



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
1988
E. Salud Integrada de Servicios
de Sur E.S.E.

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

INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO

GP-GPA-FT-01 V2

Fecha:	Abril 24 de 2019
Proceso Auditado:	Proceso: Desarrollo Institucional. Subproceso: Humanización
Responsable del Proceso:	Dra. Gloria Libia Polanía
Auditores:	Rafael F. De la Ossa.

Objetivo:	Evaluar el cumplimiento de la Política de Humanización, la ejecución del programa, los planes de trabajo y sus actividades, para determinar la adherencia dentro de la entidad.
Alcance:	Desde los objetivos, actividades y metas sustentados en la Política, Programa y Planes de Trabajo de Humanización ejecutados durante enero a diciembre de 2019, incluyendo la aplicación del Test de Conocimiento al personal asistencial de la USS Tunal abril 2019.
Criterios de la auditoría:	Ley 872/03, Decreto 4110/04, Decreto 1599/05, Ley 1122/06, Decreto 1011/06, Ley 1438/11, Resolución 123/12, Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia V3.1, Política de Humanización MI-FT-25 V1, Programa de Humanización DI-HUM-PP-01 V1, Mapa de Riesgos Institucional Seguimiento OCI V2, Planes de Mejora en Aplicativos Utilitarios y Kawak.

EJECUCIÓN

Se realizó seguimiento al Mapa de Riesgo y a los Planes de Mejora contenidos en los aplicativos Utilitarios y Kawak. Para lo cual se solicitó al Proceso la documentación y evidencias que soportaran las actividades y metas propuestas en los documentos anteriormente mencionados, los cuales fueron entregados en los tiempos acordados.

Los resultados arrojados en la evaluación deben tomarse como oportunidades de mejora para garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de los objetivos y metas propuestos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Mapa de Riesgos

1. El Mapa de Riesgos Institucional 2018, plantea el siguiente riesgo: "Afectación del clima laboral por agresión entre clientes internos y/o externos en USS RURALES Y USS URBANAS". La acción de mejora planteada para la zona rural dice: "Actualizar el programa de humanización con inclusión de lineamientos para zona rural". Se evidencia que el programa de Humanización DI-HUM-PP-01 V1 no tiene la actualización que incluya los lineamientos para la zona rural.

Programa de Humanización DI-HUM-PP-01 V1 y Plan de Trabajo Humanización V1

1. El Programa de Humanización DI-HUM-PP-01 V1 referencia dos (2) ejes de intervención que corresponden a: 1. Intervención con el cliente interno y 2. Intervención con el cliente externo. Por su parte, el Plan de Trabajo Humanización V1 se encuentra seccionado de la siguiente manera: 1. Actividad Administrativa, 2. Capacitación y Formación, 3.



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

INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO

GP-GPA-FT-01 V2

Acompañamiento Funcional y 4. Intervención. No hay una relación lógica y coherente establecida en lo trazado en ambos documentos.

2. Dentro del PHVA se establece la creación del documento DI-DE-FT-02- V1 correspondiente al Plan de Trabajo de Humanización. Revisado, no corresponde con el nombre del documento entregado por la referente.
3. En el documento Plan de Trabajo Humanización V1 se establece un cronograma que muestra únicamente las actividades realizadas en el segundo semestre de 2018, en consecuencia es difícil establecer las actividades realizadas previamente.
4. El Plan de Trabajo Humanización V1 establece, en Actividad Administrativa, el seguimiento y la realización de actividades surgidas en el los Planes de Mejora, pero las evidencias están contenidas en el aplicativo KAWAK. Actualmente este aplicativo está desactualizado y no contiene información de otros Planes de Mejora en el que el subproceso HUMANIZACIÓN, siendo transversal en la entidad, aparece con acciones de mejora.
5. En el Plan de Trabajo Humanización V1 en el objetivo de Formación y Capacitación, se listan una serie de actividades en la que la primera de ellas es Inducción de Personal sustentada en un cronograma de dos (02) actividades mensuales; su evidencia se encuentra contenida en las listas de asistencia. Sin embargo, las listas entregadas sólo tienen soportes del mes de marzo de 2018. Adicionalmente, las inducciones realizadas corresponden únicamente a personal docente y estudiantil, los cuales son fluctuantes y de alta rotación. No se cuenta con evidencias de las inducciones realizadas a los colaboradores de planta y de OPS la adherencia y sostenibilidad de la política.
6. Se evaluó el Programa de Humanización por medio del Test de Conocimiento aplicado a una muestra de la población del personal asistencial de la USS Tunal correspondiente a 234 personas con nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. Se evidenció falta de conocimiento del 40% del personal asistencial en este Programa, incluido el Protocolo de Humanización y el PROCEDIMIENTO INTERVENCIÓN HUMANIZADA DE PQRS.

Seguimiento a Planes de Mejoramiento

1. Revisado el sistema de UTILITARIOS se evidencia acciones de mejora aún abiertos y con fechas vencidas, las cuales se relacionan a continuación:

Acreditación	OM 3988 – 0%,
Veeduría	OM 1914 – 25%,
Eventos de Interés en Salud Pública	OM 337 – 0%

Política de Humanización

El documento MI-FT-25 V1 correspondiente a la Política de Humanización y elaborado el 3 de abril

de 2017, establece el siguiente objetivo: *"Desarrollar estrategias que permitan transformar la cultura organizacional hacia un enfoque de buen trato y sana convivencia"*.

