención, aprenderán a disfrutar lo que hacen. Indirectamente se beneficiarán las familias de los funcionarios de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel, las cuales recibirán personas con carácter amable pues se supone han tenido una buena jornada de trabajo.

6.4 METODOS Y TECNICAS A UTILIZAR

Este proyecto está conformado por 8 ERAS las cuales son:

- 1 ERA de la S.E.D Saludo, Entiendo Y Demuestro Interés
- 2 ERA Humanizarnos en “D” Derechos y Deberes.
- 3 ERA Conozco, Aplico y doy a conocer mi Decálogo.
- 4 ERA Me pongo en tú lugar.
- 5 ERA Amor Por El MUA (fortalecimiento de la cultura institucional)
- 6 ERA lo hago Porque me nace
- 7 ERA soy parte de la calidad
- 8 ERA bienvenidos al H MUA H

Cada era estará dividida en dos etapas con un tiempo de 13 días cada una, para un total de una era por mes; estas estarán conformadas por 5 actividades por etapa para un total de 10 actividades por era o mensuales con sus respectivos soportes.

Técnicas: se hará a través de reuniones, encuentros y técnicas de información–comunicación.

6.5. DETERMINACION DE LOS PLAZOS O CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Este proyecto está Estipulado para dar inicio el día 12 de Junio, en donde se hará el lanzamiento del proyecto con todos los padrinos y jefe de área del Programa de Humanización, a partir del mes de Mayo y durante todo los meses se dará efecto a el desarrollo de cada ERA.

6.6. DETERMINACION DE LOS RECURSOS NECESARIOS

Humanos: Se trabajará directamente con los jefes de Área / padrinos, quienes serán los multiplicadores y quienes retroalimentarán a los funcionarios a cargo, con el fin de generar impacto en toda la comunidad MUA.

Al mismo tiempo se trabajará con grupos de funcionarios quienes se identificaron en la valoración inicial como personas insensibles a la necesidad del usuario, con el objetivo de implementar estímulo respuesta en ellos, cambiando una conducta o accionar negativo por un positivo.

Materiales Técnicos: El auditorio o sala de audiovisuales, video beam, videos, hojas, papelógrafos y todo material que nos permita dar divulgación y promoción de este proyecto.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



Financieros: 9 pasa calles \$, 500 plegables x ERA = 4.500, que equivale a 9 resmas de papel \$, 20 carteles mensuales, 180 por todo el proyecto.

6.7 INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO

A través de la evaluación procesual: con la herramienta de las encuestas de satisfacción, estas me permitirán medir si mis objetivos tanto generales como específicos se están cumpliendo y si se está visibilizando la reducción en el número de quejas y reclamos, al llegar al tiempo establecido se realizará una valoración o evaluación final que nos permitirá evidenciar los objetivos y logros alcanzados

6.8 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Promover en la ESE HOSPITAL MANUEL URIBE ANGEL para el año 2013, que todos sus funcionarios logren como parte de su cultura la adecuada atención a los usuarios, que el mirar a los ojos a las personas, el saludar, el brindar una sonrisa, el ponerse en el lugar del otro se convierta en parte de su ser.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fomentar en la ESE HOSPITAL MANUEL URIBE ANGEL la atención con servicio Humanizado, como uno de los sellos pilares de la Institución.
- Plantear, realizar y valorar estrategias y actividades que permitan el óptimo desarrollo del Camino a la Humanización, enmarcadas en la sensibilización y promoción de ambientes saludables para la prestación de un servicio con calidad.

7. ESTRATEGIAS 2013

ESTRATEGIA	ATIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
PROYECTO CAMINO A LA HUMANIZACIÓN (Mayo 2013)	Divulgación Proyecto.	Psicóloga Oficina de Atención Al usuario.	Para este día se realizará una serie de 5 actividades relacionadas con la promoción del CAMINO A LA HUMANIZACIÓN.	5 días después de la aprobación y presentación del proyecto a jefes de	Cumplido: Se contó con la participación de 476 funcionarios tanto vinculados, prestación de servicios, como

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ATIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
				Área y líderes.	de las diferentes alianzas existentes en el hospital, logrando una gran acogida al programa y aceptación al mismo.
1 ERA de la S.E.D Saludo, Entiendo Y Demuestro Interés (Julio 2013)	<p>1 y 2 ETAPA</p> <p>Actividad 1: Vivamos la humanización.</p> <p>Actividad 2: ¡ALO! humanización.</p> <p>Actividad 3: tic humanizado (Técnicas de la Información y la Comunicación).</p> <p>Actividad 4 : huellas de humanización</p> <p>Actividad 5: Contemos con nuestra experiencia.</p>	<p>* Psicóloga Oficina de Atención Al usuario.</p> <p>*Oficina de Atención Al usuario y área de Urgencias.</p>	<p>*los encargados de esta actividad pasaran por todas las áreas presentándose y presentando el tema no solo funcionarios, sino también a usuarios.</p>	<p>10 días hábiles. Cada etapa.</p>	<p>Cumplido: se contó con la participación de 374 Asistentes, entre los cuales la mayor participación fue de las alianzas institucionales El área de gestión de la información y Comunicaciones realizaron durante diez días retroalimentación de la información a través de los diferentes medios existentes.</p>
2 ERA Humanizarnos en "D" Derechos y Deberes.(Agosto 2013)	<p>1 y 2 ETAPA</p> <p>Actividad 1: Vivamos la humanización.</p> <p>Actividad 2: ¡ALO! humanización.</p> <p>Actividad 3: tic humanizado (Técnicas de la Información y la Comunicación).</p> <p>Actividad 4 : huellas de humanización</p> <p>Actividad 5: Contemos con</p>		<p>la ayuda de las áreas de Gestión de Logística, Ambiente Físico, UCI Neonatal, Gestión de la Calidad, Casa Limpia y Gestión financiera donde se hizo énfasis en la promoción de los derechos y deberes institucionales.</p>	<p>10 días hábiles.</p>	<p>Cumplido: En la segunda era, denominada Humanizarnos en D (Derechos y deberes), se contó con la participación especial de la Fundación Libélula con 335 Asistentes.</p>

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ATIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
	nuestra experiencia.				
3 ERA Conozco, Aplico y doy a conocer mi Decálogo.(Septiembre- Octubre 2013)	1 y 2 ETAPA Actividad 1: Vivamos la humanización. Actividad 2: ¡ALO¡ humanización. Actividad 3: tic humanizado (Técnicas de la Información y la Comunicación). Actividad 4 : huellas de humanización Actividad 5: Contemos con nuestra experiencia.		Los responsables de realizar las actividades de esta ERA fueron las siguientes áreas: Servicio UCE Y UCI, Área de Mercadeo y Ventas, talento Humano, Hospitalización, Botica Junín Y cirugía, Es importante resaltar que tanto el área de talento Humano como Botica Junín no realizaron las actividades correspondientes.	10 días hábiles	Cumplido: 345 Asistentes. Se contó con la participación y exposición de Lina Tamayo comunicadora social del MUA.
4 ERA Me pongo en tú lugar.(Noviembre- Diciembre 2013)	1 y 2 ETAPA Actividad 1: ¡ALO¡ humanización. Actividad 2: la vivamos la humanización. Actividad 3: tic humanizado (Técnicas de la Información y la Comunicación). Actividad 4 : huellas de humanización Actividad 5: Contemos con nuestra experiencia.	*Mercadeo y Ventas *Comunicaciones *Oficina de Atención Al usuario * Jefes de áreas/padrinos.	A quienes les corresponde realizar las actividades pertinentes a la ERA son las siguientes Áreas: UCI Neonatal, UCI Adultos, Botica Junín, Talento Humano.	10 días hábiles	Cumplido: En esta ERA se contó con la participación de especialistas del centro de salud Mental, contando con una participación de 331 asistentes. Es importante tener presente que las actividades de esta ERA las realizaron a mediados del mes de Enero por motivo de vacaciones de algunos jefes de área.
5 ERA Amor Por El MUA (Febrero- Marzo 2014)fortalecimiento de la	1 ETAPA Actividad 1: ¡ALO¡ humanización. Actividad 2:	*Mercadeo y Ventas *Comunicaciones *Oficina de Atención Al usuario * Jefes de		10 días hábiles	Cumplido: Esta ERA estuvo a cargo del área de Talento Humano quien es contarán

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ATIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
cultura institucional	vivamos la humanización. Actividad 3: tic humanizado (Técnicas de la Información y la Comunicación). Actividad 4 : huellas de humanización Actividad 5: Contemos con nuestra experiencia.	áreas/padrinos.			con el apoyo de las ARL y su representante el Doctor Gabriel Jaime Ramírez Tobin para la realización de 10 capacitaciones, contando con una participación de 302 asistentes a las diferentes charlas. En esta era se retomaron todos los principios institucionales, valores, misión y visión, sentido de pertenencia el trabajo en equipo y el liderazgo.
6 ERA lo hago Porque me nace (Marzo- Abril 2014)	1 y 2 ETAPA Actividad 1: ¡ALO¡ humanización. Actividad 2: vivamos la humanización. Actividad 3: tic humanizado (Técnicas de la Información y la Comunicación). Actividad 4 : huellas de humanización Actividad 5: Contemos con nuestra experiencia.	*Mercadeo y Ventas *Comunicaciones *Oficina de Atención Al usuario * Jefes de áreas/padrinos.		10 días hábiles	Cumplido: En esta ERA se contó con la participación del Doctor José Joaquín Arango Escobar, para la realización de 12 capacitaciones en las cuales se conto con 320 asistentes.
7 ERA soy parte de la calidad/Abril - Mayo 2014)	1 y 2 ETAPA Actividad 1: ¡ALO¡ humanización. Actividad 2: vivamos la humanización.	*Mercadeo y Ventas *Comunicaciones *Oficina de Atención Al usuario * Jefes de áreas/padrinos.		10 días hábiles	Cumplido: Esta ERA estuvo a cargo del área de Calidad, se realizaron 12 capacitaciones 336 Asistentes.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ATIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
	<p>Actividad 3: tic humanizado (Técnicas de la Información y la Comunicación).</p> <p>Actividad 4 : huellas de humanización</p> <p>Actividad 5: Contemos con nuestra experiencia.</p>				
<p>8 ERA bienvenidos al H MUA H (Mayo – Junio 2014)</p>	<p>1y 2 ETAPA</p> <p>Actividad 1: ¡ALO¡ humanización.</p> <p>Actividad 2: vivamos la humanización.</p> <p>Actividad 3: tic humanizado (Técnicas de la Información y la Comunicación).</p> <p>Actividad 4 : huellas de humanización</p> <p>Actividad 5: Contemos con nuestra experiencia.</p>	<p>*Mercadeo y Ventas</p> <p>*Comunicaciones</p> <p>*Oficina de Atención Al usuario</p> <p>* Jefes de áreas/padrinos.</p>		10 días hábiles	Para la octava ERA se Instauró el día de la Humanización el día 17 julio, donde se realizaron diferentes actividades relacionadas con la promoción y divulgación de las ERAS ya presentadas.
<p>Capacitación en temas de humanización</p>	<p>Sensibilización en temas de humanización del servicio en salud a través de Capacitaciones, Talleres y/o Video Foros, actividad con frecuencia mensual</p>	<p>*Mercadeo y Ventas</p> <p>*Comunicaciones</p> <p>*Oficina de Atención Al usuario</p>	Marzo– Diciembre 2013	<p>Cumplido:</p> <p>Se realizaron un total de 89 capacitaciones, contando un porcentaje de 80% en Cumplimiento.</p>	

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ATIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
Programa de Pedagogía Hospitalaria	Actividad recreativa y lúdica en el servicio de pediatría (pedagogía hospitalaria) con apoyo de la biblioteca de Envigado	*Oficina de Atención Al usuario * Biblioteca José Félix de Restrepo	Marzo Mayo 2013	Continuidad en el convenio con la Biblioteca José Félix de Restrepo para vincular a alfabetizadores para el trabajo con el servicio de pediatría, (30 niños) por dificultades administrativas en la Biblioteca.	
	Servicios de lectura y acompañamiento a los pacientes adultos con el acompañamiento de la U de Antioquia	*Oficina de Atención Al usuario * Universidad de Antioquia	Julio – Diciembre 2013	Cumplido: Desde marzo hasta agosto del 2013 se tuvo un grupo de 6 estudiantes de Licenciatura en Pedagogía Especial de la U de A, quienes trabajaron con 151 pacientes de hospitalización	
	Continuar con la vinculación de Red de Familia y Buen Trato del Municipio de Envigado	*Oficina de atención al usuario	Marzo – Diciembre 2013	Cumplido: Se ha participado en 7 reuniones en el 2013	

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ATIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
	Evaluación de los casos reportados en los diversos servicios donde hay sospecha de maltrato intrafamiliar	*Oficina de atención al usuario	Enero – Diciembre 2013	Cumplido: se responde a las Inter consultas solicitadas	
	Reporte a Comisarías de Familia del Municipio y de otras localidades para realizar seguimiento y supervisión de los casos sospechosos de maltrato	*Oficina de atención al usuario	Enero – Diciembre 2013	Cumplido: A lo largo del 2013 se han reportado 26 casos a Comisaría de Familia.	
Vinculación a los Programas de Promoción y Prevención	Día significativo para generar alianzas con las secretarías e instituciones del Municipio.	*Mercadeo y Ventas *Comunicaciones *Oficina de Atención Al usuario	Agosto	Cumplido: Día del adulto mayor. Se realizó con el apoyo del INDER: 35 participantes	
Voluntariado	Vinculación del grupo del voluntario en las diferentes actividades del programa de humanización	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Marzo – Diciembre 2013	Cumplido, se contó con todas las integrantes del Voluntariado en la participación de cada una de las ERAS del programa.	
Desarrollo de proyecto para el servicio en Dolor y Cuidado Paliativo	Construcción de una propuesta para la implementación del servicio en CP para la ESE, ofreciendo atención multidisciplinar	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Junio 2012	Cumplido: con el apoyo del área de anestesiología y de oncológica se encuentra diseñando el programa	

