

Código:	PE01 PO 48	<b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	10/10/2019		
Página:	1 de 2		

<p><b>1. Descripción de la política.</b> Describe el compromiso que la institución está dispuesta a cumplir, cuál es la posición de la administración o qué es lo que se desea regular. Debe responder al <b>Qué, Cómo, Para qué.</b></p>	<p>La ESE Metrosalud, basada en la concepción del individuo como un ser integral, se compromete a crear y mantener un ambiente humanizado, a respetar la diferencia y la dignidad humana, a desarrollar la sensibilidad social y a brindar confort y comodidad, fundamentado en los principios éticos, en los valores institucionales y en los derechos humanos, que permitan relaciones de empatía y calidez, entre el usuario, la familia, el personal de la salud y demás grupos de interés, para lograr su satisfacción.</p>
<p><b>2. Marco normativo.</b> Directriz gerencial o normatividad que soporta la política.</p>	<p>Manual Estándares de Acreditación Ambulatorio y Hospitalario, Resolución 123 de 2012</p>
<p><b>3. Campo de aplicación.</b> Describe a qué procesos, planes, programas, proyectos o acciones aplica la implementación de la política.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Desarrollo 2012 – 2020 Ajustado</li> <li>• Plan de Acción 2018 Línea 5</li> <li>• Plan de Mejora de Acreditación</li> <li>• Código de Ética y Buen Gobierno</li> <li>• Modelo de Seguridad del Paciente ESE Metrosalud</li> <li>• Plan de Bienestar Social Laboral e Incentivos anual.</li> <li>• Plan de Capacitación anual.</li> <li>• Evaluación del Desempeño Laboral. (Modelo Tipo)</li> </ul>
<p><b>4. Estrategias.</b> Define las estrategias a utilizar para el logro de la política</p>	<p>La política de humanización se desarrollará a través de un programa, el cual está dirigido tanto a clientes internos como externos y basado en cuatro pilares, los cuales son :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente humanizado</li> <li>• Procesos humanizados</li> <li>• Trato digno</li> <li>• Apoyo integral</li> </ul> <p>Los pilares están alineados con los estándares de acreditación que guardan relación con la humanización en la organización.</p>

Código:	PE01 PO 48	<b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	10/10/2019		
Página:	2 de 2		

<p><b>5. Implementación y evaluación.</b> Define los medios de despliegue, seguimiento y evaluación mediante indicadores, para la implementación y efectividad de la política.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Despliegue.</b> El despliegue se realizará través de los medios institucionales definidos y en la estrategia de Despliegue Institucional que se realiza periódicamente en todas así Unidades Administrativas.</li> <li>• <b>Seguimiento y evaluación (indicadores).</b> La evaluación de la política se realizará a través de una matriz de indicadores que permita medir los resultados y el impacto de las estrategias implementadas en los cuatro pilares.  Esta matriz será objeto de evaluación por parte del grupo de humanización, Comité de Gerencia y Junta Directiva para la toma de decisiones.</li> </ul>
--	---

Preparado por: Equipo de humanización	Revisado por: Adriana Córdoba Isaza, Gustavo Hernández Giraldo	Aprobado por: Leopoldo Abdiel Giraldo
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Director de alentó humano, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo organizacional	Cargo: Gerente
Fecha: 02/10/2019	Fecha: 08/10/2019	Fecha: 10/10/2019

<b>CONTROL DE ACTUALIZACIÓN</b>				
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
01	10/10/2019	Se crea la política de humanización	Con el propósito de formalizar las políticas institucionales y responder a requerimientos normativos.	Director de alentó humano, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo organizacional