1. Incumplimiento en la meta propuesta en la Política de Humanización, teniendo en cuenta que esta plantea: *"Cumplimiento del 90% de las estrategias establecidas en el Programa de Humanización que puedan afectar favorablemente la cultura organizacional"*. Evidenciándose en el documento Indicadores de Gestión un cumplimiento del 82.6%.
2. En las estrategias relacionadas a continuación:
 - Humanización integral
 - Manejo de Duelo
 - Manejo de Usuario Difícil
 - Nacimiento Humanizado
 - Trabajo en Equipo
 - Resolución de Conflictos
 - Intervención de PQRS

Se tiene un cumplimiento de hasta el 70%, por lo que se deben plantear acciones que permitan alcanzar un cumplimiento acorde a lo planteado en las metas propuestas en la Política y Programa de Humanización.

FORTALEZAS

- El equipo de Humanización es idóneo y eficiente
- El Plan de Trabajo y sus actividades son holísticos y apuntan acertadamente hacia los objetivos de Humanización correspondientes a la acreditación del Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia Versión 3.1y MIPG.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere que los Planes de Trabajo correspondan con lo planteado en el Programa.
- Se propone actualizar el Programa, ya que los Planes de Trabajo parecen más completos y apuntan a objetivos y metas más holísticos; todo en aras de una coherencia sistémica entre el Programa y los Planes de Trabajo.
- Actualizar el Programa de acuerdo con lineamientos de zona rural.
- Se sugiere homogeneizar los nombres de los documentos correspondientes a los planes de trabajo.
- Se aconseja presentar las evidencias cuando son solicitadas para evaluación y evitar una evaluación errada.
- Se recomienda hacer seguimiento riguroso a los Planes de Mejora contenidos en el aplicativo Utilitarios. Revisar dichos Planes en los que no se han avanzado en acciones de mejora. Prestar particular atención a acreditación, ya que es fundamental para avanzar satisfactoriamente en el proceso de acreditación de MIPG.
- Reforzar temas de Humanización al personal asistencial y/o que tenga contacto directo con usuarios, ya sea antiguo o nuevo, en el que se socialicen la política, el programa y los protocolos correspondientes al Subproceso Humanización.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
C. José E. Rodríguez de la Cruz
Secretario de Salud Sur E.S.E.

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

INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO

GP-GPA-FT-01 V2

- Se sugiere fortalecer el equipo de trabajo, por cuanto las campañas requieren

Firma:	Firma:
AUDITORES	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
Nombre: Rafael De la Ossa.	Nombre: Gloria Esperanza Acevedo

Anexos

Hallazgos	Soportes
Mapa de Riesgos 1	Ejes de Intervención Programa Humanización
Programa Humanización 1	Ejes de intervención Programa vs Ejes del Plan de Trabajo
Programa Humanización 2	PHAV Programa de Humanización
Programa Humanización 3	Cronograma Actividades Plan de Trabajo
Programa Humanización 4	Aplicativos Utilitarios y KAWAK
Programa Humanización 5	Listas de Asistencia
Programa Humanización 6	Test de Conocimiento
Política Humanización 1 y 2	Metas Política vs Indicadores de Gestión

Soportes Mapa de Riesgos 1

7.2. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

"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."

7.3. EJES DE INTERVENCIÓN

A partir del direccionamiento Estratégico, liderado por la alta gerencia, se interviene al cliente interno y cliente externo como ejes fundamentales de la atención en salud:

- **Eje de intervención con el cliente interno.** Define la actuación directa con el colaborador de la Entidad, a partir de cada una de sus realidades, especialmente las que guardan relación directa con el impacto motivacional y su sentido de pertenencia institucional.

En este orden de ideas se busca diseñar herramientas y estrategias que le brinden a nuestro talento humano, condiciones de seguridad, pertenencia y compromiso institucional, a partir de criterios unificados, equitativos y participativos, logrando así que su trabajo sea una fuente de motivación y estímulo que redunde positivamente en la atención al usuario y demás partes interesadas.

Desde esta perspectiva se priorizan las siguientes intervenciones directas con el cliente interno sin distinción por su tipo de vinculación dentro del marco que determina la Ley.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
HUMANIZACIÓN	DI-HUM-PP-01 V1



CLIENTE INTERNO	PROTOSCOLOS DE ADMON PERSONAL
	PRESTACION DE SERVICIOS (OPS)
	IDENTIFICACION CORPORATIVA DEL PERSONAL
	ORIENTACION INTEGRAL
	AUTOCONCIENCIA
	CONVIVENCIA Y CONSERVACION
	INDUCCION Y REINDUCCION
FIDELIZACION INSTITUCIONAL	
INTERLOCUCION INSTITUCIONAL	

- **Eje de intervención con el cliente externo.** Comprende un proceso de educación al usuario que promueva, divulgue y fortalezca esquemas de corresponsabilidad de los deberes y derechos, enmarcados en las políticas institucionales.

Se fundamenta en un ejercicio que permita que el usuario reciba información clara, precisa, oportuna y confiable dentro de su proceso institucional en la ruta de atención recibida, incluyendo la sensibilidad del personal de salud ante las situaciones críticas.