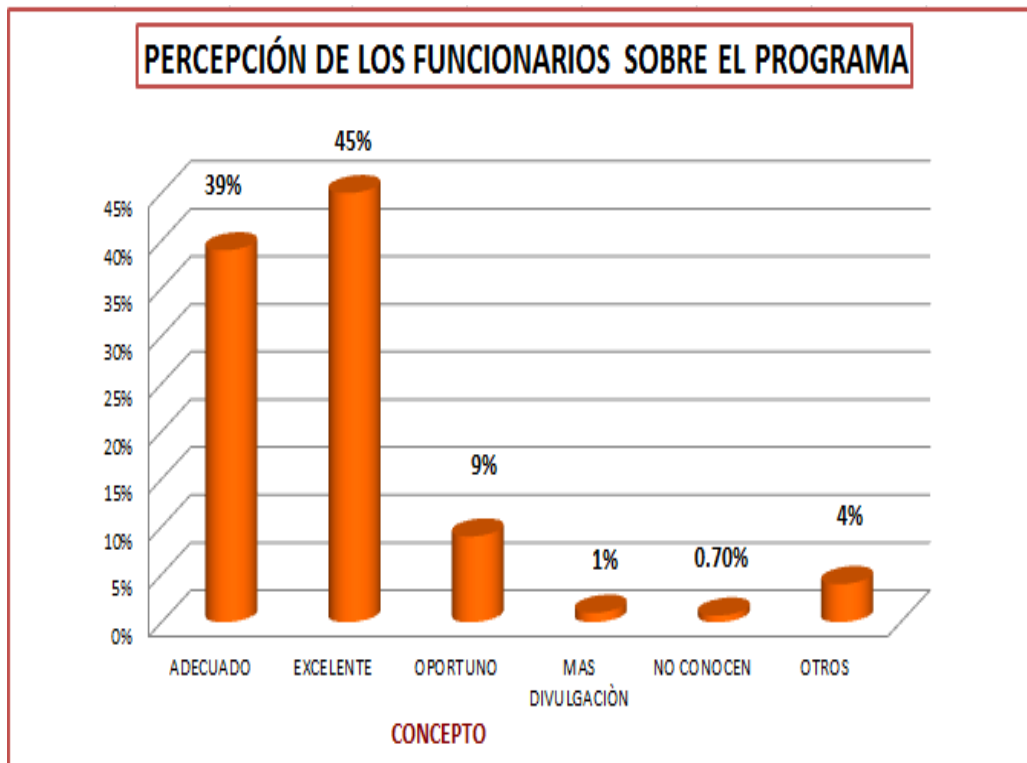
PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ATIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
	para pacientes al final de la vida			para iniciar capacitaciones en manejo de dolor y CP al personal de salud	
Estímulo al cliente interno	Entrega de reconocimientos a los funcionarios que reciben felicitaciones por su labor	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Enero – diciembre 2012	Cumplido: Se han entregado felicitación a 31 funcionarios de enero a septiembre	

7.1. EVALUACIÓN 2013

1. Disminución de las quejas de un 7% lo que se puede atribuir al programa CAMINO A LA HUMANIZACIÓN.
2. 10 funcionarios recibieron felicitaciones por destacarse por brindar un buen servicio y trato humanizado * Premiación al Servicio con mayor Calidez (Unidad Neonatal)
*Premiación al Servicio con más afinidad a las ERAS: Servicio ganador Mantenimiento
3. Personas capacitadas en el programa Camino a la Humanización: PRIMERA ERA: SED (Saludo, entiendo y demuestro interés) 374 asistentes. SEGUNDA ERA: Humanizarnos en D (Derechos y deberes), 355 TERCERA ERA: Conozco, aplico y doy a conocer mi decálogo 355 Asistentes. (faltan las últimas cuatro ERAS que se presentaran en el año 2015.)
4. Desde Julio del 2013 hasta Diciembre del mismo año se logró dar gran despliegue del Programa Camino a la Humanización, a nivel institucional, obteniendo un cumplimiento del 85% en la participación y aceptación del mismo, Faltando hasta este momento la presentación de las últimas cuatro ERAS y la socialización del informe final como aporte a la OCTAVA ERA.
5. Para el 17 de Junio del año 2014 se instaurara el día de la Humanización en el Hospital Manuel Uribe Angel, esto como aporte al gran despliegue que se ha realizado con el programa

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



8. ESTRATEGIAS 2014

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
1.Capacitación en temas de humanización	1. Sensibilización en temas de humanización del servicio en salud a través de Capacitaciones, Talleres y/o Video Foros, actividad de las 4 ERAS faltantes del Programa Camino a la Humanización Primera Etapa con frecuencia mensual. 2. En el mes de Agosto inicio de la segunda Etapa: "Dejando Huellas" 3. Celebración día de la	*Mercadeo y Ventas *Comunicaciones *Oficina de Atención Al usuario	Febrero Diciembre 2014	1. cumplido: total funcionarios capacitados: <ul style="list-style-type: none"> Primera Era: 374. Segunda: 355 Tercera: 355. Cuarta: 331. Quinta: 302. Sexta: 320 séptima: 336 Total capacitaciones: 121 capacitaciones –con cumplimiento del 85% . En la primera etapa.
				2. Cumplido: en las 2

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
	humanización. 17 de Julio.			<p>primeras eras se realizo un total de 24 capacitaciones, se presento una variabilidad del 41.1% comparativamente con el año 2103 se evidencia incremento en la asistencia y participación 502 funcionarios.</p> <p>3. Cumplido: día de la Humanización, contando con una participación 175 asistentes.</p>
2.Programa de Pedagogía Hospitalaria	Actividad recreativa y lúdica en el servicio de pediatría (pedagogía hospitalaria) con apoyo de la biblioteca de Envigado	*Oficina de Atención Al usuario * Biblioteca José Félix de Restrepo	Marzo– 2014	Este año no se pudo contar con la participación de las estudiantes por trámites administrativos de la Biblioteca.
	Servicios de lectura y acompañamiento a los pacientes adultos con el acompañamiento de la U de Antioquia	*Oficina de Atención Al usuario * Universidad de Antioquia	Julio – Diciembre 2014	La Universidad de Antioquia no conto este año con estudiantes de Pedagogía interesadas en realizada su practica en el área de la salud, por tal motivo no se contara con la presencia de esta área en nuestra Institución.
3.Apoyo emocional y psicológico a los usuarios y sus familiares, Apoyo en el duelo.	Evaluación de pacientes por psicología, en aquellos casos que los médicos consideran prioritarios en las diferentes áreas y acompañamiento a familia cuando han perdido un ser querido (duelo).	*Psicóloga Oficina de atención al usuario.	Enero– Diciembre 2014	<p>Cumplido:</p> <ul style="list-style-type: none"> Total pacientes atendidos año 2014: 291, comparativamente con el año 2013 (181) se observa un incremento del 62%.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
	Actualización y divulgación de la guía de apoyo emocional y espiritual	*Oficina de atención al usuario *Comunicaciones	Junio – Diciembre 2014	No cumplida. Pendiente 2015
	Evaluación de funcionarios que requieren de inter consulta por Psicología en momentos de crisis.	*Psicóloga Oficina de atención al usuario	Enero – Diciembre 2014	En el año 2014: 31 funcionarios, comparativamente con el año 2013 (23) se presento un incremento del 25% .
	Continuar con la vinculación de Red de Familia y Buen Trato del Municipio de Envigado	*Oficina de atención al usuario	Marzo – Diciembre 2014	Se participado en 4 reuniones de la red de familia.
	Evaluación de los casos reportados en los diversos servicios donde hay sospecha de maltrato intrafamiliar	*Oficina de atención al usuario	Enero – Diciembre 2014	Cumplido: <ul style="list-style-type: none"> • Año 2014: 28, comparativamente con el año 2013 (26) se observa un incremento del :7%
4.Voluntariado	Vinculación del grupo del voluntario en las diferentes actividades del programa de humanización	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Febrero – Diciembre 2014	Cumplido: *Bazar de venta de ropa y juguetería. * apoyo para suministro de alimentos a los familiares de los pacientes.* apoyo en dinero para pacientes que tienen dificultad para pagar las cirugías o el pago de pasajes.* entrega de ajueres a las maternas.* acompañamiento a los pacientes en los diferentes servicios.
5.Estimulo al usuario interno	Entrega de reconocimientos a los funcionarios que reciben felicitaciones por su labor	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Diciembre: 2014	Cumplido: se dio un total de 5 premios distribuidos así: Datin: Liliam López y gestión de servicios, Más por Menos: consulta externa. Pilosa: UCIN

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
				Servicio de 5 estrellas: UCI adultos.
6. Acompañamiento grupal en la resolución de conflictos de las diferentes áreas del Hospital	A través de la intervención se pretende brindar herramientas que favorezcan y aporten al adecuado ambiente laboral y el fortalecimiento de estrategias de afrontamiento en caso de conflicto.	Psicóloga Oficina de Atención al Usuario	Enero- Diciembre	En el transcurso del año se realizaron dos acompañamientos al área de Hospitalización y de Cirugía, realizando intervención en el manejo de la comunicación asertiva y la práctica de la escucha activa. (Se realizó intervención con 14 funcionarias auxiliares de enfermería de hospitalización y 32 de Cirugía), se escala situación al área de talento Humano quien en conjunto con la aseguradora ARL están en la construcción de proyecto que permita la intervención oportuna a diferentes casos relacionados con la resolución de conflictos.
7. Evaluación de la priorización en la atención de pacientes como población especial.	Rondas de humanización y de atención al usuario las cuales permitirán identificar las necesidades existentes en la población pacientes mayores de 60 años.	Atención al usuario	Semestral 2014	A través de las rondas de humanización se ha logrado identificar el cumplimiento se observa oportunidad y priorización en la atención de pacientes como población especial
8. Realización de la encuesta del Riesgo Social	Desarrollo e implementación de encuesta para identificar el riesgo social en los pacientes para abordar los problemas sociales que afecten el egreso del paciente	*Oficina de atención al usuario *	Mayo – Diciembre 2014	Cumplido. Para el año 2015 se iniciara la aplicación de dicho formato.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
	los recién nacidos			
9.Elaboración de proyecto para el servicio en Dolor y Cuidado Paliativo	Construcción de una propuesta para la implementación del servicio en CP para la ESE, ofreciendo atención multidisciplinar para pacientes al final de la vida	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Julio 2014	Cumplido: Las Psicólogas, estudiantes de la especialización Cuidados al Final de la vida realizaron el proyecto “ATENCIÓN HUMANIZADA EN CUIDADOS PALIATIVOS” , el cual están desarrollando desde el mes de Julio del 2014.
10.Desarrollo de la campaña del Silencio	Documentar las actividades a desarrollar en la Campaña del Silencio	Atención al Usuario	Diciembre 2014	Debido a múltiples actividades en el año, como visitas del premio a la transparencia, las actividades de la campaña del silencio se pospusieron para el mes de Enero y Febrero del 2015.
11.Desarrollo implementación de la Ronda de Humanización	Ronda para verificar la adherencia de lineamientos de Humanización	Atención al Usuario	Semestral Inicio (segundo semestre) 2014	En la actualidad se está realizando seguimiento de la ronda de verificación de adherencia en Humanización, falta tabulación de encuesta.

9. FASE 2 PROGRAMA “Camino a la Humanización” “Dejando Huellas”

9.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

Esta fase estará compuesta de 4 etapas, por las cuales navegaremos reforzando nuestro programa “Camino a la humanización”. Estará dirigido principalmente a logrado que los funcionarios, empleados, colaboradores y aliados de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel tomen consciencia de la importancia de poder brindar un servicio con calidez, con sentido humano, ya que los usuarios que pasan por nuestra institución son personas que presentan necesidad de una asistencia caracterizada por su sensibilidad en la atención y el interés por suplir las expectativas con las que se presentan.

9.2. BENEFICIARIOS

En esta etapa no cambian muchas cosas teniendo en cuenta que el horizonte de una institución como la nuestra siempre serán los usuarios.

No es de ocultar que en nuestro arduo trabajo priman los usuarios externos y usuarios internos de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel los cuales recibirán una atención humanizada si trabajamos en ello. También se beneficiarán los funcionarios que, al practicar unas buenas pautas de atención, aprenderán a disfrutar lo que hacen.

9.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR

Este programa vendrá cargado de interesantes temas divididos en 4 ERAS las cuales nos permitirán recordar el trabajo realizado anteriormente así:

EL PODER DE MIS ACCIONES 1 ERA de la S.E.D Saludo, Entiendo Y Demuestro Interés, 2 ERA Humanizarnos en “D” Derechos y Deberes.

SOMOS AGENTES DE CAMBIO. 3 ERA Conozco, Aplico y doy a conocer mi Decálogo ERA Me pongo en tú lugar.

LA ELECCIÓN ESTÁ EN MÍ. 6 ERA Lo hago Porque me nace

DEJANDO HUELLA, Fortalecimiento de la cultura Institucional 5 ERA Amor Por El MUA, Principios y Valores institucionales.

- Misión y Visión institucional
- El sentido de pertenencia nos permite proyectar a los demás el amor por nuestra institución.
- Trabajo en equipo nos lleva a realizar las actividades de una forma eficiente.
- El liderazgo permite que el ambiente de trabajo sea ameno y por ende lleno de positivismo.

Cada era estará distribuida en los diferentes días del mes un día específico para la realización de las diferentes actividades a cargo de 2 o más áreas, con sus respectivos soportes.

Técnicas: se hará a través de reuniones, encuentros y técnicas de información –

comunicación.

9.4. DETERMINACIÓN DE LOS PLAZOS O CALENTADIRO DE ACTIVIDADES

Este proyecto está Estipulado para dar inicio el día 02 de Septiembre, en donde se hará el lanzamiento del programa con todos los padrinos y jefe de área del Programa de Humanización, a partir del mes de septiembre y durante todo los meses se dará efecto a el desarrollo de cada ERA.

9.5. DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS

Humanos: Se trabajará directamente con los jefes de Área / padrinos, quienes serán los multiplicadores y quienes retroalimentarán a los funcionarios a cargo, con el fin de generar impacto en toda la comunidad MUA.

Al mismo tiempo se trabajará con grupos de funcionarios quienes se identificaron en la valoración inicial como personas insensibles a la necesidad del usuario, con el objetivo de implementar estímulo respuesta en ellos, cambiando una conducta o accionar negativo por un positivo.

Materiales Técnicos: El auditorio o sala de audiovisuales, video beam, videos, hojas, papelógrafos y todo material que nos permita dar divulgación y promoción de este proyecto.

Financieros 20 carteles mensuales, 80 por todo el programa, 400 dulces mensuales.

9.6. INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Luego de una evaluación general y específica de programa “camino a la humanización” Segunda Etapa, se logró analizar la importancia de realizar un trabajo

A través de la evaluación procesual: con la herramienta de las encuestas de satisfacción y la encuesta de humanización estas me permitirán medir sus objetivos tanto generales como específicos se están cumpliendo y si se eta visibilizando la reducción en el número de quejas y reclamos, al llegar al tiempo establecido se realizara una valoración ò evaluación final que nos permitirá evidenciar los objetivos y logros alcanzados.

9.7. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

La segunda etapa del programa “camino a la humanización” **DEJANDO HUELLAS** tiene como propósito que lo funcionarios del HMUA reconozcan y reafirmen los factores fundamentales de una atención en salud humana. Consolidar en su cultura las normas básicas de una atención humanizada

OBJETIVO ESPECIFICO

Esta segunda etapa tiene como finalidad lograr una adecuada introspección en los funcionarios, que permita identificar características o eventos individuales que puedan estar afectando la interacción con su medio y al mismo tiempo, la prestación de un buen servicio para nuestros usuarios.

