

	TERAPIAS C.T.J MANUAL DE HUMANIZACION DE SERVICOS	Código: 002-CTJ-PP-MA-HM Versión: 01 Fecha: 02-02-2023 Página 1 de 12
--	--	--

FECHA TECNICA DEL DOCUMENTO			
DATOS GENERALES DEL DOCUMENTO			
NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE HUMANIZACION			
<b>❖ OBJETIVO:</b> Mejorar el nivel de salud de la población, responder de una manera más adecuada a las expectativas no médicas de sus usuarios, disminuir la desigualdad en el trato y en los niveles de salud de la población y establecer mecanismos para evitar que la población a la que el sistema sirve sufra graves contingencias financieras debidas a los gastos generados por la atención a la salud.			
<b>❖ ALCANCE:</b> El presente documento aplica para el personal asistencial y administrativo de la IPS CTJ			
ELABORO	REVISÓ	ACTUALIZÓ	FECHA DE APROBACIÓN
NOMBRE: Marcel Diaz G. Asesor de calidad	NOMBRE: Marcel Diaz G. Asesor de calidad	NOMBRE: Anyela Rodríguez Asesor de calidad	01-02-2021

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE REVISIÓN
2	Actualización del documento	01-02-2021	01-02-2023

	<b>TERAPIAS C.T.J</b> <b>MANUAL DE HUMANIZACION DE SERVICIOS</b>	<b>Código: CTJD-PP-MA-HM-003</b> <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 02-02-2023</b> <b>Página 1 de 12</b>
---	---	---

## PRESENTACIÓN

El servicio al usuario constituye un medio poderoso que ayuda a los gerentes y líderes a identificar y centrar su atención en los servicios que los usuarios desean y necesitan. En los servicios de salud, se ha descubierto que al ofrecer a sus pacientes y familias un trato cortés y servicios eficientes y de alta calidad, generan un impacto positivo tanto para la población como para la institución prestadora de dichos servicios; la integración de elementos de carácter técnico y también de procesos objetivos y subjetivos; todos aplicados articuladamente tienen como resultante la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución de salud.

Para la IPS TERAPIAS CTJ S.A.S la prestación de servicios caracterizados por su calidad, calidez, seguridad y confiabilidad, se ha convertido en un reto y en un factor crítico de éxito, para lograr la satisfacción de nuestros usuarios. Por ello desde el año 2021 se trabajará con un Modelo de Humanización Tradicional centrado en fomentar "una cultura de buen trato al usuario".

Este Modelo en su momento contribuirá a hacer de La IPS TERAPIAS CTJ S.A.S. una ips mas humana , sin embargo con las necesidades actuales de los clientes internos y externos documentadas en los diagnósticos realizados en los años 2019 y 2020 y la implementación de la Acreditación en la ips , se hizo necesario un cambio del Modelo tradicional de Humanización que permitiera introducir otros factores que tienen que ver con la Calidad de atención esperada y los clientes del sistema.

Desde el año 2021 se cuenta con un Plan de humanización integral, encaminado a transformar no sólo la parte personal y asistencial sino la administrativa e institucional, involucrando la calidez en la atención de nuestros colaboradores, agilizando los procesos internos y mejorando las instalaciones y espacios hospitalarios que de hecho generan valor agregado en la prestación del servicio. En la redefinición del direccionamiento estratégico de la ips, realizado en 2021, se continuó con el propósito que la prestación de los servicios en la ips se brinde sobre la base del Trato Digno y Humanizado para todos nuestros usuarios, pacientes y familiares. Para ello fue necesario establecer la Política de Humanización que constituye el reflejo de nuestro sentir, en ella todos nos comprometemos a: "Trabajar permanentemente para que nuestros colaboradores asuman actitudes y prácticas que permitan ofrecer un trato digno, amable, amoroso y respetuoso, logrando la fidelización de nuestros usuarios".

El presente documento tiene como propósito la rearticulación y actualización de las diferentes acciones y esfuerzos realizados por la ips , en consonancia con el direccionamiento estratégico, el objetivo de la Acreditación y el fin último nuestros usuarios.

	<b>TERAPIAS C.T.J</b> <b>MANUAL DE HUMANIZACION DE SERVICIOS</b>	<b>Código: CTJD-PP-MA-HM-003</b> <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 02-02-2023</b> <b>Página 1 de 12</b>
---	---	---

## 1. MARCO LEGAL, NORMATIVO Y TEORICO

### 1.1 Marco Legal y Normativo

Para efectos de la contextualización del presente documento se presenta a continuación la relación de legal y normativa que enmarca la humanización del servicio; tanto externa como interna aplicable a la ips . Constitución Política de Colombia: Artículo 48: Define la Seguridad Social como un servicio público, bajo la dirección, coordinación y control del Estado, con principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. Artículo 49: Se establecen como funciones del Estado establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas y ejercer su vigilancia y control.

