



1. NOMBRE DE LA POLITICA	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN.	
1.1. Normatividad que soporta la Política	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1122 de 2006, "Por la cual se hacen algunas modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud; fija como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. • Decreto 1011 de 2006, Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud" • Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" • Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." • Ley 1438 de 2011, Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad en Salud y se dictan otras disposiciones. • Resolución No. 123 de 2012, "unifica y reemplaza los Manuales de Estándares de Acreditación para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Hospitalarias y para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias y fortalece los estándares de seguridad de pacientes, de humanización, de gestión del riesgo y la gestión en la relación docente asistencial, entre otros. • Ley 1712 de marzo 06 de 2014 "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones." • Resolución 02082 de 2014 "Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del sistema único de acreditación en salud" • La Política de talento humano de la Secretaria Distrital de salud, "... tiene como objetivo central garantizar condiciones de trabajo dignas a las personas que laboran en el Sector y a la vez mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud • El Plan de Desarrollo Distrital 2016 – 2020, "Bogotá Mejor para Todos" Capítulo II "Igualdad de calidad de vida" 	
1.2. Alineación con el Direcciónamiento Estratégico	1.2.1 Plataforma Estratégica	<p>La política de HUMANIZACIÓN EN LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E, se articula con la misión institucional desde su enfoque en la Gestión Integral del Riesgo enmarcado en el modelo innovador de atención.</p> <p>La política de HUMANIZACIÓN EN LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. se articula con la Visión institucional desde el enfoque "para el año 2020 seremos una subred consolidada, sostenible, confiable y accesible, con estándares de calidad que mejoren las condiciones de salud de nuestros usuarios"</p>
	1.2.2 Objetivo estratégico al que le apunta	<p>Objetivo Estratégico N° 1: Mejorar las condiciones de salud de nuestros usuarios por medio de la prestación de servicios integrales de salud, enmarcados en un modelo innovador de atención en red.</p> <p>Objetivo Estratégico N° 4: Promover la participación y movilización comunitaria en el marco del modelo integral de atención</p>
2. ENUNCIADO POLITICA	La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. se compromete a prestar servicios de salud con un enfoque centrado en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, los valores y el trabajo en equipo, impactando positivamente en la cultura organizacional, la satisfacción de nuestros servidores públicos y la calidad del servicio al usuario.	
3. OBJETIVO POLITICA	Consolidar en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. la sana convivencia entre las partes interesadas, a partir del desarrollo y fortalecimiento de los valores, las habilidades de comunicación efectiva, la calidez y el profesionalismo en beneficio de la satisfacción de servicio	