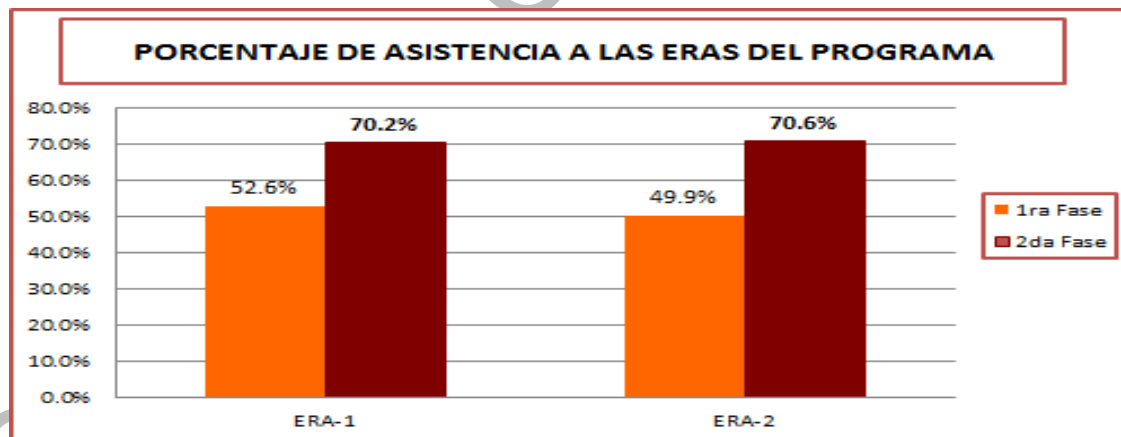
10. ESTRATEGIAS 2014

Estrategia	Actividad	Responsable	Plazos	Cumplimiento
1.Segunda etapa Dejando Huella	Divulgación Segunda Etapa.	Psicóloga Oficina de Atención al usuario.	Julio 2014	Cumplido
2.El poder de mis acciones	Los derechos y deberes toman vida a través de las acciones realizadas. Ejemplo: película Cadena de favores.	Atención al Usuario	Septiembre 2014	Cumplida: se realizaron un total de 10 capacitaciones con una participación de 499 funcionarios.
3.Somos agente de cambio	Era que retoma el decálogo puesto que, los funcionarios se convierten en agentes de cambio al brindar herramientas dentro de su quehacer social.	Atención al Usuario	Octubre 2014	Cumplida: se realizaron un total de 15 capacitaciones con una participación de 502 funcionarios.
4.La elección está	Esta se basa en 6	Atención al Usuario	Noviembre 2014	Esta ERA fue

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Estrategia	Actividad	Responsable	Plazos	Cumplimiento
en mí	era lo hago porque me nace, viviendo o sobreviviendo.			pospuesta para dar el espacio y tiempo del mes de Noviembre en la ejecución y desarrollo de las actividades lúdicas correspondientes a l mes de Octubre. Se retomara en el año 2015.
5.Dejando Huella	Dejando huella de humanización objetivo de la segunda etapa. Cuando cumplimos con nuestra cultura institucional dejamos huella convirtiéndome en ejemplo de vida	Atención al Usuario	Diciembre 2014	Se continuara con la divulgación de esta era el 2015.

10.1. EVALUACIÓN 2014



PROGRAMA	1ra Fase	% asistencia	2da Fase	% de asistencia	Variabilidad
ERA-1	374	52.6%	499	70.2%	33.4%
ERA-2	355	49.9%	502	70.6%	41.4%

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

- Personas capacitadas en el programa Camino a la Humanización: PRIMERA ERA: SED (Saludo, entiendo y demuestro interés) 374 asistentes. SEGUNDA ERA: Humanizarnos en D (Derechos y deberes), 355 TERCERA ERA: Conozco, aplico y doy a conocer mi decálogo 355 Asistentes CUARTA ERA: Me pongo en tu lugar: 331 Asistentes QUINTA ERA: Amor por el MUA 302 Asistentes. SEXTA ERA: Lo hago porque me nace: 320 Asistentes. SEPTIMA ERA: 336 Asistentes. segunda fase 502.
- En la presentación de las siete ERAS se realizaron un total de 132 capacitaciones, con un ponderado de asistencia 339 que equivale al 48% de los funcionarios vinculados, de prestación de servicios, Asociación de Usuarios, como de las diferentes alianzas existentes en el hospital, logrando una gran acogida al programa y aceptación al mismo.
- Entre el Julio del 2013 y Mayo del 2014 se logró reconocimiento del Programa Camino a la Humanización, a nivel institucional, obteniendo un cumplimiento del 95% del programa Camino a la Humanización.
- Socialización y presentación de informe como aporte a la OCTAVA ERA.
- Institucionalización del día de la Humanización en el HMUA, el cual se conmemora el día 17 de julio, en la cual se contó con una participación de 195 asistentes a las diferentes actividades que se realizaron este día.
- En la presentación de las 2 primeras ERAS se realizaron un total de 24 capacitaciones, en la primera era se capacitaron 499 que equivale al 70.2% y en la segunda era 502 que equivale al 70.6% notándose un incremento en la asistencia y participación del 41.1 % comparativamente con el año 2013.
- Este año el programa Camino a la Humanización participo en la nominación del programa como experiencia exitosa.
- Esta metodología ha permitido que los funcionarios hagan una reflexión interna de su quehacer diario, que sus pensamientos y acciones se vean enmarcados en dejar huellas positivas en la vida de los usuarios de HMUA, todo a través de sonrisas, de una adecuada información, de un trato digno y amable, de hacerles sentir que cuando llegan al HMUA cuentan con un personal altamente calificado y con sentido humano para atender sus necesidades.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



Indicadores de Evaluación de las actividades del Programa de Humanización 2014

11. ESTRATEGIAS 2015

TABLA DE ASISTENCIA PROGRAMA :
CAMINO ALA HUMANIZACIÓN (SEGUNDA
ETAPA)

AREA	ERA # 1	ERA # 2	TOTAL DE FUNCIONARIO POR AREA
GESTIÓN DE SERVICIOS	54	57	57
GESTIÓN INFORMÁTICA	16	14	18
GESTIÓN MERCADEO Y VENTAS	14	14	14
GESTIÓN LOGÍSTICA	3	5	7
G. AMBIENTE FÍSICO Y MEDIO AMBIENTE	32	31	39
GESTIÓN FINANCIERA	12	9	12
GESTIÓN TALENTO HUMANO	4	5	7
UCI Y UCE	17	15	46 (AUXILIARES Y JEFES)
CIRUGIA	17	20	45 (32 auxiliares, 10 instrumentadores y 3 jefes)
SERVICIOS AMBULATORIOS	17	20	25
DINAMICA IPS- IMAGINOLOGIA	13	14	43
UERGENCIAS	26	34	64 (32 auxiliares 6 jefes y 26 médicos)
U.C.I NEONATAL	22	18	26 (AUXILIARES Y JEFES)
HOSPITALIZACIÓN	42	38	149 (118 auxiliares y 31 jefes)
SALAMANCA	21	24	45
1 TEG	12	12	12
CORPAUL	11	13	13
BOTICA JUNIN	9	5	14
FRESSENIUS	10	12	30
EULEN	51	46	55
VOLUNTARIAS	20	21	25
JURIDICA	2	2	2
CALIDAD	4	5	5
UNICA	8	6	28 (21 auxiliar, 1 tecnólogo y 6 jefes)
SERVICIOS FARMACEUTICOS	25	27	35
OTROS	37	35	4 nutricionistas
TOTAL	499	502	780

OTROS: LIGA DE USUARIOS, NUTRICIONISTAS,
ESTUDIANTES. FISIOTERAPEUTA

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
1.Capacitación en temas de humanización	1. Realización y presentación de las dos ERAS faltantes de la segunda fase. 2. Divulgación de la tercera fase PORQUE TU IMPORTAS. Estas charlas se realizaran bimensual.	Funcionarias atención al usuario, comunicadora.	Marzo- Noviembre 2015	En el mes de Mayo se culmino con la

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
				capacitación de la tercera era LA ELECCION ESTA EN MI, la cual conto con una participación de 374 funcionarios asistentes a las charlas, durante el mes de Junio se estarán realizando las actividades lúdicas correspondientes a dicha ERA.
2. Programa de Pedagogía Hospitalaria	1. Actualizar programa anual de actividades (lúdico, recreativo y académico para el servicio de pediatría) (a partir del mes de Marzo del año en curso, estudiantes Colegio Colombo Alemán)	Atención al Usuario, comunicaciones	Marzo-Diciembre 2015	Desde el mes de marzo se está contando con la participación de 6 estudiantes del colegio Colombo Alemán, quienes mensualmente están realizando actividades lúdicas y educativas con pacientes de diferentes servicios.
	2. Apoyo de los payasos hospitalarios a través de la fundación Doctora Clown.	Atención al Usuario, comunicaciones	Febrero-Diciembre 2015	Mensualmente un grupo de voluntariado Clown se está haciendo presente en las instalaciones del hospital brindando acompañamiento terapéutico de la risa enfocado en intervenciones lúdicas.
3. Apoyo emocional y psicológico a los usuarios y sus familiares, apoyo en duelo.	Evaluación de pacientes por psicología, en aquellos casos que los médicos consideran prioritarios en las diferentes áreas y acompañamiento a familia cuando han perdido un ser querido	*Psicóloga Oficina de atención al usuario.	Enero-Diciembre 2015	Todos los días de c/a mes se evalúan casos remitidos por las diferentes especialidades con el fin de brindar mayor abordaje en las diferentes intervenciones.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
	(duelo). Actualización y divulgación de la guía de apoyo emocional y espiritual. Por la herramienta Cenek	*Oficina de atención al usuario *Comunicaciones	Julio – Diciembre 2015	NO SE REALIZO
	Evaluación de funcionarios que requieren de inter consulta por psicología en momentos de crisis.	*Psicóloga Oficina de atención al usuario	Enero – Diciembre 2015	Durante todo el año se prestó acompañamiento y asesoría a funcionarios del HMUA en momentos de crisis, evidenciado en esta atención aspectos relacionados con dificultades en el entorno familiar, laboral y personal, duelos.
	Preparación y charla capacitación con la comunidad	*Oficina de atención al usuario		E los meses de Junio y Septiembre se realizar dos charlas dirigidas a la comunidad relacionadas con los temas DUELO Y SUICIDIO , donde se conto con una participación de 92 participantes en las dos charlas
4.Acompañamiento grupal en la resolución de conflictos de las diferentes áreas del Hospital	A través de la intervención se pretende brindar herramientas que favorezcan y aporten al adecuado ambiente laboral y el fortalecimiento de estrategias de afrontamiento en caso de conflicto.	Psicóloga Oficina de atención al usuario	Enero- Diciembre 2015	En el transcurso del año se ha realizado un acompañamiento al área de Hospitalización, realizando intervención en el manejo de la comunicación asertiva y en el cumplimiento de los protocolos institucionales(se realizo intervención con 10 funcionarias auxiliares de

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
				enfermería)
5.Fortalecimiento de la cultura Institucional (4 era dejando huella)	Busca seguir reforzando la cultura institucional, sus Principios y Valores institucionales,Misión y Visión institucional,El sentido y el Trabajo en equipo	Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Septiembre - Octubre2015	No se realizo
6.Voluntariado	Vinculación del grupo del voluntario en las diferentes actividades del programa de humanización	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Febrero - Diciembre 2015	Se continúa capacitando a todas a las integrantes de las voluntarias en los diferentes temas de humanización.
7.Estimulo al usuario interno	Entrega de reconocimientos a los funcionarios que reciben felicitaciones por su labor, semestral	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	semestral 2015	Dentro del programa de Deberes y Derechos se realizo una actividad lúdico recreativa donde los mismo compañeros de turno escogían al compañero que más se caracterizaba por brindar un trato digno amable y cortes, a este funcionario se le entregó por parte de Comité de ética un diploma de reconocimiento por esta labor. (25 funcionarios)
8.Evaluación del Riesgo Social	Implementación de encuesta para identificar el riesgo social en los pacientes para abordar los problemas sociales que afecten el egreso del paciente	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Segundo semestre2015	Durante el primer semestre del 2015 se retroalimentó al personal de Enfermería para así darle continuidad a la implementación de la encuesta.
9. Evaluación de la priorización en la	Rondas de humanización y de	*Oficina de atención al usuario	semestral 2015	A través de las rondas de humanización se

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
atención de pacientes como población especial.	atención al usuario las cuales permitirán identificar las necesidades existentes en la población pacientes mayores de 60 años.			ha logrado identificar el cumplimiento se observa oportunidad y priorización en la atención de pacientes como población de 60 años de edad, lo que ha permitido junto con el grupo de voluntarias brindar mayor acompañamiento y apoyo económico de acuerdo a necesidad (pasajes, copagos de cirugía, alimentación, artículos de uso personal).
10.Desarrollo de la campaña del Silencio	Documentar las actividades a desarrollar en la Campaña del Silencio	*Oficina de atención al usuario *	Febrero 2015	Durante todo el mes se realizaron actividades alusivas a este tema, actividad lúdica de promoción, divulgación audiovisual. CUMPLIDO
11.Creación del proyecto para el servicio en Dolor y Cuidado Paliativo	implementación del servicio en CP para la ESE, ofreciendo atención multidisciplinar para pacientes al final de la vida	*Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Marzo 2015	En el mes de Marzo se creó el proyecto de cuidados paliativos el cual aun esta a la espera de aprobación por gerencia.
12.Seguimiento de la Ronda de Humanización	Ronda para verificar la adherencia lineamientos de Humanización	Atención al Usuario	Semestral 2015	En el primer semestre se realizo la aplicación de la ronda de humanización con un porcentaje de:

ASISTENCIA A LAS CHARLAS EDUCATIVAS DESARROLLADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015 EN EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

AREA	ERA # 1 - EL PODER DE MIS ACCIONES	ERA # 2 SOMOS AGENTES DE CAMBIO	ERA # 3 LA ELECCIÓN ESTA EN MI	TOTAL DE FUNCIONARIO
GESTIÓN DE SERVICIOS	54	57	54	57
GESTIÓN INFORMÁTICA	16	14	12	18
GESTIÓN MERCADEO Y VENTAS	14	14	13	16
GESTIÓN LOGÍSTICA	3	5	5	7
G. AMBIENTE FÍSICO Y MEDIO AMBIENTE	32	31	33	39
GESTIÓN FINANCIERA	12	9	11	12
GESTIÓN TALENTO HUMANO	4	5	6	7
UCI Y UCE	17	15	11	46 (AUXILIARES Y JEFES)
CIRUGIA	17	20	21	45 (32 auxiliares, 10 instrumentadores y 3 jefes)
SERVICIOS AMBULATORIOS	17	20	22	25
DINÁMICA IPS-IMAGINOLOGÍA	13	14	10	43
URGENCIAS	26	34	28	64 (32 auxiliares 6 jefes y 26 médicos)
U.C.I NEONATAL	22	18	12	26 (AUXILIARES Y JEFES)
HOSPITALIZACIÓN	42	38	35	149 (118 auxiliares y 31 jefes)
SALAMANCA	21	24	6	45
1 TEG	12	12	11	12
CORPAUL	11	13	3	13
BOTICA JUNIN	9	5	3	14
FRESSENIUS	10	12	0	30
EULEN	51	46	20	55
VOLUNTARIAS	20	21	12	25
JURÍDICA	2	2	2	2
CALIDAD	4	5	5	5
UNICA	8	6	12	28 (21 auxiliar, 1 tecnólogo y 6 jefes)
SERVICIOS FARMACÉUTICOS	25	27	22	35
OTROS	37	35	5	4 nutricionistas
TOTAL	499	502	374	780

11.1 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA 2015

Indicadores de Evaluación de las actividades del Programa de Humanización 2015

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Indicador	Meta	Resultado 2015
1.% de Satisfacción del Usuarios	Por encima del 90%	96%
Disminución en un 30% de las sugerencias relacionadas con trato	% de derechos Vulnerados por trato en el 2012:38 quejas relacionadas con la vulneración de un trato digno amable y Cortez, en año 2013 se presentaron 44 quejas relacionadas con la vulneración del derecho 5. En el año 2014 se presentaron 25 Quejas relacionadas con este Derecho comparativamente con el año 2013 que fueron 44 se evidencia una disminución del 18 %.	Quejas relacionadas con la vulneración de un trato digno amable y Cortez, En el año 2015 se presentaron 24 Quejas relacionadas con este Derecho comparativamente con el año 2014 que fueron 25 se evidencia un disminución del 1%.
2.Número de personas capacitadas en la Escuela de Humanización	502 personas capacitadas a lo largo del año 2014 con un impacto del 18.9%	En el año 2015 Se cumplió con un 90% y crecimos 41:4% de asistencia.
3.%VCM-VIF-VSX(VIOLENCIA DE GENERO	100%	28 casos reportados en el año 2015
4.% de Cumplimiento de las actividades Programadas para el 2014	90% hasta Diciembre del 2014.	90% las actividades realizadas dentro del programa.
5.Total de personas que participaron en la Estrategia de la segunda etapa	En el último semestre del año 2014 Se cumplió con un 100% y crecimos 41:4% de asistencia.	Una participación de 792 personas. Con un impacto del 58 %.
6.% De Adherencia la ronda de Humanización		

12. FASE 3 “Camino a la Humanización” “PORQUE TU IMPORTAS”

12.1. DESCRIPCION GENERAL DEL PROGRAMA

Ya habiendo culminado la etapa de sensibilización donde su principal objetivo fue reconocer a través de actividades teórico practico la importancia de brindar un servicio con sentido humano, esta tercera fase estará dividida en de 2 etapas en las cuales sus Ejes centrales serán el Arte Terapia y la Biodanza estrategias que permitirán la evaluación interna de cada uno de los funcionarios participantes de esta fase. La tercera fase “Porque Tú Importas” estará centrada en el SER.