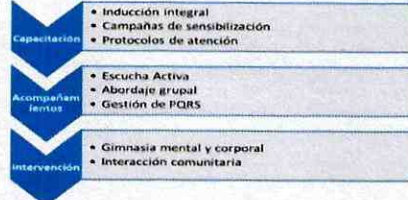
- **Eje de Intervención con el cliente externo**, comprende un proceso de educación al usuario que promueva, divulgue y fortalezca esquemas de corresponsabilidad de los deberes y derechos, enmarcados en las políticas institucionales.

Se fundamenta en un ejercicio que permita que el usuario reciba información clara, precisa, oportuna y confiable dentro de su proceso institucional en la ruta de atención recibida, incluyendo la sensibilidad del personal de salud ante las situaciones críticas.



CLIENTE EXTERNO	ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SERVICIO
	ORIENTADOR DEL USUARIO
	CAPACITACIÓN USUARIO
	PROGRAMAS ESPECIALES
	PROTOCOLOS DE SENSIBILIZACIÓN HOSPITALARIA

7.4. LINEAS DE INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA




Soporte Programa Humanización 1

- **Eje de Intervención con el cliente externo**, comprende un proceso de educación al usuario que promueva, divulgue y fortalezca esquemas de corresponsabilidad de los deberes y derechos, enmarcados en las políticas institucionales.

Se fundamenta en un ejercicio que permita que el usuario reciba información clara, precisa, oportuna y confiable dentro de su proceso institucional en la ruta de atención recibida, incluyendo la sensibilidad del personal de salud ante las situaciones críticas.



CLIENTE EXTERNO	ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SERVICIO
	ORIENTADOR DEL USUARIO
	CAPACITACIÓN USUARIO
	PROGRAMAS ESPECIALES
	PROTOCOLOS DE SENSIBILIZACIÓN HOSPITALARIA

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	HUMANIZACIÓN	DI-HUM-PP-01 V1



CLIENTE EXTERNO	PROTOCOLOS DE ADMN PERSONAL
	PRESTACION DE SERVICIOS (OPS)
	IDENTIFICACION CORPORATIVA DEL PERSONAL
	CAPACITACION INTEGRAL
	AUTOCONCIENCIA
	CONVIVENCIA Y CONSEJERIA
	INDUCCION Y REINDUCCION
	FIDELIZACION INSTITUCIONAL
INTERLOCUCION INSTITUCIONAL	

- **Eje de Intervención con el cliente externo**, comprende un proceso de educación al usuario que promueva, divulgue y fortalezca esquemas de corresponsabilidad de los deberes y derechos, enmarcados en las políticas institucionales.

Se fundamenta en un ejercicio que permita que el usuario reciba información clara, precisa, oportuna y confiable dentro de su proceso institucional en la ruta de atención recibida, incluyendo la sensibilidad del personal de salud ante las situaciones críticas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
2015-2019
E. Unidad Administrativa Especial de Servicios
de Salud E.S.E.

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

INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO

GP-GPA-FT-01 V2



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.
PLAN DE TRABAJO HUMANIZACION