Ley 100 de 1993: Por la cual se reglamenta el Sistema General de Seguridad Social en Colombia. Además de los principios generales contempla como reglas del servicio público de salud, la Calidad y en ella señala que el sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. Ley 87 de 1993. Dicta las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado Colombiano.

Ley 872 de 2003. Crea el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en las instituciones del Estado, como una herramienta para la gestión sistemática y transparente, que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social con la prestación de los servicios, enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo que el sector Estatal debe cumplir para ejercer su función social. Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y las entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1122 de 2006: Por la cual se hacen algunas modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud; fija como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.

### 1.2 Marco Teórico

A continuación se presenta un marco teórico general frente a la humanización, extractado de varias fuentes de información como consultas en Internet, páginas Web de entidades como Icontec, Ministerio de salud, Secretaría de Salud de Bogotá

#### Humanización Hoy

Humanizar... más que una sonrisa... “Una persona que no vive para servir, no sirve para vivir”. “El Servicio es como un juego de tenis: si no se sabe servir, rápidamente se perderá” La humanización busca incorporar la sensibilidad hacia el ser humano por encima de cualquier otro elemento, personalizando la asistencia y respondiendo desde el trabajo a la dignidad de la persona.

	<b>TERAPIAS C.T.J</b> <b>MANUAL DE HUMANIZACION DE SERVICIOS</b>	<b>Código: CTJD-PP-MA-HM-003</b> <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 02-02-2023</b> <b>Página 1 de 12</b>
---	---	---

De la misma manera que la deshumanización en el servicio hace referencia al desinterés del servidor público hacia el ciudadano, podemos decir que la "humanización es el genuino interés que siente y manifiesta el servidor público por un ciudadano".

### Qué es servicio

"Servicio es la producción de una experiencia de compra satisfactoria. En realidad, el saldo positivo entre lo que el comprador "percibe" y lo que "esperaba" es la esencia misma del acto de servicio" (Joan Ginebra, en su libro Dirección por servicios: la otra calidad).

Karl Albrecht (gurú del servicio a nivel mundial) define el servicio como "la percepción del cliente como resultado de los contactos que tiene con la entidad, sobre los que se forma una imagen. Es decir que servicio es la sumatoria de los instantes de contacto".

El servicio al ciudadano es hacer algo fuera de lo común por él, hacer todo lo posible por satisfacerlo y tomar decisiones que lo beneficien, aun con cargo a los fondos de la entidad. El servicio se deshumaniza no solamente cuando el servidor público no cuenta con la actitud y la aptitud necesarias en su proceso de atención al ciudadano. Existe otra serie de factores ajenos a él que están "tras bambalinas", pero que son igualmente peligrosos. Se destacan, entre otros, los siguientes: el direccionamiento corporativo de la entidad (políticas, normas), la rigidez de los procesos, lo precario de los recursos (tecnología obsoleta), etc.

### Por ello el servicio debe:

- Estar alineado con el direccionamiento estratégico de la entidad
- Comenzar por arriba
- Contar con la participación de todo el personal (no solamente del servidor público de contacto)
- Estar soportado en unos procesos amigables
- Estar apoyado en una sólida cultura.

### Situaciones de servicio deshumanizado

- Cuando la entidad habla de servicio, pero el concepto "no" forma parte de su direccionamiento estratégico (no forma parte de su misión, de su visión, de su estrategia).
- Cuando los procesos o sistemas se diseñan para la entidad, no pensando en el ciudadano.
- Cuando la responsabilidad del servicio recae únicamente sobre los servidores públicos que tienen contacto con el ciudadano
- Cuando el servicio es implementado como un concepto de momento (tal vez una moda).
- Cuando no se gesta bajo un enfoque de cultura

La piedra angular del desarrollo de modelos de atención humanizada es el enfoque hacia las necesidades de las personas. En tal sentido, si desarrollamos la capacidad de identificar y, por consiguiente, poder atender las necesidades, no sólo de los pacientes, sino también las propias y de nuestros compañeros de trabajo, estaremos generando una manera de brindar servicios de salud que, además de ser novedosa, contribuya al crecimiento personal y que supere la etapa de las fórmulas simples y repetitivas de cortesía.