12.2 BENEFICIOS

En un inicio los primeros beneficiados serán los funcionarios quienes a través de esta experiencia logran identificar herramientas que les permita una adecuada interacción

con su medio lo que se verá reflejado en la atención y el servicio prestado a nuestros usuarios.

12.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR

Esta fase se desarrollará en dos etapas, la primera se enfocará en el autoidado y como aprendiendo a cuidarse y valorarse permitirá la liberación e identificación de actitudes y aptitudes que no se habían logrado individualizar. La segunda es la devolución, luego de identificar todas estas características que le puedo ofrecer desde mis potencialidades a mi mundo externo que en este caso serían los usuarios sus familias.

12.4 APRENDIENDO EL ARTE DE CUIDAR A LOS DEMAS

Paralelo a lo anterior este programa también pretender brindar las herramientas necesarias para fortalecer actitudes y aptitudes de todos los funcionarios enfocados en su profesión y en el arte de cuidar a los demás.

12.5 QUE CONOZCO DE MÍ PARA OFRECER A LOS DEMAS

Luego de adquirir una responsabilidad como cuidadores y de velar por un equilibrio emocional y una salud mental se desarrolla la capacidad de ofrecer un servicio desde una óptica humana y empática.

12.6 ARTE TERAPIA Vrs BIODANZA

Esta estará distribuida a través de 15 encuentros con un máximo 35 asistentes por cada evento, aquí se trabajará el auto cuidado y la empatía, logrado con esto desarrollar la condición del cuidado del otro desde el conocimiento de sí mismo.

12.7. DETERMINACIÓN DE LOS PLAZOS O CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Esta Fase está Estipulada para dar inicio el día Febrero, en donde como de costumbre el primer encuentro se hará con los jefes y líderes de cada área.

12.8. DETERMINACIÓN DE RECURSOS NECESARIOS

Humanos: Se trabajará directamente con los jefes de Área / padrinos, quienes serán los multiplicadores y quienes retroalimentarán a los funcionarios a cargo, con el fin de generar impacto en toda la comunidad MUA.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



Al mismo tiempo se trabajará con grupos de funcionarios quienes se identificaron en la valoración inicial como personas insensibles a la necesidad del usuario, con el objetivo de implementar estímulo respuesta en ellos, cambiando una conducta o accionar negativo por un positivo.

Materiales Técnicos: El auditorio o sala de audiovisuales, video beam, cartulina, hojas, papelógrafos y todo material que nos permita dar divulgación y promoción de esta fase.

Financieros: costo de especialista, refrigerio, premios o incentivos.

12.9 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Lograr en los funcionarios el adecuado auto cuidado y el arte de Cuidar a los demás impactando así en el sistema y así verse reflejado en la institución por medio del ofrecimiento un óptimo servicio.

OBJETIVO ESPECIFICO

Esta tercera fase y con el fin de dar continuidad al objetivo de la fase anterior busca lograr una adecuada introspección en los funcionarios, que permita identificar características o eventos individuales que puedan estar afectando la interacción con su medio y al mismo tiempo, la prestación de un buen servicio para nuestros usuarios.

13. ESTRATEGIAS 2016

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
1.Conformación y funcionamiento de grupo de mejoramiento de humanización	Conformación del grupo líder y reuniones para la socialización de las funciones del grupo y creación de otras actividades en la institución.	Oficina de atención al Usuario	Marzo 2016	Meta: realizar 6 reuniones al año.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
2.Actividades de acompañamiento de	Acompañamiento a gestantes, niños y pacientes Oncológicos	Oficina de atención al Usuario y damas Voluntarias	Marzo – Noviembre 2016	Indicador: número de acompañamientos realizados en el año a través	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
la Oficina de Atención al Usuario				de las 32 rondas. Meta: Cumplimiento de 70% en el acompañamiento	
	Seguimiento a casos detectados Ronda diaria servicio privado (identificación de necesidades)	Oficina de atención al Usuario	Marzo – diciembre 2016	Indicador: números casos que se han realizado seguimientos. Meta: hacerle seguimiento en un 50% de los casos que lo requieran.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Ronda semanal de identificación y acompañamiento de necesidades			(este tiene un solo indicador para las rondas, indicador de resultado y el de cumplimiento)	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Ronda de humanización (semestral)				Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Pedagogía Hospitalaria: Actividades lectura, música y arte enfocados en dicha usuarios internos	Oficina de atención al Usuario	Febrero – Noviembre 2016	Indicador: numero de actividades realizadas en el año (2 veces al mes). Meta: 18 actividades en el año, realizadas por el grupo clown	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Capacitación y despliegue a funcionarios del HMUA (con previa inscripción) a través del Rotafolio, con el fin de lograr identificar las situaciones especiales que permita reportar a la oficina de atención al usuario	Oficina de atención al Usuario, grupo líder y comunicaciones	Abril –2016	Indicador: realizar (una) capacitación al personal de Enfermería y voluntarias. Meta: capacitar al 50% del personal asistencial.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Creación de base de	Oficina de atención	Abril 2016	Meta: Base de	Ver anexo 1

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
3.Implementación de Redes De Apoyo Espiritual	datos de redes disponibles	al Usuario		datos de Redes de apoyo espiritual	Programa de Humanización 2016
	Pacientes que solicitan apoyo espiritual	Oficina de atención al Usuario	Marzo - Diciembre 2016	Indicador: porcentaje de pacientes que solicitan el apoyo, mayor o menor al 70%. Meta: brindar mayor cobertura en la atención al paciente y su familia.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Revisión y actualización de la guía de apoyo espiritual y emocional	Oficina de atención al Usuario	Abril 2016	Meta: Revisión y actualización	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Protocolo divulgación y Acompañamiento a la familia de paciente fallecido.	Oficina de atención al Usuario y grupo de voluntarias	Enero- Diciembre 2016	Meta: acompañamiento o igual o mayor al 60%	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Capacitación a grupo de voluntariado y personal asistencial en el acompañamiento de esta población.	Oficina de atención al Usuario	Marzo 2016	Indicador: realizar una capacitación al personal de voluntarias. Meta: capacitar al 80% del personal.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
4.Implementación del proyecto para el servicio en Dolor y Cuidado Paliativo	Desarrollo del proyecto (servicio en CP) para la ESE, documentación del programa de Cuidados Paliativos 2016.	Oficina de atención al Usuario, Psicología	Segundo semestre 2016	Indicador: número de actividades realizadas Meta: 70% de cumplimiento en el total de las actividades realizadas (contando con el recurso necesario)	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
5.Personaje Representativo de Humanización	Reunión con el grupo líder para realizar propuestas del personaje	Oficina de atención al Usuario, grupo líder y comunicaciones	Junio 2016	Indicador: cuantos funcionarios conocen el	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
	representativo (actividad para incluir en la estrategia de Divulgación)			personaje. Meta: 70% del personal del hospital conoce el personaje representativo	
6. Orientación y Apoyo (escucha activa) al usuario interno y externo referente a sus necesidades.	Acompañamiento grupal en la resolución de conflictos de las diferentes áreas del Hospital	Psicóloga Oficina de atención al usuario y jefe de Área.	Marzo – Diciembre 2016	Indicador: número de solicitudes gestionadas. Meta: cumplimiento del 100% en el acompañamiento a estos grupos.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Atención y Valoración por psicología según interconsultas realizadas por especialistas	Oficina de atención al Usuario.	Enero – Diciembre 2016	Indicador: porcentaje de cumplimiento del requerimiento. Meta: cumplimiento del 70% en la asistencia a pacientes interconsultados (esto dependerá del recurso, si se cuenta con recurso se puede cumplir un porcentaje mayor de no ser así se seguirá con el mismo porcentaje)	
	Apoyo en la necesidades de Riesgo Social(Implementación de encuesta para identificar el riesgo social en los pacientes para	Oficina de atención al Usuario.	Marzo- Diciembre 2016	Indicador: número de casos atendidos por el total de pacientes reportados en el año. Meta: igual o mayor al 70%	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
	abordar los problemas sociales que afecten el egreso del paciente)			de cumplimiento.	
	Evaluación de la adherencia de la política de priorización en la atención de pacientes como población especial (Rondas de humanización y de atención al usuario las cuales permitirán identificar las necesidades existentes en la población pacientes mayores de 60 años).	Oficina de atención al Usuario.	Junio – Diciembre 2016	Indicador: porcentaje de adherencia al cumplimiento de la política de priorización que sale de la pregunta de la ronda de humanización. Meta: igual o mayor al 80% de cumplimiento	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Aplicación de la encuesta de Necesidades	Oficina de atención al Usuario	junio – Diciembre 2016	Meta: porcentaje de necesidades detectadas y resueltas anuales, mínimo 60% de cumplimiento	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
7.Despliegue de la política de Humanización y el arte de cuidar en las diferentes áreas por parte del grupo líder centrado en el Usuario.	Charlas Educativas en cada uno de los grupos Primarios (porque tú importas, tercera Etapa)	Oficina de atención al Usuario y grupo líder.	Marzo 2016	Indicador: porcentaje a funcionarios capacitados. Meta: igual o mayor de 70%	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Despliegue y aprobación en el grupo de mejoramiento	Jefe mercadeo y ventas	Marzo 2016	Indicador: porcentaje de	Ver anexo 1

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
	Institucional			funcionarios capacitados durante el despliegue.	Programa de Humanización 2016
	Despliegue en el grupo de mejoramiento de estándares de gerencia	Jefe mercadeo y ventas	Marzo 2016		
	Despliegue en el grupo de mejoramiento de cliente asistencial	Lider Programa	Marzo 2016		
	Despliegue comité Técnico	Jefe mercadeo y ventas	Marzo 2016	Meta: igual o mayor a 70%	
	Despliegue comité de Ética	Maria Eugenia Atención al Usuario	Marzo 2016		
	Despliegue como competencia del plan padrino	Talento Humano y los Padrinos	Abril 2016		
8.Despliegue de la estrategia de Derechos y Deberes	Evaluación de los Derechos Vulnerados a través de las quejas.	Oficina de atención al Usuario y comité de Ética.	Enero – Diciembre 2016	Indicador: numero de derechos vulnerados sobre el total de Quejas, Reclamos y Sugerencias. Meta: Disminución del 10% en los derechos vulnerados comparativamente con el año 2015	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Capacitación y divulgación en atención Humanizada enfocada hacia los Derechos y los Deberes para el personal.	Oficina de atención al Usuario y grupo líder.	Abril –2016	Indicador: Porcentaje de funcionarios capacitados Meta: mayor o igual al 70%	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Difusión de material publicitario: *Mensajes por los altoparlantes del MUA, y medir su impacto.	Oficina de atención al Usuario y grupo líder.	Enero/Diciembre 2016	Indicador: porcentaje de usuarios que conocen los Derechos y Deberes.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
	* Entrega del Volante derechos y deberes. * Entrega del Volante derechos y deberes. * Intranet y página. Web.			Meta: incremento del 10% en el conocimiento de los Derechos y Deberes.	
	Mes de la Campaña de Derechos y Deberes	Oficina de atención al Usuario y grupo líder.	junio 2016	Meta: cumplimiento del 100%	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Encuestas de saberes de Derechos y Deberes del cliente interno y externo	Oficina de atención al Usuario y grupo líder.	Junio/Diciembre 2016	Indicador: Proporción de Clientes Internos y externo que Comprenden los Derechos Y Deberes del Usuario. Meta: Cumplimiento del 100% en la realización de las encuestas.(mirar como di el año pasado)	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Pico y Placa (comparendo para los funcionarios que han vulnerado los Derechos a través de las quejas.	Oficina de atención al Usuario y comité de Ética.	Trimestral	Indicador: Porcentaje de Funcionarios que vulneran derechos. Meta: aplicación al 10% de los funcionarios que vulneren los derechos. Disminuir en un () los derechos vulnerados en el área correspondiente	
9. Información oportuna a los familiares de los usuarios de los	Tablero Electrónico de Información.	Oficina de atención al Usuario, Jefe Gestión ambiente fisco y Medico	Septiembre 2016	Meta: instalación de los tableros en los servicios seleccionados.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
servicios de: Urgencias y Cirugía		Ambiente, Jefe de sistemas de Información.		Resultados de satisfacción en estos dos servicios relacionado con esta pregunta	
10.Celebración de fechas especiales	Con cada tipo de población de Funcionarios celebrar su día y retomar la importancia de su rol, del autocuidado y del cuidado a los demás.	Oficina de atención al Usuario, Jefe de Talento Humano y jefes de Área responsable	Febrero-Diciembre 2016	Meta: celebración de fechas especiales igual o mayor al 60%	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Estimulo al usuario interno (Entrega de reconocimientos a los funcionarios que reciben felicitaciones por su labor, semestral).	Oficina de atención al Usuario y comunicaciones	Julio/ Diciembre 2016	Indicador: Numero de funcionarios felicitados. Meta: entrega de estimulo en un 100% de los funcionarios felicitados	
	Celebración del día de la Humanización	Oficina de atención al Usuario, grupo líder y comunicaciones	Julio 2016		Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
11.Educación a la Comunidad	Apoyo a las charlas del cuidador primario	Oficina de atención al Usuario y comunicaciones	Trimestral (según cronograma de Jefe de Hospitalización)	Indicador: Numero de de charlas en la que se realizo apoyo a esta actividad. Meta: apoyar en un 100% en estas actividades	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Apoyo a las Charlas educativas referidas a diferentes patologías	Oficina de atención al Usuario y comunicaciones	Enero-Diciembre 2016	Indicador: Numero de de charlas en la que se realizo apoyo a esta actividad. Meta: apoyar en un 100% en	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
				estas actividades	
12. Identificación de Fortalezas y Debilidad de los Usuarios	Encuestas de satisfacción	Oficina de atención al Usuario	Bimensual	Indicador: Proporción de Usuarios Satisfechos General Meta: realizar el 100% de las encuestas de acuerdo al muestreo.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
	Apertura Buzón de sugerencias	Oficina de atención al Usuario	Enero-Diciembre 2016	Meta: apertura semanal del los buzones	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
13. Fortalecimiento de la cultura Institucional (3 Etapa) Trabajo lúdico-Recreativo de sensibilización con actividad realizada fuera de la institución con un facilitador	Charla educativa sobre cultura institucional. (Principios y Valores institucionales, Misión y Visión institucional, El sentido y el Trabajo en equipo)	Mercadeo y Ventas *Oficina de Atención Al usuario	Abril 2016	Indicador: Porcentaje de funcionarios capacitados. Meta: mayor o igual al 40%. para el 2016	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
14. Estrategias para apoyar la disminución de la contaminación visual y la campaña del silencio	Documentar las actividades a desarrollar en la Campaña del Silencio	Oficina de Atención Al usuario my comunicación	abril – Diciembre 2016	Número de actividades (cronograma) Pendiente por reunión con comunicadora.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
15. Desarrollo de proyectos específicos para el cuidado Crítico	Aun pendiente por aprobación	Comité de bioética y coordinador UCI.		Meta: enviar el proyecto al comité Bioética y al coordinador de la UCI	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016
16. Protocolo de estrategias de servicio	Dar a conocer los protocolos en los grupos primarios de todas las reas y los diferentes medios de comunicación de la institución.	Oficina de Atención Al usuario my comunicación	Abril 2016	Indicador: Porcentaje de funcionarios capacitados Meta: mayor o igual al 70%.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2016

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

13.1 EVALUACIÓN PROGRAMA 2016

Ver anexos 1 Programa de Humanización 2016

Consolidar los resultados del Estrategias de Humanización del 2016 e identificar las tendencias de los indicadores desde su inicio (revisar) y presentar los resultados y las tendencias en cada grupo primario.