VERSIÓN:
V 01

OBJETIVO DEL PLAN		Establecer acciones de intervención desde el enfoque de humanización en la prestación de los servicios de salud (asistencial y administrativo) con el fin de fortalecer cultura organizacional orientada al servicio, la sana convivencia, el buen trato y el desarrollo de competencias.																	
QUE (REQUERIMIENTO)	COMO (ACTIVIDADES)	RECURSOS REQUERIDOS	INDICADORES	EVIDENCIAS	RESPONSABLES		JUNIO		AGOSTO		SEPTIEM		OCTUBRE		NOVIEMB		DICIEMB		RESULTADO
					PRINCIPAL	APOYO	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA	INFORMES DE GESTION	Indicadores de Gestion	Informes entregados/informes solicitados	Informes presentados presentaciones socializadas	REFERENTE HUMANIZACION	INSUMOS DE EQUIPO DE TRABAJO			X		X		X		X		X		Informes de seguimiento y desarrollo del plan
	PLANES DE MEJORA	Acciones de Intervención	planes intervenidos/ planes interrumpidos	Aplicativo Kavak	REFERENTE HUMANIZACION	INSUMOS DE EQUIPO DE TRABAJO		X		X		X		X		X		X	Respuesta a hallazgos evidenciados por diversas fuentes
	OTRAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	grupos focales líderes y referentes	reuniones asistidas/reuniones programadas	Listados de Asistencia y/o Actas de Reunión	REFERENTE HUMANIZACION	INSUMOS DE EQUIPO DE TRABAJO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	respuesta a necesidades específicas
CAPACITACION Y FORMACION	INDUCCION DE PERSONAL	Cronograma de Inducciones Disponibilidad de recursos	Inducciones asistidas/Inducciones programadas	Listados de Asistencia	REFERENTE HUMANIZACION	EQUIPO DE HUMANIZACION	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Listados de personal que se le realiza adaptación inicial
	DESARROLLO COMPETENCIAS	DE Disponibilidad del personal	numero de personas capacitadas / numero de personas de la entidad	Listados de Asistencia	PSICOLOGOS DEL AREA	REFERENTE HUMANIZACION	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Listados de personal y aporte al proceso
	CAMPAÑAS SENSIBILIZACION	DE Recursos Tecnicos Estrategias de Divulgacion Materiales de Apoyo transporte	numero de personas sensibilizadas / numero de personas de la Entidad	Listados de Asistencia	EQUIPO DE HUMANIZACION	REFERENTE HUMANIZACION			X	X	X						X	X	Impacto de divulgacion
	DISEÑO Y SOCIALIZACION DE PROTOCOLOS	Recursos Tecnicos Estrategias de Divulgacion Materiales de Apoyo transporte	numero de protocolos socializados / numero de protocolos emitidos	Protocolos Publicados	EQUIPO DE HUMANIZACION	REFERENTE HUMANIZACION	X		X		X		X		X		X		Listados de socializacion
ACOMPANAMIENTO FUNCIONAL	ESCUCHA ACTIVA INTERVENCION GRUPOS	E Consultorio informe de hallazgos	numero de personas intervenidas / numero de personas que solicitan	Listados de Asistencia y/o Actas de Reunión	PSICOLOGOS DEL AREA	REFERENTE HUMANIZACION	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Actas de seguimiento y acompañamiento
	GESTION DE PQRS	Transporte	numero de PQRS gestionados / numero de PQRS presentados por fallas de humanizacion	Formato de Seguimiento PQRS	PSICOLOGOS DEL AREA	REFERENTE HUMANIZACION	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Respuesta a indicadores de Impacto
	ACOMPANAMIENTO ESPIRITUAL	Ayudas tecnicas	numero de personas asistidas	Listados de seguimiento	PSICOLOGOS DEL AREA	REFERENTE HUMANIZACION	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Listados de intervencion y seguimiento telefonico
INTERVENCION	GIMNASIA MENTAL CORPORAL	Y coordinacion con líderes de grupo y referentes	numero de personas intervenidas / numero de personas de la Entidad	Listados de Asistencia y Actas de seguimiento	PROFESIONAL FISIOTERAPIA	REFERENTE HUMANIZACION	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Impacto de divulgacion
	INTERACCION COMUNITARIA Y EN SALAS DE ESPERA	Preparacion de Charlas e intervenciones ludicas	numero de intervenciones numero de solicitudes programadas	Listados de Asistencia y Actas de seguimiento	EQUIPO DE HUMANIZACION	REFERENTE HUMANIZACION	X		X		X		X		X		X		Impacto de divulgacion
	MUSICOTERAPIA Y AULAS HOSPITALARIAS	Recursos tecnologicos Personal reubicado Materiales de apoyo	registro de cobertura	Registros de usuarios beneficiados	PERSONAL ENTRENADO	EQUIPO DE HUMANIZACION	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Impacto de intervencion

Elaborado por

Aprobado por

EDWARD JAVIER CASTRO MEDINA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

DERLY XIMENA MESA OLIVEROS
PROFESIONAL UNIVERSITARIO


GLORIA LIBIA POLANZA ADUILLON
JEFE DE OFICINA ASISTORA
DESARROLLO INSTITUCIONAL

Soporte Programa de Humanización 2

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

INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO

GP-GPA-FT-01 V2

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>1988</small> 2.ª Área Operativa de Salud Subred Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
HUMANIZACIÓN	DI-HUM-PP-01 V1

7.5. ETAPAS DE INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA

Este programa institucional obedece a las siguientes etapas de intervención, las cuales se formulan teniendo en cuenta la herramienta PHVA en cada una de las fases del ciclo de mejora continua.



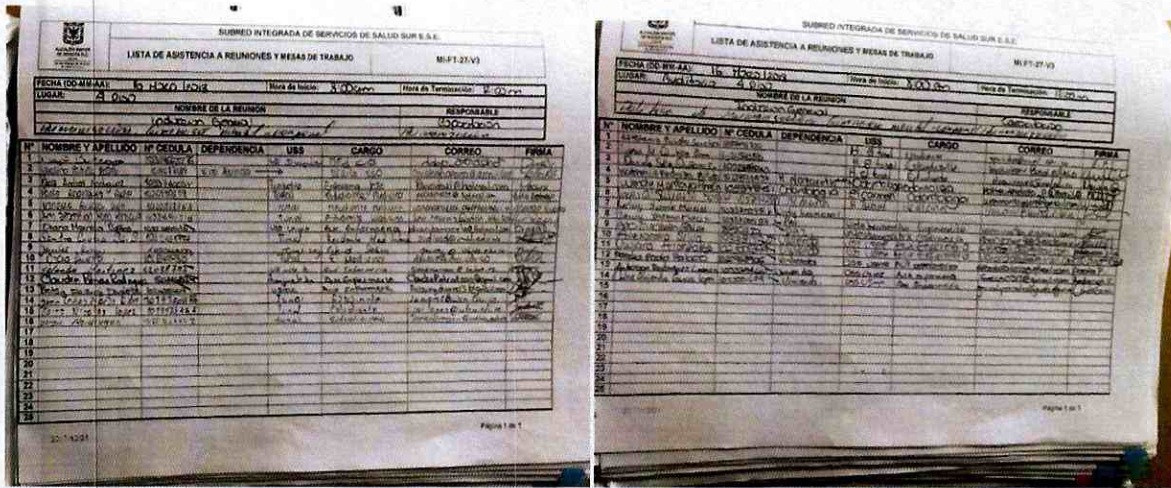
La utilización continua del PHVA nos brinda una solución que realmente nos permite mantener un monitoreo constante del programa e incentiva la mejora continua, para la conservación y redefinición de estrategias y planes orientados al cumplimiento funcional de metas.