4. DEFINICIONES A TENER EN CUENTA PARA EL ENTENDIMIENTO DE LA POLÍTICA

- **Calidad:** Se designa con el término de calidad a aquella propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición
- **Calidez:** La calidez es una cualidad positiva que en sentido literal se vincula con el adjetivo cálido (que proporciona calor). Está relacionada con el afecto humano y la cordialidad en el sentido de "calor humano", y es uno de los valores personales que brinda comodidad en las relaciones sociales y abre las puertas al bienestar interior del individuo y de su entorno social
- **Cultura Organizacional:** Es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización.
- **Comunicación Efectiva:** El medio por el cual la persona, emite y recibe información interactuando con otras personas, por medio de palabras habladas, escritas, gestos, miradas que denotan su afectividad, creando así una capacidad de intercambio de información
- **Derecho a la salud:** El goce del grado máximo de salud que se puede lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano (OMS, 1946). El derecho a la salud tiene dos atributos: garantía de condiciones de vida y acceso a servicios de salud;
- **Entorno saludable:** Es donde los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Así mismo, permite a los trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices
- **Humanizar:** Gestionar procesos para mejorar las competencias, realización y desarrollo personal del talento humano, con el fin de alcanzar los objetivos institucionales: brindar calidad a los servicios de salud, mejorar el bienestar de la población y aumentar el grado de satisfacción de la comunidad y los usuarios con su activa participación y trabajo intersectorial.
- **Humanización de la salud:** Considerar al ser humano en sentido global, holístico es decir, en su dimensión física, emocional, relacional, espiritual, social e intelectual. Para intervenir de manera holística se requiere recuperar la visión integral; ir en contra de la mentalidad contemporánea, predominante en algunos medios que va por el camino de la fragmentación y la súper especialización. .
- **Profesionalismo:** Se utiliza para describir a todas aquellas prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del respeto, la mesura, la objetividad y la efectividad en la actividad que se desempeñe. El profesionalismo es la consecuencia directa de ser un profesional, un individuo que tiene una profesión particular y que la ejerce de acuerdo a las pautas socialmente establecidas para la misma.
- **Riesgo:** Es la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro. Es esa vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que alguien o algo puedan verse afectados por el
- **Sostenible:** El adjetivo sostenible refiere a algo que está en condiciones de conservarse o reproducirse por sus propias características, sin necesidad de intervención o apoyo externo. El término puede aplicarse sobre diversas cuestiones: métodos productivos, procesos económicos, etc
- **Sana Convivencia:** La convivencia se refiere a la potencialidad que tienen las personas para 'vivir con otros'. Con eso se está haciendo referencia a principios fundamentales como el respeto a las ideas y sentimientos de los demás, la tolerancia frente a las diferencias, la aceptación y valoración de la diversidad, la solidaridad, entre otros
- **Servicio humanizado:** Compromiso que adquiere el servidor público frente al usuario de poner a su disposición su máxima capacidad de entrega, en procura de resolver el problema o satisfacer la necesidad por la que acude a la institución de salud. Se concreta en la atención integral centrada en la persona y su entorno (enfoque diferencial), con atributos de calidad y calidez, que responda a sus requerimientos
- **SIDBA:** Corresponde a las siglas del Sistema de Información Distrital de Barreras de Acceso a los Servicios de Salud.
- **SQRS:** Corresponde a las siglas del Sistema de Quejas, Reclamos y Soluciones
- **Trabajo digno y decente:** Los postulados del trabajo digno y decente toman en cuenta temas fundamentales como la calidad de vida, la igualdad de género y el ciclo vital..
- **Transformación:** Es la acción y efecto de transformar (hacer cambiar de forma a algo o alguien, transmutar algo en otra cosa). El término procede del vocablo latino transformatio
- **Trabajo En Equipo:** Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común
- **Valores:** La palabra valores viene del latín "valere" lo que significa "ser fuerte". Este vocablo alude a todos aquellos principios que le permiten a los seres humanos mediante su comportamiento realizarse como mejores personas; es decir son esas cualidades y creencias que vienen anexadas a las características de cada individuo y que ayudan al mismo a comportarse de una forma determinada



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

MI-FT-25 V1

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA POLÍTICA				
5.1. Objetivos que se desean alcanzar con el cumplimiento de la política	5.2. Metas para dar cumplimiento al objetivo específico de la política	5.3. Indicador de Evaluación		
		Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad de medición
Desarrollar estrategias que permitan transformar la cultura organizacional hacia un enfoque de buen trato y sana convivencia.	Lograr el cubrimiento de 90% en el cumplimiento de las estrategias establecidas en el plan de humanización que puedan afectar favorablemente la cultura organizacional	% de cumplimiento del plan de humanización establecidos para la vigencia	# actividades realizadas/#actividades programas * 100	trimestral
Impactar positivamente la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios que reciben en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.	Desarrollar el 90% de las estrategias planteadas en el plan de humanización de la vigencia que involucren directamente al cliente externo	% de cumplimiento de actividades programadas	# actividades realizadas/#actividades programas * 100	trimestral
6. Cargo del responsable de realizar seguimiento y control al cumplimiento de la política	REFERENTE DE HUMANIZACIÓN.			
ELABORÓ		REVISÓ		APROBO
NOMBRE: DERLY XIMENA MESA OLIVEROS		Nombre: GLORIA LIBIA POLANIA AGUILLÓN.		Nombre: CLAUDIA HELENA PRIETO VANEGAS
Firma:		Firma:		Firma:
Cargo: Profesional Universitario		Cargo: Jefe Oficina de Desarrollo Institucional		Cargo: Gerente de la Subred Sur
Fecha: JULIO 2017		Fecha: JULIO 2017		Fecha: JULIO 2017

(

{

(

(