INDICADORES	META	RESULTADOS 2016
1. % de satisfacción del usuario,	Por encima de 90%	En el año 2016 el promedio general de satisfacción fue del 95% comparativamente con el año 2015 (96%) se observa una disminución del 1%
2. Número de personas capacitadas en la escuela de humanización.	Número igual o superior a 502 personas capacitadas en el año.	En el año 2016 se capacito un total 471 funcionarios de todos los servicios, lo que equivale al 60,38% del total de los funcionarios.
3. disminución en un 30% de las sugerencias relacionadas con el trato.	% de los derechos vulnerados por trato en el 2016, comparativo con el 2015	En el año 2016 se vulnero el derecho numero 5-21 veces, comparativamente con el año 2015 (26) se observa una disminución del 20%.
4. % VCM-VIX(VIOLENCIA DE GENERO)	Casos reportados	En el año 2016 fueron atendidos 4 casos de posible abuso sexual a pacientes femeninas mayores de edad (estos casos no se reportan, pero se brinda la información correspondiente que establece el protocolo), se reportaron a comisaria de familia 6 casos de menores gestantes de 14 años de edad y un caso de menor de 8 años de edad por posible abuso sexual.
5. % De cumplimiento de las actividades programadas en el 2016	80% de cumplimiento	En el año 2016 se presentó un cumplimiento del 78,2%, esto debido a que algunas actividades no se realizaron ya que estaban sujetas al estudio de presupuesto.
6. Total de personas que participaron en la estrategia de la tercera etapa.	Número igual o superior a 502 personas capacitadas en el año.	En el año 2016 se capacito un total 471 funcionarios de todos los servicios, lo que equivale al 60,38% del total de los funcionarios.
7. % de la adherencia a la ronda de humanización.	90% de cumplimiento	En el segundo semestre del año 2016 se evidencio un 54 % de adherencia en la ronda de humanización,

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



INDICADORES	META	RESULTADOS 2016
		comparativamente con el primer semestre del años 2016 se evidencia un mismo porcentaje.

14. CONTINUACION AÑO 2017 FASE 3 “Camino a la Humanización” “PORQUE TU IMPORTAS”

14.1. DESCRIPCION GENERAL DEL PROGRAMA

Ya habiendo culminado la etapa de sensibilización donde su principal objetivo fue reconocer a través de actividades teórico práctico la importancia de brindar un servicio con sentido humano, esta tercera fase “Porque Tú Importas” estará centrada en el SER nos centraremos en la realización de 4 etapas que se desarrollaran así:

Continuar con el modelo de humanización: Camino a la humanización, el arte de cuidar en las siguientes etapas:

1. Preparación participativa
2. Autodiagnóstico de los problemas de humanización del HMUA
3. Formación en humanización
4. Divulgación
5. Monitorización de estrategias y acciones específicas de humanización

14.2 ESTRATEGIAS ATENCIÓN AL USUARIO 2017

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
Preparación participativa	1. Realizar 6 reuniones al año grupo mejoramiento de Humanización. 2. 6 sesiones de nivelación y conocimientos básicos de humanización para los profesionales de salud. 3. Consolidación del Protocolo de estrategias de servicio y Modelo de Humanización	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Diciembre 2017		

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
Autodiagnóstico de los problemas de humanización del HMUA	1. Cumplimiento del cronograma de actividades de atención al usuario. 2. casos críticos analizados (en los comités de ética y bioética).	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Diciembre 2017	# De casos críticos analizados/ Casos críticos presentados en el año (en los comités de ética y bioética).	
Formación en humanización	# capacitaciones realizadas /# de capacitaciones programadas	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Diciembre 2017		
Divulgación	1. Divulgación de algunas historias de vida 2. Concurso de arte o de cuento de humanización del cuidado del paciente 3. Simposio anual de humanización realizado	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Diciembre 2017		
Monitorización de estrategias y acciones específicas de humanización	1. pregunta de servicio humanizado en la encuesta de satisfacción. 2. 4 Seguimientos en el año a las acciones de mejoramiento continuo de la política y modelo de humanización con los jefes de área	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Diciembre 2017	% de pacientes que considera que el Hospital presta un servicio humanizado/total de pacientes encuestados	
1. Reuniones Grupo de mejoramiento de Humanización	6 Reuniones del grupo líder.	Oficina de atención al Usuario	Febrero 2017	Meta: realizar 6 reuniones al año.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Acompañamiento a	Oficina de atención	Enero	- Indicador:	Ver anexo 1

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
2.Actividades de acompañamiento de la Oficina de Atención al Usuario	gestantes, niños y pacientes Oncológicos	al Usuario	Noviembre 2017	numero de acompañamientos realizados en el año a través de las 32 rondas. Meta: Cumplimiento de 70% en el acompañamiento	Programa de Humanización 2017
	Seguimiento a casos detectados en la Ronda (identificación de necesidades)	Oficina de atención al Usuario	Enero - diciembre 2017	Indicador: números casos que se han realizado seguimientos. Meta: hacerle seguimiento en un 50% de los casos que lo requieran.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Ronda semanal de identificación y acompañamiento de necesidades				Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Ronda de humanización (semestral)			(este tiene un solo indicador para las rondas, indicador de resultado y el de cumplimiento)	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Pedagogía Hospitalaria: Actividades lectura, música y arte enfocados en dicha usuarios internos	Oficina de atención al Usuario	Enero - Noviembre 2017	Indicador: numero de actividades realizadas en el año (2 veces al mes). Meta: 18 actividades en el año, realizadas por el grupo clown	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Pacientes que solicitan apoyo espiritual	Oficina de atención al Usuario	Marzo - Diciembre 2017	Indicador: porcentaje de pacientes que solicitan el apoyo, mayor o menor al 70%. Meta: brindar mayor cobertura en la atención al paciente y su	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
	Revisión y actualización de la guía de apoyo espiritual y emocional	Oficina de atención al Usuario	Abril 2017	familia. Meta: Revisión y actualización	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Protocolo y divulgación de Acompañamiento a la familia de paciente fallecido.	Oficina de atención al Usuario y grupo de voluntarias	Enero-Diciembre 2017	Meta: acompañamiento igual o mayor al 60%	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Capacitación a grupo de voluntariado y personal asistencial en el acompañamiento de esta población.	Oficina de atención al Usuario	Mayo 2017	Indicador: realizar una capacitación al personal de voluntarias. Meta: capacitar al 80% del personal.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
4.Implementación del proyecto para el servicio en Dolor y Cuidado Paliativo	Desarrollo del proyecto (servicio en CP) para la ESE, documentación del programa de Cuidados Paliativos 2017.	Oficina de atención al Usuario, Psicología	Segundo semestre 2017	Indicador: número de actividades realizadas Meta: 70% de cumplimiento en el total de las actividades realizadas(countando con el recurso necesario)	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
5.Personaje Representativo de Humanización	Salidas pedagógicas con el grupo líder y personaje representativo (actividad para incluir en la estrategia de Divulgación)	Oficina de atención al Usuario, grupo líder y comunicaciones	Enero-diciembre 2017	Indicador: cuantos funcionarios conocen el personaje. Meta: 70% del personal del hospital conoce el personaje representativo	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
6. Orientación y Apoyo (escucha activa) al usuario interno y externo	Acompañamiento grupal en la resolución de conflictos de las diferentes áreas del	Psicóloga Oficina de atención al usuario y jefe de Área.	Marzo – Diciembre 2017	Indicador: número de solicitudes gestionadas. Meta: cumplimiento	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
referente a sus necesidades.	Hospital			del 100% en el acompañamiento a estos grupos.	
	Atención y Valoración por psicología según interconsultas realizadas por especialistas	Oficina de atención al Usuario.	Enero – Diciembre 2017	<p>Indicador: porcentaje de cumplimiento del requerimiento.</p> <p>Meta: cumplimiento del 70% en la asistencia a pacientes interconsultados (esto dependerá del recurso, si se cuenta con recurso se puede cumplir un porcentaje mayor de no ser así se seguirá con el mismo porcentaje)</p>	
	Apoyo en la necesidades de Riesgo Social (Implementación de encuesta para identificar el riesgo social en los pacientes para abordar los problemas sociales que afecten el egreso del paciente)	Oficina de atención al Usuario.	Enero-Diciembre 2017	<p>Indicador: número de casos atendidos por el total de pacientes reportados en el año. Meta: igual o mayor al 70% de cumplimiento.</p>	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Evaluación de la adherencia de la política de priorización en la atención de pacientes como población especial (Rondas de	Oficina de atención al Usuario.	Junio – Diciembre 2017	<p>Indicador: porcentaje de adherencia al cumplimiento de la política de priorización que sale de la pregunta de la</p>	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
	humanización y de atención al usuario las cuales permitirán identificar las necesidades existentes en la población pacientes mayores de 60 años).			ronda de humanización. Meta: igual o mayor al 80% de cumplimiento	
	Aplicación de la encuesta de Necesidades	Oficina de atención al Usuario	junio – Diciembre 2017	Meta: porcentaje de necesidades detectadas y resueltas anuales, mínimo 60% de cumplimiento	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
7. Despliegue de la política de Humanización y el arte de cuidar en las diferentes áreas por parte del grupo líder centrado en el Usuario.	Charlas Educativas en cada uno de los grupos Primarios (porque tú importas, tercera Etapa)	Oficina de atención al Usuario y grupo líder.	Marzo / abril 2017	Indicador: porcentaje a funcionarios capacitados. Meta: igual o mayor de 70%	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
8.Despliegue de la estrategia de Derechos y Deberes	Evaluación de los Derechos Vulnerados a través de las quejas.	Oficina de atención al Usuario y comité de Ética.	Enero – Diciembre 2017	Indicador: numero de derechos vulnerados sobre el total de Quejas, Reclamos y Sugerencias. Meta: Disminución del 10% en los derechos vulnerados comparativamente con el año 2015	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Capacitación y	Oficina de atención	junio –2017	Indicador:	Ver anexo 1

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
	divulgación en atención Humanizada enfocada hacia los Derechos y los Deberes para el personal.	al Usuario y grupo líder.		Porcentaje de funcionarios capacitados Meta: mayor o igual al 70%	Programa de Humanización 2017
	Difusión de material publicitario: *Mensajes por los altoparlantes del MUA, y medir su impacto. * Entrega del Volante derechos y deberes. * Entrega del Volante derechos y deberes. * Intranet y página Web.	Oficina de atención al Usuario y grupo líder.	Enero/Diciembre 2017	Indicador: porcentaje de usuarios que conocen los Derechos y Deberes. Meta: incremento del 10% en el conocimiento de los Derechos y Deberes.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Mes de la Campaña de Derechos y Deberes	Oficina de atención al Usuario y grupo líder.	junio 2017	Meta: cumplimiento del 100%	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Encuestas de saberes de Derechos y Deberes del cliente interno y externo	Oficina de atención al Usuario y grupo líder.	Junio/Diciembre 2017	Indicador: Proporción de Clientes Internos y externo que Comprenden los Derechos Y Deberes del Usuario. Meta: Cumplimiento del 100% en la realización de las encuestas.(mirar como di el año pasado)	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Háblale a HUMA (comparendo para los funcionarios que han vulnerado los Derechos a través de las quejas.	Oficina de atención al Usuario y comité de Ética.	Trimestral	Indicador: Porcentaje de Funcionarios que vulneran derechos. Meta: aplicación	

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
				al 10% de los funcionarios que vulneren los derechos. Disminuir en un () los derechos vulnerados en el área correspondiente	
9. Información oportuna a los familiares de los usuarios del servicio de Cirugía	Tablero Electrónico de Información.	Oficina de atención al Usuario, Jefe Gestión ambiente físico y Médico Ambiente, Jefe de sistemas de Información.	Marzo/ Abril 2017	Meta: instalación del tablero en el servicio de cirugía.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
10. Celebración de fechas especiales	Con cada tipo de población de Funcionarios celebrar su día y retomar la importancia de su rol, del autocuidado y del cuidado a los demás.	Oficina de atención al Usuario, Jefe de Talento Humano y jefes de Área responsable	Febrero- Diciembre 2017	Meta: celebración de fechas especiales igual o mayor al 60%	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Estimulo al usuario interno (Entrega de reconocimientos a los funcionarios que reciben felicitaciones por su labor, semestral).	Oficina de atención al Usuario y comunicaciones	Julio/ Diciembre 2017	Indicador: Numero de funcionarios felicitados. Meta: entrega de estimulo en un 100% de los funcionarios felicitados	
	Celebración del día de la Humanización	Oficina de atención al Usuario, grupo líder y comunicaciones	Julio 2017		Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Apoyo a las Charlas educativas referidas a diferentes patologías	Oficina de atención al Usuario y comunicaciones	Enero- Diciembre 2017	Indicador: Numero de de charlas en la que se realizo apoyo a esta	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	INDICADORES/META	CUMPLIMIENTO
				actividad. Meta: apoyar en un 100% en estas actividades	
12. Identificación de Fortalezas y Debilidad de los Usuarios	Encuestas de satisfacción	Oficina de atención al Usuario	Bimensual	Indicador: Proporción de Usuarios Satisfechos General Meta: realizar el 100% de las encuestas de acuerdo al muestreo.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
	Apertura Buzón de sugerencias en todas las sedes del HMUA.	Oficina de atención al Usuario	Enero- Diciembre 2017	Meta: apertura semanal del los buzones	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
14. Estrategias para apoyar la disminución de la contaminación visual y la campaña del silencio	Documentar las actividades a desarrollar en la Campaña del Silencio	Oficina de Atención Al usuario y comunicaciones	Mayo – Diciembre 2017	Número de actividades (cronograma) Pendiente por reunión con comunicadora.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
15. Desarrollo de proyectos específicos para el cuidado Crítico	Aun pendiente por aprobación	Comité de bioética y coordinador UCI.	Enero/ Diciembre 2017	Meta: enviar el proyecto al comité Bioética y al coordinador de la UCI	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017
16. Protocolo de estrategias de servicio	Continuar con el despliegue de los protocolos en los grupos primarios de todas las reas y los diferentes medios de comunicación de la institución.	Oficina de Atención Al usuario y comunicaciones	Abril 2017	Indicador: Porcentaje de funcionarios capacitados Meta: mayor o igual al 70%.	Ver anexo 1 Programa de Humanización 2017

