

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

|                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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>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> |
| <b>2. Marco normativo.</b> Directriz gerencial o normatividad que soporta la política.                                                                                                                                             | <p>Manual Estándares de Acreditación Ambulatorio y Hospitalario, Resolución 123 de 2012</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>3. Campo de aplicación.</b> Describe a qué procesos, planes, programas, proyectos o acciones aplica la implementación de la política.                                                                                           | <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>                                                                             |
| <b>4. Estrategias.</b> Define las estrategias a utilizar para el logro de la política                                                                                                                                              | <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<br/>HUMANIZACIÓN</b>  |
| Versión:             | 01         |                                                                                                                         |
| Vigente a partir de: | 10/10/2019 |                                                                                                                         |
| Página:              | 2 de 2     |                                                                                                                         |

## 5. Implementación

**y evaluación.** Define los medios de despliegue, seguimiento y evaluación mediante indicadores, para la implementación y efectividad de la política.

### • Despliegue.

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.

### • Seguimiento y evaluación (indicadores).

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.

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

## CONTROL DE ACTUALIZACIÓN

| 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 alento humano, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo organizacional |