Nº	QUE	QUIEN	COMO	CUANDO	DOCUMENTO QUE GENERA	PUNTO DE CONTROL
1	Analizar la línea base de indicadores de vigencias anteriores para establecer planes de intervención y mejora	Equipo de Humanización	Verificando el cumplimiento de los indicadores y evidenciando causas que bloquearon o superaron las expectativas	Inicio de Vigencia	Planes de mejoramiento	Soportes documentales
2	Diseñar el Plan de Trabajo de Humanización de la vigencia presente	Equipo de Humanización	Priorizando líneas de intervención y sus posibles acciones	Inicio de cada vigencia	DI-DE-FT-02-V1	Verificación por parte de Direcciónamiento estratégico
3	Aprobar el Plan de Trabajo de Humanización	Jefe de oficina de Desarrollo Institucional Gerencial	Validando la información y retroalimentando alcances y sugerencias	Enero a Marzo de cada vigencia	DI-DE-FT-02-V1 y Programa de Humanización	Retroalimentación gerencial

Soporte Programa Humanización 3

 Subred Sur E.S.E.		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. PLAN DE TRABAJO HUMANIZACION												VERSIÓN: V 01					
OBJETIVO DEL PLAN		Establecer acciones de intervención desde el enfoque de humanización en la prestación de los servicios de salud (asistencial y administrativo) con el fin de fortalecer cultura organizacional orientada al servicio, la sana convivencia, el buen trato y el desarrollo de competencias.																	
QUE (REQUERIMIENTO)	COMO (ACTIVIDADES)	RECURSOS REQUERIDOS	INDICADORES	EVIDENCIAS	RESPONSABLES		JUNIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		RESULTADO
					PRINCIPAL	APOYO	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA	INFORMES DE GESTION	Indicadores de Gestión	Informes entregados/ Informes solicitados	Informes presentados presentaciones socializadas	REFERENTE HUMANIZACION	INSUMOS DE EQUIPO DE TRABAJO			X		X		X		X		X		Informes de seguimiento y desarrollo del plan
	PLANES DE MEJORA	Acciones de Intervención	planes de intervención/ planes interpuestos	Aplicativo Kavak	REFERENTE HUMANIZACION	INSUMOS DE EQUIPO DE TRABAJO		X		X		X		X		X		X	Respuesta a hallazgos evidenciados por diversas fuentes
	OTRAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	grupos focales líderes y referentes	reuniones asistidas/ reuniones programadas	Listados de Asistencia y/o Actas de Reunión	REFERENTE HUMANIZACION	INSUMOS DE EQUIPO DE TRABAJO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	respuesta a necesidades específicas
INDUCCION DE PERSONAL	Cronograma de Inducciones Disponibilidad de recursos	Inducciones programadas	asistidas	Listados de Asistencia	REFERENTE HUMANIZACION	EQUIPO DE HUMANIZACION	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Listados de personal que se le realiza adaptación inicial

Soporte Programa Humanización 5



Soporte Programa Humanización 6

**POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN
TEST DE CONOCIMIENTO: FUNCIONARIOS**

OBJETIVO: Evaluar la política de humanización instaurada en la Subredsur.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

Población total del personal asistencial en la USS Tunal 850. Se obtuvo una muestra óptima de 234 personas encuestadas, se trabajó con un porcentaje de confianza del 95% y un error muestral del 5%.

1. Según el objetivo del Programa de Humanización "se promueve una visión integral del ser humano, a partir de un direccionamiento estratégico alineado a la humanización en salud, el desarrollo de estrategias que mejoren:
 - a. El bienestar y las competencias de los colaboradores y la atención a todos los pacientes.
 - b. El bienestar y las competencias de los colaboradores y la entrega de servicios de salud.
 - c. El bienestar y las competencias de los colaboradores junto con las actividades de los usuarios.
 - d. Ninguna de las anteriores.

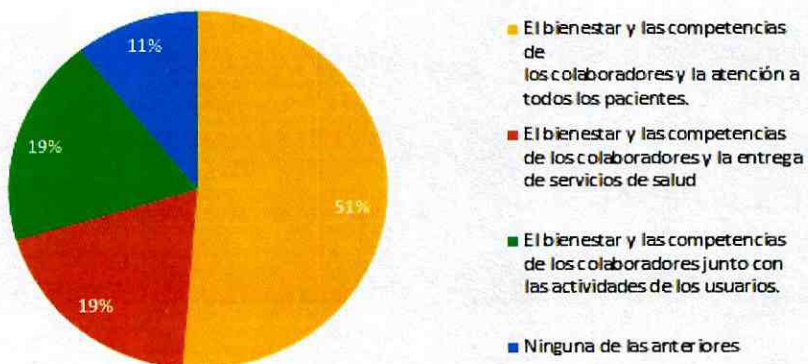


Grafico 1. Pregunta 1

EL 19% de los encuestados respondieron correctamente la pregunta y el 81% de los encuestados se equivocaron, esto indica una falta de claridad del objetivo del programa de humanización implementado en la Subred Sur.