15. AÑO 2018 CONTINUAR CON EL MODELO DE HUMANIZACIÓN: CAMINO A LA HUMANIZACIÓN, EL ARTE DE CUIDAR EN LAS SIGUIENTES ETAPAS:

ESTRATEGIAS	INDICADORES	RESPONSABLE	PLAZOS	META ANUAL	CUMPLIMIENTO
-------------	-------------	-------------	--------	------------	--------------

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIAS	INDICADORES	RESPONSABLE	PLAZOS	META ANUAL	CUMPLIMIENTO
<p>1. Preparación participativa</p> <p>2. Autodiagnóstico de los problemas de humanización del HMUA</p> <p>3. Formación en humanización</p>	<p>% de reuniones realizadas/reuniones programadas</p> <p>% de actividades realizadas por el grupo de mejoramiento/total de actividades programadas en el año</p>	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Noviembre 2018	<p>6</p> <p>85%</p>	Se tenían programadas 6 reuniones en el transcurso del año, las cuales se realizaron, según el cronograma. Con cumplimiento al 100% de lo programado a noviembre. cumplido
<p>4. Divulgación.</p> <p>5. Monitorización de estrategias y acciones específicas de humanización.</p> <p>6. Satisfacción del cliente Externo en el proceso de atención.</p>	<p>3 sesiones de nivelación y conocimientos básicos de humanización para los profesionales de salud (D51)</p>	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Diciembre 2018	<p>50% del total del personal con corte a 2018 # 960</p>	<p>3 Sesiones de nivelación se realizaron de la siguiente manera: inicio el 3 de abril y culminó 20 de abril con la primera nivelación, para un total de 16 capacitaciones enfocadas en el tema compasión, dirigida a todo el personal en general, con un total de participación de # 576 personas, logrando un cumplimiento del 100 %, dado que la meta era $960/2= 480$.</p> <p>En el mes de agosto se realizó actividad del semáforo donde se contó con una participación de 246 funcionarios. 3. nivelación será el día 18 de Octubre día de la segunda jornada de humanización. "la compasión un acto humanizado", dirigido personal asistencial y personal externo. Con una participación de 62 asistentes. cumplido</p>

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIAS	INDICADORES	RESPONSABLE	PLAZOS	META ANUAL	CUMPLIMIENTO
	Día de la Humanización: Abordaje de 3 temas. Participación de los funcionarios con los cuentos- (D51). Divulgación de algunas historias de vida (1-2) (D52);	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Diciembre 2018	100%	Se realizó día de la humanización el día 29 de julio donde asistieron 496 personas. cumplido
	% de pacientes que considera que el Hospital presta un servicio humanizado/total de pacientes encuestados	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Diciembre 2018	>=85%	se cumple con el indicador en un 50 %, dado que los resultados fueron los siguientes: 1 bimestre: 92% 2 bimestre: 95% 3 bimestre: 97% 4 bimestre: 97.6% 5 bimestre: 95.2% 6 bimestre: 95.3% para un total de los 6 bimestre 97.6
	4 Seguimientos en el año a las acciones de mejoramiento continuo de la política y modelo de humanización con los jefes de área	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Diciembre 2018	90%	se realizaron 4 seguimientos correspondiente al año 2018, para un cumplimiento del 100 %,

16. AÑO 2019 CONTINUAR CON EL MODELO DE HUMANIZACIÓN: CAMINO A LA HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	INDICADORES	RESPONSABLE	PLAZOS	META ANUAL	CUMPLIMIENTO
------------	-------------	-------------	--------	------------	--------------

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	INDICADORES	RESPONSABLE	PLAZOS	META ANUAL	CUMPLIMIENTO
Realizar la evaluación del Programa de Humanización de la vigencia	Proporción de cumplimiento de las actividades del Programa de Humanización "camino a la humanización el arte de cuidar" (asesoría y acompañamiento a jefes, despliegue de la estrategia de servicios, "Protocolo de Servicio Atención Humanizada" (3.1 C4-PAAC) y en la plataforma estratégica.	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Diciembre 2019	95%	<p>Se cumple en un 100% con la meta del Programa de Humanización:</p> <p>Se dio acompañamiento en la estrategia de servicios, al área de Gestión de Servicios, Urgencias, Neonatos y Unica; este acompañamiento se hace de acuerdo a las necesidades planteadas por los jefes.</p> <p>* Despliegue de la estrategia de servicios: se llevó a cabo la charla "Trato Humanizado Estrategia de servicio" durante el mes de marzo y abril, asistencia: 572 personas, y se realizó la actualización del modelo "protocolo de servicio, atención humanizada al usuario", el cual se encuentra publicado en la Intranet. http://intranet/intranet/images/pdf/PROTOCOLODESERVICIOATENCIONHUMANIZADAALUSUARIO.pdf Evidencia: listados de asistencia</p>

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ESTRATEGIA	INDICADORES	RESPONSABLE	PLAZOS	META ANUAL	CUMPLIMIENTO
Realizar jornadas académicas de Humanización	100 % Cumplimiento de la programación de eventos académicos	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Diciembre 2019	1 evento al año	Se cumple la meta en un 100% con la realización de lo programado. Jornada educativa de humanización "servir para sanar" – 25 de octubre – asistencia: 60 personas. Evidencia: listados de asistencia
Actualizar el Modelo de Humanización, incluyendo criterios de accesibilidad (referenciaci3nes) y socializar a grupos de trabajo estos criterios	Modelo actualizado (100%)	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Diciembre 2019	Modelo actualizado (100%)	Se realiza la actualizaci3n del modelo de humanizaci3n y se publica en la Intranet. http://intranet/intranet/images/centrodocumentos/GESTIONMERCADEO/Modelos/Modelo-Humanizacion.pdf
Definir el Plan o Cronograma de trabajo en la Estrategia de Participaci3n Ciudadana	7.3 % Cumplimiento del Cronograma de Trabajo de Participaci3n Ciudadana y participaci3n de la asociaci3n de usuarios en la misma	Oficina de atención al Usuario	Enero/ Diciembre 2019	>=90%	Se ejecuta el plan de acci3n de la PPSS, cumpliendo en un 100% el desarrollo de la misma. Se llevan a cabo 11 encuentros con la Asociaci3n de usuarios durante el a3o, y se realizan 11 charlas con la comunidad e instituciones educativas. Ver plan de acci3n PPSS y evidencias.

17. AÑO 2020 CONTINUAR CON EL MODELO DE HUMANIZACIÓN: CAMINO A LA HUMANIZACIÓN

Este a3o y por novedad de la emergencia sanitaria (pandemia) se replantearon las actividades que se tena establecidas dentro del programa una de las actividades que se planteo fue la creaci3n de una Estrategia desde el a3rea de mercadeo y talento

humano “cuidamos la salud mental del cuidador”

Se desarrolló la estrategia enfocada en la salud mental del cuidador donde su principal objetivo es brindar acompañamiento y soporte emocional al personal con el fin de afrontar de manera adaptativas a la crisis actual.

Se realizaron diferentes actividades:

- Rondas diarias por los servicios de Urgencias, UCI, UCE, Hospitalización Covid, terapia respiratoria, hospitalización torre alianza donde se han detectado necesidades puntuales asociadas al afrontamiento, el manejo de la información y comunicación, manejo de emociones y protocolos institucionales.
- Se implementó un espacio amigable (consultorio 104) para la atención en salud mental de los funcionarios donde pueden encontrar un lugar para sí mismo, realizar pausas activas, catarsis emocional y/o compartir con otra persona.
- Grupos focales: (camilleros, cirugía, eulen, hospitalización, Urgencias) hallazgos que han sido reportados a los respectivos jefes de área para planes y acciones de mejora.
- Acompañamiento individual desde las siguientes perspectivas: información y/o asesoría, apoyo emocional, primeros auxilios psicológicos.
- Se abordó desde la líder del grupo de anestesia estrategias en la implementación de la adherencia a los protocolos institucionales, comunicación de malas noticias, trabajo en equipo, solución y manejo de conflictos.
- Articulación entre grupo de salud mental HMUA y ARL sura para toma de decisiones, capacitaciones, guías de apoyo y continuidad para psicoterapia.
- Desde el grupo de salud mental realizamos acompañamiento en temas como: comunicación de malas noticias, intervención en crisis, duelo y pérdida, estrés laboral.
- Cada servicio cuenta con un mural de emociones donde expresan sus diferentes sentimientos los cuales son abordadas por el equipo de salud mental en las rondas.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



- Acompañamiento online a funcionarios y abordaje de dinámica familiar y antecedentes de diagnósticos mentales.
- Identificación de casos de alto riesgo en funcionarios.

# DE ACTIVIDADES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO
1	Realizar rondas en UCI y UCE con el fin de identificar necesidades y personas que necesitan acompañamiento. Desde atención al usuario brindar información de calidad a los familiares de los pacientes con diagnóstico de COVID-19 que se encuentran hospitalizados en la E.S.E y que por causa de la emergencia sanitaria por COVID-19 tienen limitación de visitas debido al aislamiento obligatorio	Número de familiar informadas / Número de pacientes hospitalizados de la UCE atendidos de lunes a viernes. (Meta: 70%)	Oficina de atención al Usuario	1401 solicitudes, de las cuales 1.331 fueron efectivas Equivalentes a un 94%.
2	Mural de las emociones: el cual permite la publicación de mensajes o emociones por parte de los funcionarios.	Número de servicios vulnerable con mural de emociones / Total de servicios con previa identificación de vulnerabilidad. Meta 70% de los servicios críticos identificados con mural de emociones		se solicitaron 9 murales para los servicios más vulnerables, de esto se cumplió con el 100% de los murales ubicados en cada uno de los servicios.
3	Campañas Motivacionales: las cuales se han difundido a través de diseños y piezas publicitarias, por medio del correo, intranet, whatsapp.	Mínimo 3 medios (correo electrónico, intranet, whatsapp)		(Se creó un grupo de salud mental en WhatsApp), en la intranet se tiene publicado pieza publicitaria relacionada con salud mental, para un cumplimiento del 100% de lo programado.
4	Brindar acompañamiento y soporte emocional al personal de la E.S.E. por la pandemia mundial COVID-19- "Servicio amigable de salud mental"	Número de funcionarios atendidos / Número de		171 funcionarios atendidos, se cumplió con el 100% se solicitudes realizadas al área de psicología

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



# DE ACTIVIDADES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO
		solicitudes recibidas. (Meta 100%)		

18. AÑO 2021 CONTINUAR CON EL MODELO DE HUMANIZACIÓN: CAMINO A LA HUMANIZACIÓN

El programa de Humanización, nació hace 8 años y siempre ha tenido como objetivo Promover en la ESE HOSPITAL MANUEL URIBE ANGEL que todos sus funcionarios logren como parte de su cultura la adecuada atención a los usuarios, que el mirar a los ojos a las personas, el saludar, el brindar una sonrisa, el ponerse en el lugar del otro se convierta en parte de su ser.

No es desconocido para nadie, que con el tiempo de la pandemia que estamos viviendo desde el año 2020, nos ha llevado a reinventarnos y modificar algunas estrategias que se tenían establecidas dentro del modelo de humanización.

Por lo cual para el 2021 se programaron las siguientes actividades, la cuales apuntan a las etapas del modelo Camino a la humanización, el arte de cuidar, como

- ✓ Preparación participativa
- ✓ Autodiagnóstico de los problemas de humanización del HMUA
- ✓ Formación en humanización
- ✓ Divulgación
- ✓ Monitorización de estrategias y acciones específicas de humanización

Como temas de capacitación se programaron 3 temas, con los cuales cada Jefe o Líder de proceso se identificaría según la necesidad de su grupo.

1. Resolución de conflictos (trabajo en equipo)
2. Trato digno - Comunicación asertiva
3. Habilidades y estrategias de afrontamiento

Cronograma Capacitaciones

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

FECHA	ACTIVIDAD - TEMA	SERVICIO
17/02/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	BAJA COMPLEJIDAD
17/02/2021	Trato digno - Comunicación asertiva	LOGISTICA
22/02/2021	Habilidades y estrategias de afrontamiento	SISTEMAS
23/02/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	URGENCIAS
23/02/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	CALIDAD
24/02/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	UCI Y UCE ADULTOS
25/02/2021	Habilidades y estrategias de afrontamiento	QUIMIO
26/02/2021	Habilidades y estrategias de afrontamiento	ENFERMERIA HOSPITALIZACION
26/02/2021	Trato digno - Comunicación asertiva	JURIDICA
06/03/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	GESTION DE SERVICIOS
12/03/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	MANTENIMIENTO Y MEDIO AMBIENTE
17/03/2021	Trato digno - Comunicación asertiva	AYUDAS DIAGNOSTICAS
09/04/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	MERCADEO
14/04/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	5 PISO UNICA Y ECOCARDIO//UCE CORONA
19/05/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	LABORATORIO
25/05/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	FINANCIERA
24/06/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	ENFERMERIA CIRUGIA
28/06/2021	Trato digno - Comunicación asertiva	ENFERMERIA UCIN
TOTAL ASISTENTES		

Otras actividades relacionadas y que permanecen debido a la Pandemia son:

1. Apoyo Compasivo – Pacientes Covid: Esta estrategia nació debido a la necesidad de brindar acompañamiento en la salud mental de las familias de pacientes UCI-UCE diagnosticados con Covid-19, donde su principal objetivo es identificar necesidades y personas que necesitan acompañamiento, para informar sobre las condiciones clínicas de los pacientes, brindar acompañamiento y soporte emocional a la familia, con el fin de afrontar de maneras adaptativas la crisis actual.
2. Servicio Amigable de Salud Mental: Nace de una estrategia del área de Mercadeo y Talento Humano de la ESE, debido a la necesidad de brindar acompañamiento en la salud mental de nuestros colaboradores por la pandemia mundial Covid-19.

A partir del 2 de abril del 2020, se dio inicio al desarrollo de la estrategia enfocada en la salud mental del cuidador donde su principal objetivo está en brindar acompañamiento y soporte emocional al personal, con el fin de afrontar de maneras adaptativas la crisis actual.
3. Campañas Motivacionales: Esta estrategia busca difundir información alusiva a la humanización por diferentes canales, con el fin de que sea extensiva y le pueda llegar al máximo de personas posible.

Resultados I Semestre

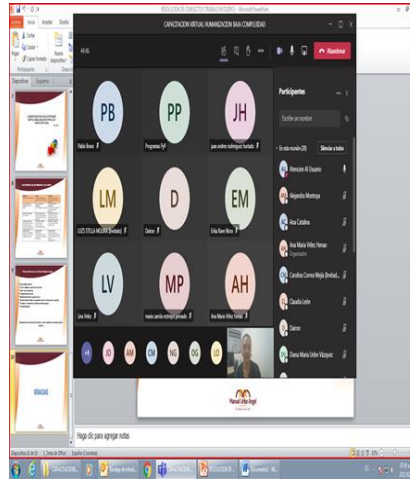
PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Capacitaciones: contamos con una participación de 552 funcionarios de diferentes áreas y procesos.