	<b>TERAPIAS C.T.J</b> <b>MANUAL DE HUMANIZACION DE SERVICIOS</b>	<b>Código: CTJD-PP-MA-HM-003</b> <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 02-02-2023</b> <b>Página 1 de 12</b>
---	---	---

## Humanización y Servicio

La filosofía de servicio se fundamenta en que el eje de la Administración es el USUARIO y todo lo que esta haga debe estar orientada a la satisfacción de sus necesidades. El servicio es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes

Todo el servicio está soportado sobre siete pilares básicos:

- ✓ La Administración es una sola.
- ✓ Aumento y mejora de los canales de interacción.
- ✓ Se debe siempre construir sobre lo construido.
- ✓ Unificación del lenguaje del servicio.
- ✓ Prestar un servicio Confiable, Amable, Digno y Eficiente.

## Atributos del servicio

Habilidades y Aptitudes de los servidores de puntos de contacto:

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amabilidad y Cortesía</li> <li>✓ Sensibilidad</li> <li>✓ Comprensión</li> <li>✓ Tolerancia y Paciencia</li> <li>✓ Dinamismo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Razonamiento, persuasión</li> <li>✓ Capacidad para escuchar</li> <li>✓ Capacidad para asesorar y orientar</li> <li>✓ Autocontrol</li> <li>✓ Creatividad</li> </ul> |
|---|---|

Expectativas de los pacientes con relación a sus interacciones

- ✓ Comprensión de sus necesidades.
- ✓ Eficiencia en la realización de nuestro trabajo.
- ✓ Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- ✓ Humanización en los servicios de salud
- ✓ Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
- ✓ Respuestas claras a sus preguntas.
- ✓ Respuesta oportuna a sus solicitudes.
- ✓ Atención efectiva a las quejas y reclamos.
- ✓ Disponibilidad para atenderlos (as) de forma respetuosa y amable.
- ✓ Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- ✓ Sinceridad y precisión cuando averiguan por el estado real de su petición.
- ✓ Excelente ambiente en el punto de servicio al ciudadano.
- ✓ Buena presentación personal de quien los atiende.

	<b>TERAPIAS C.T.J</b> <b>MANUAL DE HUMANIZACION DE SERVICIOS</b>	<b>Código: CTJD-PP-MA-HM-003</b> <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 02-02-2023</b> <b>Página 1 de 12</b>
---	---	---

## Humanización en los servicios de salud

Todos aceptamos que cualquier enfermedad genera una carga emocional tanto para la persona que la sufre como para las personas que la rodean (familiares, en la mayoría de los casos). La intensidad de estas emociones suele estar relacionada con la gravedad de la misma: entre más grave sea el diagnóstico que se recibe, más difícil será la vivencia de esa experiencia.

En el mundo moderno se entiende la salud como un derecho, y esto ha permitido que pacientes y familiares cuenten con mecanismos formales para expresar sus necesidades y deseos, lo cual ha significado un cambio radical que tomó por sorpresa a los trabajadores de la salud, quienes históricamente han sido –y siguen siendo– educados para seguir el ritmo de los avances científicos

Humanizar, un acto de servicio: Encuentro entre dos seres humanos, en donde el saber del uno permite ayudar al otro. Los miembros del equipo de salud aportarán sus conocimientos, su creatividad y su trato compasivo, y el paciente, su confianza y respeto a quienes lo atienden, y, en mayor o menor medida, su colaboración, si su situación se lo permite.

El servicio humanizado va más allá de la aplicación de las formas de cortesía y protocolo. El servicio prestado en una institución de salud es particular al proceso de salud y enfermedad, y de ninguna manera puede compararse con la atención brindada en un hotel o en un restaurante, así sea que en todos ellos hay un proceso de “prestación de servicios”.

Es importante tener claro que la problemática de la prestación de los servicios de salud nace del hecho de que en estos servicios se presenta el encuentro de personas que, debido al impacto de los fenómenos que acompañan a los procesos de salud y enfermedad, manifiestan toda la complejidad de sus vidas personales, sociales y culturales.

Aunque debemos seguir como fundamento una serie de lineamientos comunes a todos los prestadores de servicios de salud, No debemos caer en el error de reducir el concepto de “atención humanizada” a la aplicación mecánica de dichos protocolos. En la humanización de la atención en salud, la primera invitación es a intentar un enfoque diferente ante las reacciones de los pacientes y sus familiares.

