



Memorias de **SOSTENIBILIDAD** Humanización **2023**



Humanización

Política y programa de Humanización

Alineación con la plataforma estratégica a través de Objetivo No. 4 “consolidar una cultura humanizada que permita mejorar la percepción de satisfacción del usuario y colaboradores en torno a la institución”.

Resolución No. 750 del 21 de julio del 2020 por medio de la cual la E.S.E Salud del Tundama se compromete a fomentar la cultura humanizada.

Programa institucional de humanización denominado “atención con amor”.

Líneas Programa de Humanización

Respetamos los derechos de nuestros usuarios y colaboradores

01

6 LINEAS DE ACCIÓN DEL PROGRAMA

La comunicación como el arte del buen trato

02

Nuestro objetivo tu tranquilidad.

03



04

Espacios amigables

05

Conscientes de las necesidades de los colaboradores.

06

El dolor desde tu percepción

Línea 1: Te respetamos, nos respetamos

Objetivos

Fomentar el trato digno y respetuoso en todos los miembros involucrados en la institución bajo todas las circunstancias.

Logros

Establecimiento del plan de divulgación de derechos y deberes, con el objetivo de desplegar estrategias de educación como:

- Saludo institucional
- Paradas de calidad con los usuarios
- Divulgación de los derechos y deberes
- Articulación con el comité de ética e integridad hospitalaria
- Establecimiento del rotafolio
- Involucramos a la asociación de usuarios





Línea 2: El arte de comunicarnos

Objetivos

Fortalecer la comunicación asertiva entre las personas involucradas en la institución, a través de la sensibilización, comunicación completa, disponible, confiable y oportuna

Logros

Fortalecimiento del despliegue de la herramienta institucional denominada “las 7C de la comunicación” por medio de la cual, fortalecemos las relaciones entre usuario y colaborador

Intervenciones individuales con colaboradores E intervenciones a los servicios, el impacto de estas intervenciones se puede ver reflejado en la disminución de quejas asociadas al trato con los usuarios.



Actividad con colaboradores tema el arte de comunicarnos, 2023



Línea 3 : Caminando juntos hacia tu tranquilidad

Objetivo: Garantizar espacios de acompañamiento emocional para los colaboradores y usuarios que lo requieran.

Logros: Fortalecimiento de la estrategia de acompañamiento emocional la cual es socializada al 100% de los colaboradores de manera periódica.



Creación de la estrategia de apoyo espiritual. Actualmente se encuentra en etapa de consolidación de red de apoyo.



Línea 4 : Espacios Amigables

Objetivo: Realizar la gestión de espacios que garanticen la humanización del ambiente físico



Logros: Mantenimiento de espacios limpios y seguros para los usuarios y colaboradores.

Embellimiento de espacios como ascensor, baños de niños y niñas, consultorios rosados, mural IAMII.

Renovación de equipos de computo.

Línea 5 : Conscientes de las necesidades de los colaboradores

Objetivo: Generar mecanismo de humanización acorde a las necesidades identificadas

Logros: Articulación con gerencia del talento humano para el despliegue del programa de bienestar, estímulos e incentivos de cada vigencia.

Durante cada vigencia se ejecutan actividades de esparcimiento con colaboradores y sus familias.

Medición de las actividades a través de la gestión de las actividades de impacto.

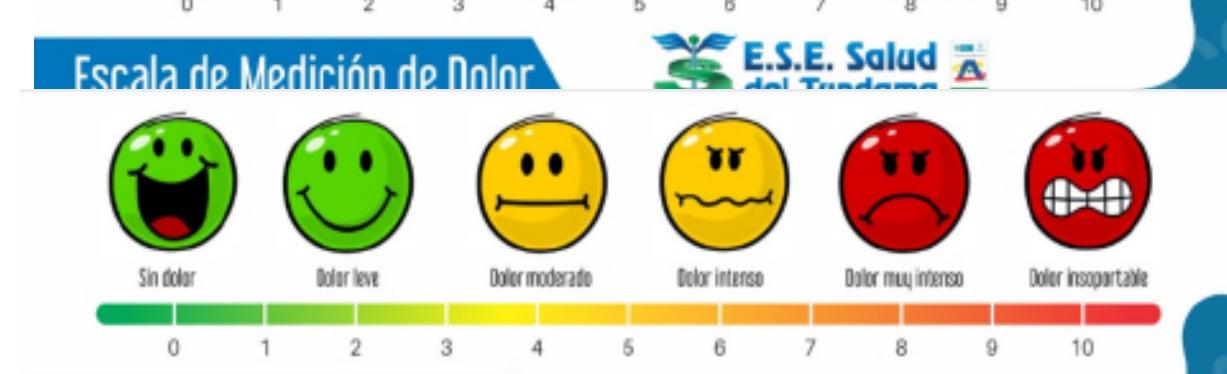


Actividad con colaboradores y sus familias, 2023

Línea 6 : El dolor desde tu percepción

Objetivo: Realizar un abordaje integral del dolor al reconocerlo como 5 signo vital.

Logros: Reconocimiento del dolor como quinto signo vital, para su abordaje integral. Con la inclusión de esta línea, se documentó el protocolo de manejo del dolor, el indicador que mide su adherencia en los colaboradores de los servicios de odontología, enfermería y medicina y aplicación de escalas de medición de dolor.



Pieza escalas del dolor, 2023