FECHA	ACTIVIDAD - TEMA	SERVICIO	ASISTENTES
17/02/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	BAJA COMPLEJIDAD	26
17/02/2021	Trato digno - Comunicación asertiva	LOGISTICA	13
22/02/2021	Habilidades y estrategias de afrontamiento	SISTEMAS	23
23/02/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	URGENCIAS	52
23/02/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	CALIDAD	12
24/02/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	UCI Y UCE ADULTOS	67
25/02/2021	Habilidades y estrategias de afrontamiento	QUIMIO	5
26/02/2021	Habilidades y estrategias de afrontamiento	ENFERMERIA HOSPITALIZACION	146
26/02/2021	Trato digno - Comunicación asertiva	JURIDICA	4
06/03/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	GESTION DE SERVICIOS	64
12/03/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	MANTENIMIENTO Y MEDIO AMBIENTE	12
17/03/2021	Trato digno - Comunicación asertiva	AYUDAS DIAGNOSTICAS	6
09/04/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	MERCADEO	26
14/04/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	5 PISO UNICA Y ECOCARDIO//UCE CORONA	19
19/05/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	LABORATORIO	18
25/05/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	FINANCIERA	15
24/06/2021	Resolución de conflictos (trabajo en equipo)	ENFERMERIA CIRUGIA	36
28/06/2021	Trato digno - Comunicación asertiva	ENFERMERIA UCIN	8
TOTAL ASISTENTES			552



PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



Apoyo Compasivo – Pacientes Covid: Se han realizado 2,567 intentos de llamadas a las familias relacionadas con pacientes UCI Covid, de las cuales el 95% (2,428) fueron efectivas.

Servicio Amigable de Salud Mental: Se ha atendido 94 funcionarios, correspondiente al 100% de las solicitudes generadas por los funcionarios de la ESE.

Campañas Motivacionales: Se han difundido a través de diseños y piezas publicitarias, por medio del correo electrónico, Intranet, WhatsApp, Facebook.

Así se concluye que para el I semestre 2021, el programa ha tenido muy buena aceptación, y que los funcionarios de la ESE identifican el Programa de Humanización como parte fundamental del mejoramiento continuo, enfocado en nuestro ser y nuestros usuarios.

Rondas 2021

A	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	X	Y	Z
En el servicio no se evidencian barreras de acceso que afecten la atención de los pacientes, incluyendo la población en condiciones de vulnerabilidad (personas con limitaciones físicas y mentales, personas mayores de 60 años, población rural de difícil acceso, mujeres en embarazo o con menores de 1 año)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Se observa filas o pacientes en espera en los puntos de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Se observa presencia de varias personas al evaluar al paciente en el servicio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO Y PISO	99%	99%	99%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	99%	99%	99%	100%	100%	100%	100%
FECHA 30 DE JUNIO																
FIRMA DEL RESPONSABLE																
	LA INSTITUCIÓN COMO POR EL MINISTERIO DE SALUD ALGUNAS ACTIVIDADES DE CUMPLIMIENTO PUNTUARON DE MANERA DIFERENTE FAVORECIENDO EL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO.															
	IZADO POR LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA, SIMO POR LAS FUNCIONARIAS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO ESPERAMOS PARA LA SEGUNDA EVALUACIÓN SE PUEDA RETOMAR ESTE EJERCICIO POR EL COMITÉ DE ÉTICA.															
	COMPROMISOS CONCERTADOS CON LOS SERVICIOS															
CIRUGIA	el sitio de atención en condiciones de comodidad, confort, amplitud y limpieza", lo cual se encontraba asociado a la sobrecarga que tenía el servicio, situación que responde a la sobrecarga															
URGENCIAS	un servicios en condiciones de buen aseo" lo cual se encontraba asociado a la sobrecarga que tenía el servicio. Como acción de mejora se realizó reunión con EULEN y se determino reo se ha evidenciado el mejoramiento de las condiciones de aseo															
TORRE ALIANZA PISO 6	un servicios en condiciones de buen aseo". Se retroalimentó el resultado al coordinador de EULEN y como correctivo se realizó jornada de aseo general para el piso. Adicionalmente se ref															

19.AÑO 2022 CONTINUAR CON EL MODELO DE HUMANIZACIÓN: CAMINO A LA HUMANIZACIÓN

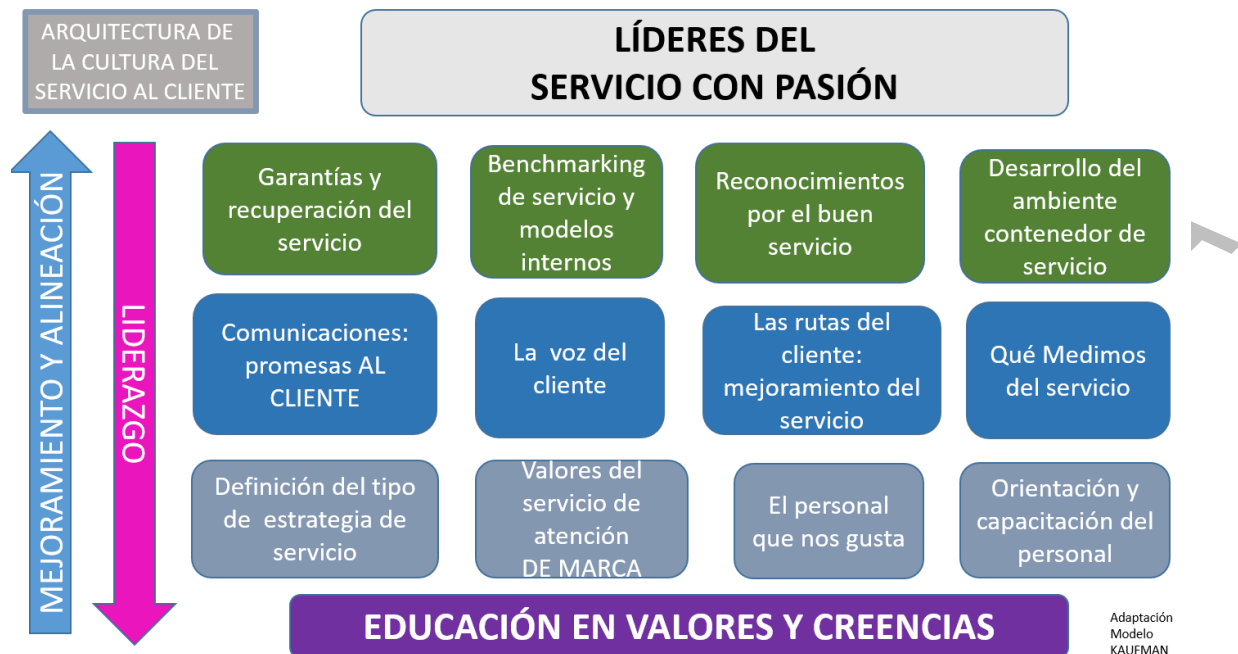
Cuarta Etapa: “HMUA CON PASIÓN”

DESCRIPCION GENERAL

Esta fase estará basada por 3 aspectos (integralidad, emociones y diferenciación), por las cuales se refuerza nuestro programa Camino a la Humanización, el Arte de Cuidar”. Su objetivo principal será fortalecer el servicio como elemento diferenciador del Hospital en el sector, con un enfoque emocional que permita a cada funcionario asumir su rol desde la calidad y la calidez en la atención de los diferentes públicos de la Institución. Enfocados Institucionalmente en los servicios de Alta Complejidad como UNICA y la Unidad de Oncología, esta nueva etapa se centra en el servicio con pasión como eje primordial de la atención al usuario interno y externo en el Hospital Manuel Uribe Ángel, abarcando cada área de manera paulatina y según cronograma de trabajo. Está dirigido a funcionarios y aliados del Hospital en el fortalecimiento permanente del servicio con sentido humano, empatía y comunicación asertiva para responder con sensibilidad a las necesidades de los usuarios y familias que acuden con necesidades propias, familiares, vulnerables y expuestas a los servicios del HMUA.

Cabe resaltar que para el éxito de esta cuarta etapa HMUA CON PASIÓN el empoderamiento de cada Jefe de Área y Servicio juega un papel fundamental para la interiorización de la estrategia en su equipo de trabajo. Se destaca la importancia de trabajar en equipo entre la Estrategia y el área de Talento Humano para que se fortalezca la Cultura Organizacional Institucional.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



OBJETIVO GENERAL

En el 2025 ser una Institución reconocida a nivel Departamental por brindar un servicio CON PASIÓN tanto a sus Pacientes y Familias.

OBJETIVOS ESPECIFICO

- Abordar uno a uno los Jefes priorizados según el Diagnóstico para el manejo de las emociones en las Unidades de alta complejidad en las que se enfoca el programa y los líderes que se consideren importantes en el proceso.
- Acompañar al total de funcionarios en la interiorización del servicio con pasión en el HMUA.
- Intervenir espacios de apropiación de la cultura organizacional como Inducción y grupos primarios, generando estrategias que faciliten abarcar temas comunes y aprovechar espacios ya establecidos institucionalmente.

PROPÓSITO:

Fortalecer la cultura organizacional basada en la atención con calidad y calidez a partir del servicio con pasión

EN CUANTO A LA ATENCIÓN:

- Trato amable

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

- Presentación personal acorde a los manuales
- Escucha activa
- Empatía
- Oportunidad
- Compromiso
- Confianza
- Respeto
- Atención personalizada
- Sonrisa

EN CUANTO A HOTELERIA:

- Confort, comodidad
- Iluminación adecuada
- Aseo y limpieza

HABILIDADES

Para el cumplimiento y la buena ejecución de la estrategia se debe tener presente las siguientes habilidades:

- Escucha
- Comprensión
- Dinamismo
- Razonamiento
- Persuasión
- INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- Tolerancia
- Paciencia
- Orientación
- Empatía
- Creatividad

1 BENEFICIARIOS:

Funcionarios, usuarios y familias del Hospital Manuel Uribe Ángel.

2 ACTORES PRINCIPALES:

- Jefes de Área
- Funcionarios HMUA
- Aliados estratégicos de la Institución (Salamanca, 1TEG, Eulen, Corpaul, Fresenius, CLINAC).
- Líder externo experto en servicio para abordar los temas priorizados con los grupos definidos. (Luis Bernardo Vélez López) Presentación Anexo 3

RECURSOS NECESARIOS

- Honorarios
- Espacios físicos (Auditorio o salones de audiovisuales)

- Video Beam
- Material Audiovisual
- Souvenir (según cronograma)
- Refrigerios (según cronograma)

MÉTODOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR

Esta nueva fase del Modelo cuenta con estrategias que contribuyen al cumplimiento de nuestra misión, visión, propuesta de valor, principios y valores Institucionales, enfocados en los siguientes temas priorizados:

- Servicio como factor diferenciador del HMUA
- Sentido de pertenencia.
- Liderazgo

¿CÓMO LO HAREMOS?

Capacitaciones y encuentros presenciales de información y formación: se pretende a través del componente educativo y los entrenamientos la adecuada adherencia a los protocolos institucionales a través de la estrategia de comunicación interna del Plan Padrino en los grupos primarios institucionales.

Para llevar a cabo esta estrategia contaremos con una etapa de sensibilización basada en conversaciones programadas de manera personal con jefes y líderes de área, desde los cuales se abordarán temas asociados a la inteligencia emocional, retos, propuestas e identificación de expectativas, trabajo en equipo y comunicación.

Se identifica que para trabajar esta etapa HMUA CON PASIÓN es necesario abordar las emociones para identificar en qué medida estas entorpecen o favorecen nuestra capacidad para pensar y planificar, llevar a cabo entrenamientos efectivos respecto a las metas Institucionales, resolución de conflictos o dificultades que determinen el desempeño en el equipo de trabajo.

Desde el abordaje psicológico se identifica que en la medida en que estemos motivados, con entusiasmo, sentido de pertenencia y placer por lo que hacemos todos estos sentimientos nos conducen a logros.

Este trabajo con los líderes y jefes de área pretende desarrollar competencias de autoeficacia y autodominio, la búsqueda de nuevos desafíos, mejorar desempeño y actitud de cambio y aprendizaje.

Estas conversaciones están basadas en:

- ✓ líneas de comunicación asertiva
- ✓ cooperación
- ✓ escuchar ideas y expresar opiniones de manera respetuosa

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



- ✓ confianza
- ✓ curiosidad
- ✓ intencionalidad
- ✓ autocontrol
- ✓ relación

ACTIVIDADES:

RONDAS SERVICIOS

En las rondas de servicio Institucionales la Oficina de atención al Usuario tiene como objetivo la identificación de necesidades tanto de pacientes, familiares como del servicio, propiciar comunicación directa con el personal asistencial, apoyar la oportunidad en la atención y detectar de manera preventiva acciones necesarias para garantizar la prestación del servicio CON PASIÓN.

LISTA DE CHEQUEO DE HUMANIZACIÓN

Desde la Oficina de Atención al Usuario y con el apoyo de un integrante del Comité de Ética Hospitalario se verificará mensualmente la lista de chequeo de Humanización en compañía con el líder de Enfermería del servicio, quien será el responsable de socializar los resultados proponer planes de mejora de ser necesario.

Esta lista de chequeo entre otros comprende aspectos como: infraestructura, oportunidad, servicio con-pasión, comodidad. (Anexo 1).

ENCUESTA DE RIESGO PSICOSOCIAL (empoderamiento y responsabilidad de hospitalización) esta permite la identificación de necesidades y riesgo psicosocial del usuario de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel envidado, En caso de que la respuesta dada por el paciente amerite intervención la enfermera es la encargada de documentarlo en la historia clínica y en las observaciones de esta lista, gestionar, delegar o explicar el proceso a seguir con el ítem encontrado. (Anexo 2)

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN HMUA

Contando con los medios de comunicación internos se hará divulgación de experiencias reales positivas propias del Hospital, que favorezcan e incentiven a los funcionarios a brindar un servicio CON PASIÓN.

Esta estrategia de comunicación interna estará alineada con las actividades que fomenten la cultura Institucional y el sentido de pertenencia desde el Área de Talento Humano.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Adicionalmente la estrategia de comunicación interna desde el Área de Talento Humano y con el apoyo de cada jefe de área de servicio, propone generar estímulos a través de publicaciones que permitan resaltar la labor de los funcionarios.

