

 <b>ISABU</b> e.s.e   INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	<b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN: 27-12-2021
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 25-09-2025
	CÓDIGO: CAL-PO-004	PÁGINA: 1 - 2
	VERSIÓN: 2	REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

El Gerente de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga y sus colaboradores se comprometen a brindar atención en salud a través de un personal sensibilizado hacia la calidez de la atención al usuario y su familia, con conocimientos y apropiación en derechos y deberes, promoviendo el respeto la responsabilidad y orientación durante todo el proceso de atención, procurando un ambiente armónico para el desarrollo de su trabajo, asegurando las condiciones humanizantes desde el ambiente físico como una responsabilidad con todos los grupos de interés hacia la generación de una cultura más humanizada.

### **OBJETIVOS DE LA POLÍTICA**

- Mejorar la satisfacción y calidad de vida de los pacientes mediante la prestación de los servicios de salud con enfoque en atención centrada en la persona en la E.S.E ISABU.
- Promover el respeto y la responsabilidad durante todo el proceso de atención procurando un ambiente armónico, previniendo comportamientos abusivos y agresivos para el desarrollo de su trabajo.
- Promulgar la participación del paciente y su familia en el autocuidado de su salud.
- Generar competencias en el personal que garanticen una atención humanizada que fortalezca la cultura organizacional.
- Promover, desarrollar y evaluar estrategias para mantener y mejorar una prestación de servicios humanizados en los diferentes actores (Colaboradores, usuarios y sus familias).

### **3. Estrategias del Programa de Humanización**

#### **3.1. "ISABU con los Derechos y Deberes"**

Tomando como base la necesidad del reconocimiento de los derechos y deberes en salud de los usuarios, se requiere desarrollar diferentes acciones con el fin de lograr una mayor adherencia al conocimiento y a la implementación.

**3.1.1. Objetivo:** Conocer e implementar los derechos y deberes definidos por la E.S.E. ISABU.

**3.1.2. Estrategia:** Desplegar a las diferentes partes interesadas los Derechos y Deberes en salud, generando impacto y recordación, por parte de los usuarios y colaboradores.

#### **3.2 "ISABU Digno y con Respeto"**

**3.2.1 Objetivo:** Fortalecer los valores y principios del personal de salud, que permita brindar un servicio con calidad y calidez para el mejoramiento de las buenas relaciones entre el personal de salud y los usuarios mediante estrategias lúdicas de reflexión y aprendizaje, garantizando el respeto a comunidades vulnerables, usuarios con tradiciones, creencias y valores diferentes.

**3.2.2 Estrategia:** Brindar una atención integral de calidad, destacando los principios del personal de Salud que permitan la buena relación con el usuario reflejando el respeto.

#### **3.3 "Transformación Cultural ISABU"**

**3.3.1 Objetivo:** Generar espacios para la socialización y armonización de la transformación cultural en humanización al personal de la E.S.E. ISABU.

**3.3.2 Estrategia:** Implementar una cultura humanizada en los servicios basándose en los atributos establecidos en el decálogo de humanización de la E.S.E. ISABU.

#### **3.4 "ISABU en la atención en Salud"**

**3.4.1 Objetivo:** Contribuir en la mejora de la calidad, calidez en el trato y la satisfacción de los pacientes, familiares o allegados y de los profesionales en la atención en salud en los servicios ofrecidos por la institución.

**3.4.2 Estrategia:** Fomentar un ambiente humanizado en los centros de salud y unidades hospitalarias de la E.S.E. ISABU a través de acciones relacionadas en la prestación del servicio de salud, teniendo en cuenta las poblaciones incluyentes.

#### **3.5 "ISABU Materno"**

 <b>ISABU</b> e.s.e   INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	<b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN: 27-12-2021
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 25-09-2025
	CÓDIGO: CAL-PO-004	PÁGINA: 2 - 2
	VERSIÓN: 2	REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

**3.5.1 Objetivo:** Ofrecer la atención del parto incluyendo cuidados basados en las necesidades de cada mujer, respetando sus decisiones y garantizando la atención segura del binomio madre – hijo; incorporando la participación activa de las familias en la toma de decisiones informadas en la atención del parto.

**3.5.2 Estrategia:** Garantizar la privacidad e intimidad del entorno durante el parto considerando este, como un proceso fisiológico y natural mediante la instauración de protocolos y guías de práctica clínica basadas en la evidencia con el fin de proporcionar una información permanente a la gestante y su familia durante todo el proceso de su atención.

### 3.6 “ISABU Espiritual”.

**3.6.1 Objetivo:** Brindar un acercamiento espiritual y emocional, para los usuarios y sus familias, mediante el apoyo de personas voluntarias que realizan acompañamiento emocional a los pacientes que presenten algún tipo de dificultad y que voluntariamente acepten este tipo de ayuda.

**3.6.2 Estrategia:** Contar con el apoyo de voluntarios, facilitando el acompañamiento de un líder espiritual a los pacientes y familiares en aquellas situaciones que así lo requieran.

### 3.7 “ISABU te acompaña”

**3.7.1 Objetivo:** Generar un acompañamiento en el proceso de adaptación al cargo con el fin de facilitar su proceso de aprendizaje de las actividades a realizar.

**3.7.2 Estrategia:** Establecer e institucionalizar la Estrategia “ISABU te acompaña” por medio del buen trato, brindando un acompañamiento constante que propicie espacios de solidaridad mejorando la adaptación de los clientes internos en su entorno laboral.

## 4. Indicadores de la Política de Humanización.

- Porcentaje de Quejas PQRSF
- Porcentaje de proporción de vulneración de Derechos y Deberes de los usuarios.
- Porcentaje de satisfacción al usuario.
- Porcentaje de adherencia Plan Padrino.
- Porcentaje de adherencia de cumplimiento del programa de Humanización.