2. El concepto de humanización corresponde a:

- a. *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.*
- b. *Toda organización es un sistema abierto, regido por parámetros internos de cooperación. Dentro de la institución, los funcionarios deben ejercer un rol determinado que tenga sentido para ellos como personas y para el servicio público que desempeñan.*
- c. *Grado en el cual una determinada sociedad, comunidad, sector social, grupo o familia, satisface las necesidades humanas fundamentales. En ese sentido va acorde con el desarrollo económico y social que incide en la calidad de vida.*
- d. *Ninguna de las anteriores.*

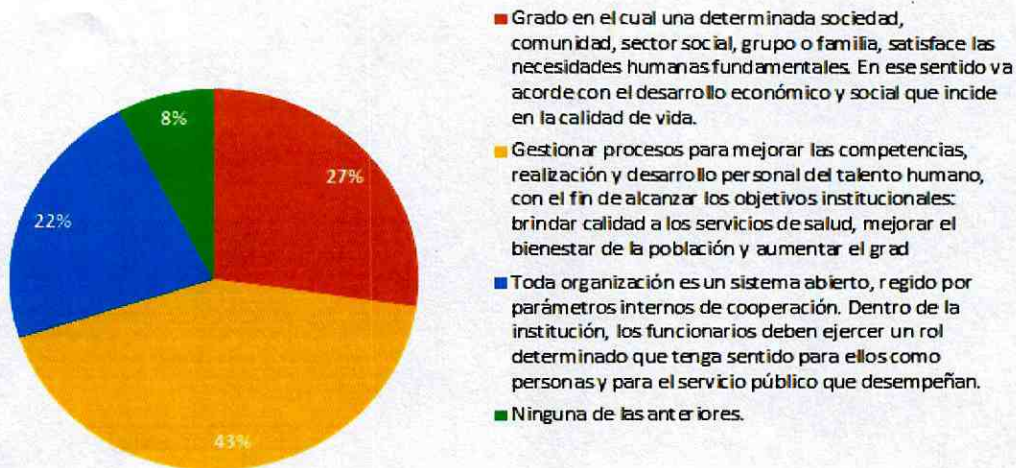


Gráfico 2. Pregunta 2

El 43% de los encuestados contestaron correctamente la pregunta y el 57% de los encuestados se equivocaron, esto indica que más de la mitad del personal asistencial no conoce el concepto de humanización.

3. En el documento de "PROCEDIMIENTO INTERVENCIÓN HUMANIZADA DE PQRS" se describen 7 claves para la humanización de la atención, cuando se habla de transmitir al usuario y su familia calor humano genuino, generar empatía, tener una actitud diligente y optimista y propiciar un ambiente cálido y agradable. Corresponde a:

- a. Cuarta clave: CALIDEZ
- b. Sexta clave: INFORMACIÓN
- c. Séptima clave: FIDELIZACIÓN DEL USUARIO
- d. Primera clave: SEGURIDAD DEL PACIENTE

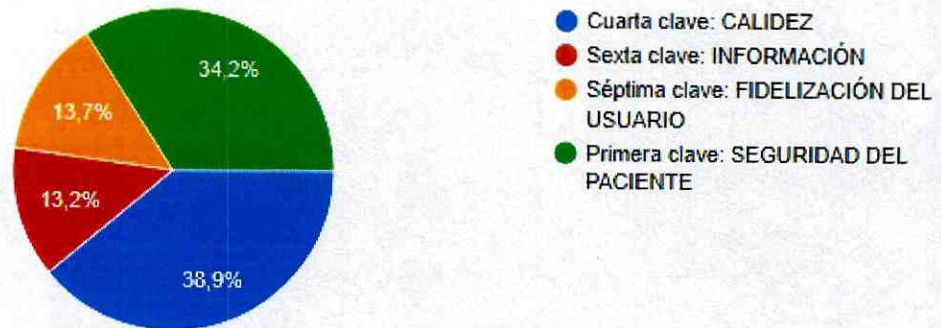


Gráfico 3. Pregunta 3

El 38,9% de los encuestados contestaron correctamente la pregunta y el 61,1% se equivocaron en ella, dando evidencia que el personal asistencial desconocen los documentos que están relacionados con la Política y el Programa de Seguridad del Paciente.

4. "Para la evolución positiva de un paciente son los métodos terapéuticos empleados, como el trato recibido por su médico, enfermeros y resto del personal. El respeto y los valores éticos son aspectos cruciales de cualquier sistema de salud, además de un derecho fundamental para cualquier persona." Este enunciado se refiere a:

- a. Seguridad del paciente
- b. Entorno saludable
- c. Mejoramiento de la calidad
- d. Humanización de la atención