Actividades 2022

Estrategia	Actividad	Responsable	Fecha	Cumplimiento
1.Reuniones internas con grupo de trabajo	Encuentros semanales de evaluación y programación.	Psicólogas de Oficina de Atención al usuario. comunicaciones	Enero 2022	100%
2. Reuniones con jefes y líderes de proceso.	Intervenciones grupales e individuales (expresión de Emociones)	Psicólogas de Oficina de Atención al usuario. comunicaciones	Febrero 2022	100%
3.Encuesta de Percepción Programa de Humanización	Aplicación de encuestas a jefes y líderes de proceso	Psicólogas de Oficina de Atención al usuario. comunicaciones	Febrero 2022	100%
4. videos Institucionales. reconocimiento	Se grabará cada mes un funcionario que por su personalidad, compromiso y sentido de pertenencia con la institución sea un ejemplo para todos los funcionarios HMUA.	Psicólogas de Oficina de Atención al usuario. comunicaciones	Febrero 2022	100%
5.Charlas Formativas	Capacitaciones enfocadas en la prestación del	Psicólogas de Oficina de Atención al	Abril 2022	100%

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Estrategia	Actividad	Responsable	Fecha	Cumplimiento
	servicio, sentido de pertenencia y liderazgo. Dictadas por Luis Bernardo Vélez López	usuario. comunicaciones		
6. Buenas Practicas	Referenciaciones con otras instituciones, con el fin de evaluar mecanismos de intervención que puedan servir como referencia a nuestra institución	Psicólogas Oficina de Atención al usuario. comunicaciones	Febrero 2022	100%
7. Acompañamiento a terceros	Grupos focales que permitan la vinculación positiva de estos grupos con el HMUA	Psicólogas Oficina de Atención al usuario. comunicaciones	Febrero 2022	100%
8. Rondas servicios	lista de chequeo de humanización, urgencias Y torre 2 piso 2	Psicólogas Oficina de Atención al usuario.	Febrero 2022	100%
9. Divulgación por los diferentes medios de comunicación HMUA	1 cartel mensual para la suma de 12 en el año. Facebook, twiter, Instagram y página web	Psicólogas Oficina de Atención al usuario. comunicaciones	Enero 2022	100%
10. Sinergia con aliados estratégicos	Reuniones con Aliados estratégicos de la Institución (Salamanca, 1TEG, Eulen,	Psicólogas Oficina de Atención al usuario. comunicaciones	Abril 2022	100%

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Estrategia	Actividad	Responsable	Fecha	Cumplimiento
	Corpaul, Fresenius, CLINAC).			
11. Fortalecimiento del Plan Padrino, para fomentar el servicio CON PASIÓN desde el Área de Talento Humano.	Participación del equipo de servicio CON PASIÓN en los grupos primarios Institucionales.	Psicólogas Oficina de Atención al usuario. comunicaciones	Abril 2022	100%

Resultados I Semestre

Así se concluye que para el I semestre 2022, la estrategia ha tenido muy buena aceptación, se han realizado apertura de la Estrategia, acompañamiento a dos servicios en sus grupos primarios grupos primarios y ac

Para el segundo semestre se tiene programado continuar con los acompañamientos en los diferentes grupos primarios y los grupos priorizados además de diferentes actividades que posibiliten seguir haciendo despliegue de la estrategia.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

HMUA con Pasión

Nuestra estrategia HMUA con Pasión avanza y queremos contarte las acciones que hemos realizado y las que están planeadas para el segundo semestre.
Solo en equipo es posible cumplir los objetivos que nos trazamos como Hospital.

¿Qué hemos hecho?

- 1** Lanzamiento de la estrategia HMUA con Pasión con Jefes y líderes del Hospital
- 4** Desayunos con Especialistas y Gerencia
- 2** Conversaciones con miembros de la Junta Directiva
- 2** Reuniones estratégicas con Planeación y Financiera
- 2** Encuentros; La estrategia llega a Salamanca
- 20** Conversaciones estratégicas entre Jefes de Área y Mercadeo
- 7** Desayunos con el Jefe en el servicio de Urgencias
- 1** Encuentro con Voluntarias HMUA
- 1** Acompañamiento Urgencias con Cuidando al Cuidador
- 45** Conversaciones desde la emoción con Jefes y líderes desde la Oficina de Atención al Usuario
- 6** Encuentros con especialistas
- 1** Encuentro con Asociación de Usuarios
- 1** Acompañamiento a Grupo Primario Talento Humano
- 6** Inducciones de personal nuevo con estrategia de servicio desde el equipo estratégico
- Rondas de Servicio por parte de Atención al Usuario en servicios clave
- 2** Comités de Gestión y Desempeño con Pasión

¿Qué haremos?

Las acciones que hemos realizado tendrán continuidad en el segundo semestre y adicionalmente se realizarán otras que nos permitan cumplir nuestra Estrategia de Servicio HMUA con Pasión. Te contamos cuáles son:

- 20** acompañamientos a Grupos primarios con la estrategia
- 6** intervenciones en áreas clave con el programa Cuidando al Cuidador
- 6** Pasantías por Servicio con la Estrategia "Conozco y Reconozco tu Oficio"
- Cambio de nombre de la Oficina de Atención al Usuario
- Encuentros con Pasión; la estrategia llega a tu Servicio
- La Estrategia llega los aliados estratégicos (Telemed, Corpaul, Salamanca y Eulen)

¡Haz que suceda!

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

REGISTRO DE ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN PRIMER SEMESTRE 2022

Fecha:	Asunto:	Temas Tratados:	Cumplido:	Total Asistente:	% de Cumplimiento:	Servicio:
20/04/2022	Acompañamiento en Grupo primario	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	18		Baja Complejidad
23/06/2022	Lanzamiento HMUA CON PASION	Socialización estrategia	si	53		líderes de proceso
12/07/2022	socialización estrategia de servicio	empatía, felicidad, reconocimiento	si	27		urgencias
13/07/2022	socialización estrategia de servicio	empatía, felicidad, reconocimiento	si	12		laboratorio
14/07/2022	socialización estrategia de servicio	empatía, felicidad, reconocimiento	si	17		5 piso UNICA y Ecocardio
15/07/2022	socialización estrategia de servicio	empatía, felicidad, reconocimiento	si	16		UCE Coronaria
17/07/2022	socialización estrategia de servicio	empatía, felicidad, reconocimiento	si	17		urgencias
19/07/2022	socialización estrategia de servicio	empatía, felicidad, reconocimiento	si	16		calidad
22/07/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	10		TELEMED
TOTAL					186	PRIMER SEMESTRE

REGISTROS FOTOGRAFICOS



PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



Resultados II Semestre

Así culmina este primer año de la estrategia HMUA con PASION:

- En el segundo semestre se realizaron 28 encuentros con un total de 673 participantes.
- En todo el año se realizaron 37 encuentros, de socialización e identificación de necesidades, estrategia de servicio, para un total 859 participantes
- Se realizaron 5 encuentros más entre ellos con terceros con el fin de vincularlos en el proceso de la estrategia de servicio. (EULEN, SALAMANCA, 1 TEG, CALL CENTER).
- Desde el mes de febrero, hasta el mes de diciembre se realizó difusión de temas alusivos a la humanización a través de carteleras internas y la página web institucional.
- En el mes de noviembre se realizó relanzamiento de HMUA CON PASION, con otros líderes de servicio a los cuales se les compartió dicha estrategia y a la vez se buscó la vinculación y apropiación de estos para con la actividad. Contando con una participación de 65 funcionarios.
- Realizando un comparativo de las rondas de humanización del año 2021/2022 (las cuales se realizan una vez al año), se encontró un incremento del 1%, (2021: 98% y 2022: 99%) en el cumplimiento de los ítems de dicha ronda, la cual su objetivo

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

principal es velar porque en el hospital se cumpla con todos los criterios de una atención humanizada.

- Desde el 11 de noviembre hasta el 14 de diciembre se han realizado 17 reuniones con especialistas, estas reuniones son convocadas y lideradas por las jefes de Mercadeo y ventas y Talento Humano, contando con una participación hasta el momento de 55 asistentes. Estas reuniones tienen el objetivo de identificar a través de los especialistas las necesidades presentes en cada especialidad, con el fin de mejorar la atención y el servicio prestado a nuestros usuarios en el hospital.

REGISTRO DE ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022

04/08/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	18		Financiera
10/08/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	4		imagenología
11/08/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	16		mercadeo
18/08/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	21		cirugia
19/08/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	13		EULEN
24/08/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	23		cirugia
24/08/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	8		imaginología
25/08/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	20		mantenimiento y medio ambiente
31/08/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	20		UCIN
01/09/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	32		gestion de servicios
08/09/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	24		Servicio farmaceutico
14/09/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	29		UCE-UCI

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

A	B	C	D	E	F	G
15/09/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	32		Baja Complejidad
20/09/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	32		EULEN
30/09/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	30		UCE-UCI
04/10/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	23		Servicio farmaceutico
04/10/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	12		mantenimiento y medio ambiente
06/10/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	31		gestion de servicios
10/10/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	25		urgencias
13/10/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	22		sistemas de información
20/10/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	37		gestion de servicios
21/10/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	15		urgencias
24/10/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	17		LOGISTICA
28/10/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	26		uce-uci

A	B	C	D	E	F	G
04/11/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	37		gestion de servicios
10/11/2022	socialización estrategia de servicio	acompañamiento	si	15		Hospitalización
16/11/2022	socialización estrategia de servicio	Nuevo lanzamiento HMUA con PASION	si	65		líderes de proceso
30/11/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	14		salamanca
09/12/2022	socialización estrategia de servicio	identificación de necesidades, estrategia de Servicio	si	12		mercadeo
TOTAL					673	SEGUNDO SEMESTRE

859	TODO EL AÑO
-----	-------------

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

REGISTROS FOTOGRAFICOS



Relanzamiento



PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



Rondas 2022

A	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
Las instalaciones físicas del servicio proporciona privacidad al paciente	100%	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
En el servicio no se evidencian barreras de acceso que afecten la atención de los pacientes, incluyendo la población en condiciones de vulnerabilidad (personas con limitaciones físicas y mentales, personas mayores de 60 años, población rural de difícil acceso, mujeres en embarazo o con menores de 1 año)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Se observa filas o pacientes en espera en los puntos de atención	100%	100%	100%	100%	100%	80%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	80%
Se observa presencia de varias personas al evaluar el paciente en el servicio	100%	100%	100%	100%	100%	80%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO Y PISO	100%	100%	100%	100%	95%	85%	100%	97%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	93%	93%
FECHA 30 DE JUNIO																
FIRMA DEL RESPONSABLE																
URGENCIAS																
en el servicio de urgencias el día que se estaba realizando la ronda, se encontraba el servicio saturado por lo que se evidenció pacientes en el momento de atención en pasillos en sillas de ruedas por varias horas, lo que no proporcionaba al paciente y su acompañante confort y comodidad.																
se evidencio en los baños del servicio de urgencias el sitio de atención en condiciones de comodidad, confort, amplitud y limpieza.																
el día de la ronda se observa un servicios en inadecuadas condiciones de buen aseo.																
Se observa presencia de varias personas al evaluar el paciente en el servicio, esto relacionado con el convenio docente servicio																
QUIRUGIA																
en la parte de la sala de espera se denota saturación en los acompañantes lo que ocasiona que se observe el sitio en condiciones de poca comodidad, confort, amplitud y limpieza.																

20.Estrategia de Servicio HMUA con Pasión 2023

El 2022 fue un año de encuentros que permitieron el fortalecimiento de la Cultura Organizacional en el Hospital Manuel Uribe Ángel, por medio de la Estrategia de Servicio HMUA con Pasión y el programa Cuidando al Cuidador.

Por medio de actividades de acompañamiento a grupos priorizados y equipos de trabajo de las diferentes áreas y servicios del Hospital; 859 funcionarios y aliados estratégicos contribuyeron al cumplimiento de las actividades planeadas que fomentaron el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y el liderazgo para alcanzar el objetivo de ser en el 2025, un Hospital reconocido por el servicio con Pasión como factor diferencial.

Para dar continuidad, en el 2023 la estrategia seguirá desarrollando actividades propias de servicio que se adelantaron en el 2022, tales como:

REUNIÓN SEMANAL DEL EQUIPO ESTRATÉGICO: Esta reunión se realiza todos los miércoles de 8:00 a 12:00 con e fin de hacer seguimiento a la estrategia, generar ideas y poner en marcha lo programado. El equipo lo componen la Jefe de talento Humano, La Jefe de Mercadeo, el personal de Atención al Usuario, la psicóloga de talento Humano y la Comunicadora del Hospital.

RONDAS SERVICIOS

En las rondas de servicio Institucionales la Oficina de atención al Usuario tiene como objetivo la identificación de necesidades tanto de pacientes, familiares como del

servicio, propiciar comunicación directa con el personal asistencial, apoyar la oportunidad en la atención y detectar de manera preventiva acciones necesarias para garantizar la prestación del servicio CON PASIÓN.

LISTA DE CHEQUEO DE HUMANIZACIÓN

Desde la Oficina de Atención al Usuario y con el apoyo de un integrante del Comité de Ética Hospitalario se verificará mensualmente la lista de chequeo de Humanización en compañía con el líder de Enfermería del servicio, quien será el responsable de socializar los resultados proponer planes de mejora de ser necesario.

Esta lista de chequeo entre otros comprende aspectos como: infraestructura, oportunidad, servicio con-pasión, comodidad. (Anexo 1).

ENCUESTA DE RIESGO PSICOSOCIAL (empoderamiento y responsabilidad de hospitalización) esta permite la identificación de necesidades y riesgo psicosocial del usuario de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel envigado, En caso de que la respuesta dada por el paciente amerite intervención la enfermera es la encargada de documentarlo en la historia clínica y en las observaciones de esta lista, gestionar, delegar o explicar el proceso a seguir con el ítem encontrado. (Anexo 2)

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN HMUA:

Contando con los medios de comunicación internos se hará divulgación de experiencias reales positivas propias del Hospital, que favorezcan e incentiven a los funcionarios a brindar un servicio CON PASIÓN.

Esta estrategia de comunicación interna estará alineada con las actividades que fomenten la cultura Institucional y el sentido de pertenencia desde el Área de Talento Humano.

Adicionalmente la estrategia de comunicación interna desde el Área de Talento Humano y con el apoyo de cada jefe de área de servicio, propone generar estímulos a través de publicaciones que permitan resaltar la labor de los funcionarios.

Actividades Adicionales Para El 2023

REFERENCIACIÓN:

ACOMPAÑAMIENTO AL SERVICIO PRIVADO:

SERVICIO CON PASIÓN DESDE LA AUTOGESTIÓN: Teniendo en cuenta los nuevos modelos de negociación y los cambios en el sector de la salud en el país, la estrategia

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



HMUA con Pasión, desarrollará actividades que permitan la adhesión del personal a nuevas maneras e trabajo a raíz de la implementación de las Rutas Integradas de Atención en Salud -RIAS-, de la mano de nuevos procesos de cambio, autogestión y eficiencias operativas en los procesos.

En estas actividades, la autogestión en lo personal desde las emociones, la autogestión de los procesos y el aporte significativo de mi labor al cambio del entorno y la Institución.

ENCUENTROS CUIDANDO AL CUIDADOR: Dentro de estos encuentros se realizarán 4 al año, dos en cada semestre con la experiencia HMUA con Pasión para dar continuidad los lanzamientos de la estrategia realizados en el 2022.

CONOZCO Y RECONOZCO TU SERVICIO: Con el objetivo de que podamos generar experiencias de servicio como Institución, conocer lo que pasa y cómo suceden las cosas al interior de las diferentes áreas y servicios es fundamental. Esta actividad, llevará a los líderes a conocer de cerca cómo se brinda servicio en los demás espacios del Hospital para retroalimentar, aprender y enseñar el servicio con PASIÓN en cada rincón del Hospital.

VIAJE DEL USUARIO: Identificar y determinar los momentos cruciales de los usuarios en los servicios de UNICA y Oncología, para mejorar aspectos como: por qué y para qué espera y encontrar los puntos donde decimos no para convertirlos en sí.

EMBAJADORES DE SERVICIO (FORMACIÓN DE LÍDERES): Según el listado adjunto a este documento de líderes identificados como embajadores de servicio en el HMUA, se desarrollarán encuentros que los empoderen y permitan que todo su potencial sea irrigado para la estrategia en las diferentes áreas y servicios.

Listado de Líderes: Por su capacidad de expresar y transmitir mensajes y acciones de manera positiva, el equipo de servicio seleccionó a los líderes del Hospital que podrían acompañarnos en la Estrategia de servicio para el 2023.

Estrategia del silencio: **Esto nace a través de Rondas de Humanización en donde se realiza la identificación de espacios con contaminación auditiva en determinados servicios del hospital.**