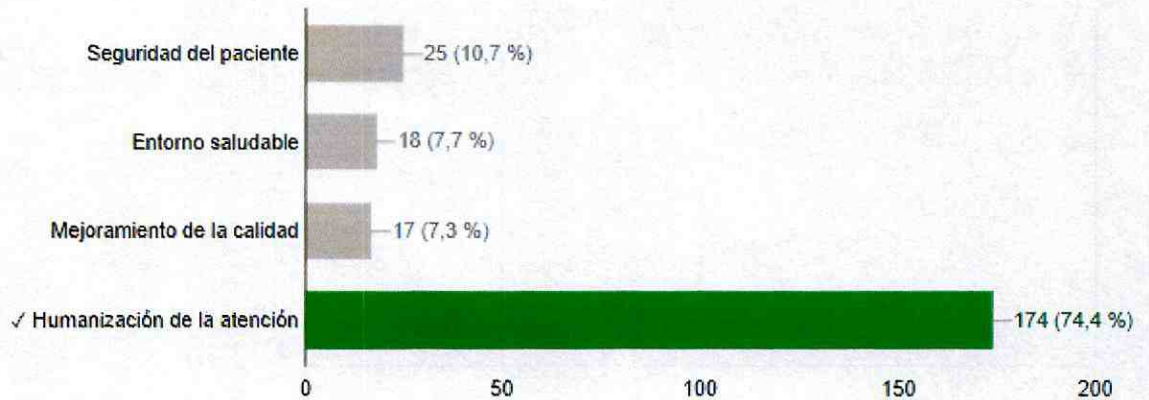


Gráfico 4. Pregunta 4

El 74,4% de los encuestados contestaron correctamente la pregunta y el 25,7% se equivocaron en ella, esto nos indica que la mayoría del personal asistencial conoce algunas definiciones del Programa de Humanización, pero aún siguen habiendo fallas en el conocimiento de los términos relacionados con el Programa.

5. Los atributos que condicionan y están directamente relacionados con la satisfacción del usuario son:

- a. Seguridad, eficiencia, disponibilidad
- b. Oportunidad, pertinencia, efectividad
- c. A y B son correctas**
- d. Ninguna de las anteriores

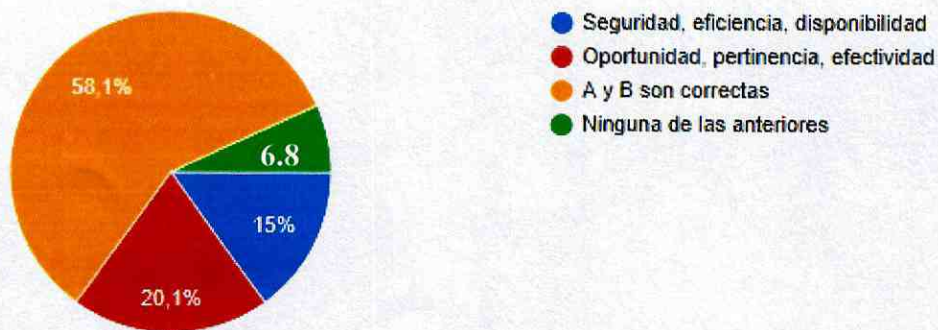


Gráfico 5. Pregunta 5

El 58,1% de los encuestados contestaron correctamente la pregunta y el otro 41,9 se equivocaron en la respuesta, esto indica el desconocimiento de los atributos relacionados con la satisfacción del usuario.

6. El programa de humanización de la Subred Sur está compuesto por la política de humanización, los ejes de intervención, las líneas de intervención y las etapas de intervención. Cuando nos referimos a los ejes de intervención estos son:

- a. **con el cliente interno y con el cliente externo**

- b. con el cliente medio y con el cliente externo
- c. con el cliente externo y con las capacitaciones
- d. a y c son correctas

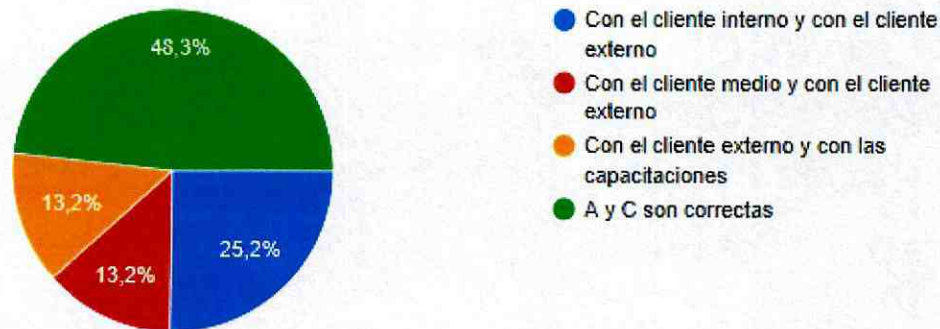


Gráfico 6. Pregunta 6

El 25,2% de los encuestados contestaron correctamente la pregunta y el 74,7% se equivocaron en ella, esto evidencia la falencia que hay del personal asistencial en cuanto a las líneas de intervención del Programa de Humanización.

7. Los responsables del programa de humanización son:

- a. Equipo de Humanización, referente área funcional de Humanización, líder y referente de área, profesional de enlace de las Unidades de Servicio, etc.
- b. Equipo de Humanización de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.**
- c. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
- d. Oficina de Desarrollo Institucional

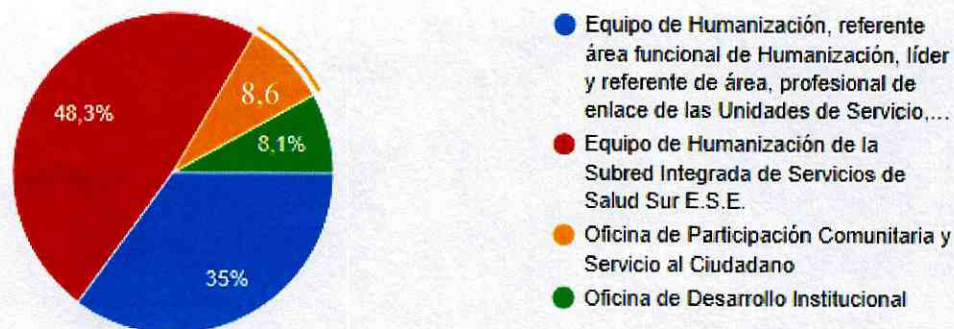


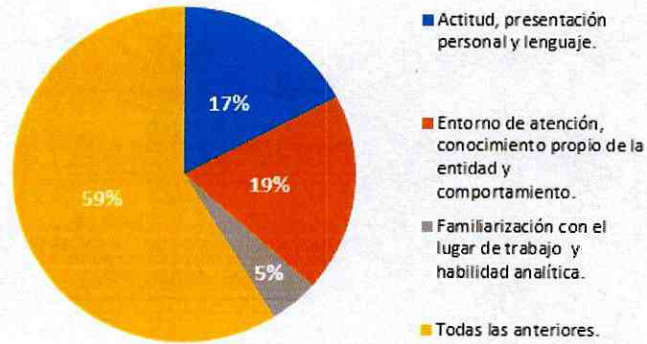
Gráfico 7. Pregunta 7

El 48,3% de los encuestados contestaron correctamente la pregunta y el 51,7% se equivocaron en ella, esto indica que no hay claridad acerca del personal responsable del Programa de Humanización, por lo cual ante cualquier situación no sabrían ante quien acudir.

8. El protocolo de Atención Humanizada describe los factores que intervienen en la relación que se establece con el usuario, estos corresponden a:

- a. Actitud, presentación personal y lenguaje.

- b. *Entorno de atención, conocimiento propio de la entidad y comportamiento.*
- c. *Familiarización con el lugar de trabajo y habilidad analítica.*
- d. **Todas las anteriores**



Gráfico

8.

Pregunta

8



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

INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO

GP-GPA-FT-01 V2

El 59% de los encuestados contestaron correctamente la pregunta y el 61% se equivocaron al contestar, se evidencia la falta de conocimiento por parte del personal acerca de los documentos relacionados con el programa de humanización.

Soporte Política Humanización 1 y 2

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 cumplimiento 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 programadas * 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 programadas * 100	trimestral
6. Cargo del responsable de realizar seguimiento y control al cumplimiento de la política				
REFERENTE DE HUMANIZACIÓN				
ELABORÓ Nombre: DERLY XIMENA MESA OLIVEROS		REVISÓ Nombre: GLORIA LUISA POLANIA AGUILLÓN	APROBO Nombre: CLAUDIA HELENA PRIETO VANEGAS	

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.																
DESARROLLO INSTITUCIONAL																
PROCESO DE HUMANIZACIÓN																
INDICADORES DE GESTIÓN																
CATEGORÍA	TEMÁTICA	META	2018												TOTAL Diciembre	%
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	septiemb	Octubre	Noviemb	Diciembr		
CAPACITACION	INDUCCION POLITICA	2638	263	128	78	568	156	80	257	456	90	283	243	22	2636	100
	ULG	1443	0	0	0	0	0	430	0	157	0	516	340	1443	100	
	ULC	1329	0	197	257	0	545	165	0	0	89	76	0	1329	100	
ACCIONES ABARCADAS BYD	HUMANIZACION EN SALUD	3524	244	159	84	685	158	304	283	520	102	202	58	376	3152	80
	MANEJO DE QUEJAS	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MANEJO DE RIESGO	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MANEJO DE CALIDAD DEL SERVICIO	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MANEJO DE ATENCION AL PACIENTE	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MANEJO DE ATENCION AL PACIENTE	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MANEJO DE ATENCION AL PACIENTE	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MANEJO DE ATENCION AL PACIENTE	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MANEJO DE ATENCION AL PACIENTE	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MANEJO DE ATENCION AL PACIENTE	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MANEJO DE ATENCION AL PACIENTE	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
INTERVENCIONES	CAMPANA(Soy subred sur)	3524					588	1024	145	933	113	504	500	4673	119	
	INTERVENCION DE GRUPO	861	45	15	10	60	25	33	58	60	47	282	142	64	861	100
	APYO ESPIRITUAL	756	71	128	50	46	64	68	16	43	234	222	198	82	1224	162
INTERVENCIONES	RUTA DE SALUD	300	102	79	67	0	0	0	0	0	0	72	23	343	114	
	INTERACCION COMUNITARIA	467	21	22	8	95	0	207	14	0	79	27	28	36	637	136
	GIMNASIA MENTAL Y	3524	355	391	350	596	583	522	416	0	558	0	1433	457	6261	160
INTERVENCIONES	RELAJACION	1962	13	64	48	79	283	40	151	0	223	0	114	17	1032	26
	TOTAL														35817	1569
															1865.1	82.8