En general, a las personas que trabajan en salud no se les ha enseñado que una reacción emocional no siempre está manifestando una misma preocupación o necesidad. El miedo puede estar manifestando la necesidad de seguridad física o, quizás, de claridad ante la información ya mencionada, o tal vez la tristeza de reconocerse como vulnerable. El recitar estadísticas para aquél que descubre que es mortal puede llegar a ser contraproducente porque lo vuelve “una cifra más” en su imaginario. Ahora bien, en el mundo moderno se entiende la salud como un derecho, y esto ha permitido que pacientes y familiares cuenten con mecanismos formales para expresar sus necesidades y deseos, lo cual ha significado un cambio radical que tomó por sorpresa a los trabajadores de la salud, quienes históricamente han sido –y siguen siendo– educados para seguir el ritmo de los avances científicos, aunque en ocasiones no sean preparados para seguir los cambios sociales y culturales. Este desfase los ha conducido hoy en día al desconcierto y al miedo ante las solicitudes de los pacientes. Todo esto ha resultado en una situación incómoda para los trabajadores de la salud, no sólo por la pérdida de autoridad frente al paciente y su familia, sino también porque, al hacer énfasis en los derechos de los pacientes como personas, se empezó a ignorar sus necesidades, lo cual colaboró para aumentar su sensación de desequilibrio.

	<b>TERAPIAS C.T.J</b> <b>MANUAL DE HUMANIZACION DE SERVICIOS</b>	<b>Código: CTJD-PP-MA-HM-003</b> <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 02-02-2023</b> <b>Página 1 de 12</b>
---	---	---

Actualmente es evidente la necesidad de buscar equilibrio en la relación entre prestadores de servicios de salud y usuarios de estos servicios. Como resultado de dicha búsqueda, aparece la "humanización de la salud" como un movimiento que busca definir cualquier práctica terapéutica como un "acto de servicio".

Tips de Humanización:

Procure no decir:

- "No sé". Diga más bien "Un momento, por favor. Voy a averiguarlo"
- "No". Diga "Lo que puedo hacer es..."
- "Ése no es mi trabajo". Diga "Quien le puede ayudar o colaborar es..."
- "Yo no tengo la culpa". Diga "Veamos qué se puede hacer al respecto"
- "Cálmese". Diga "Lo siento"
- "Ahora estoy ocupado". Diga "Permítame un momento, por favor. Ya lo atiendo"
- "Llámeme luego". Diga "Yo lo llamo más tarde".

Recuerde que al paciente o usuario le gusta que:

- El trato sea amable y respetuoso
- Le demos importancia
- Lo tengamos en cuenta
- Comprendamos su situación
- Lo atendamos con calidez y agilidad
- Orientemos con precisión sus solicitudes
- Le ofrezcamos alternativas de solución

Recuerde que el usuario siempre espera:

- Una actitud amable
- Comprensión
- Un trato equitativo
- Opciones o alternativas para resolver sus inquietudes
- Información clara y precisa

### **Humanización y Buen Trato**

El trato adecuado es la situación que se logra cuando las interacciones entre el usuario y el sistema de salud se efectúan tomando en cuenta y satisfaciendo las legítimas expectativas del usuario en los aspectos no médicos de dicha interacción.

Los objetivos intrínsecos de los sistemas de salud son mejorar el nivel de salud de la población, responder de una manera más adecuada a las expectativas no médicas de sus usuarios, disminuir la desigualdad en el trato y en los niveles de salud de la población y establecer mecanismos para evitar que la población a la que el sistema sirve sufra graves contingencias financieras debidas a los gastos generados por la atención a la salud. Esta definición de objetivos finales se inserta en un marco teórico que busca evitar una relación asimétrica entre el usuario y el sistema. Dado que el desempeño del sistema en materia de atención a la salud es evaluado a

	<b>TERAPIAS C.T.J</b> <b>MANUAL DE HUMANIZACION DE SERVICIOS</b>	<b>Código: CTJD-PP-MA-HM-003</b> <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 02-02-2023</b> <b>Página 1 de 12</b>
---	---	---

través de los logros alcanzados con relación al estado de salud de la población, la evaluación del Trato Adecuado sirve para medir el desempeño del sistema en los aspectos no médicos de su relación con el usuario.

El trato adecuado ha sido desagregado en ocho dominios identificados, seleccionados y definidos por diferentes grupos de expertos convocados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), provenientes de diversos contextos culturales, que se reunieron con el fin explícito de integrar en el concepto de trato adecuado los aspectos más relevantes de la interacción de los usuarios con el sistema de salud; los cuales están a su vez definidos a continuación:

- **Autonomía.** Significa libertad para “autodirigirse” y tiene estrecha relación con el concepto de “empoderamiento” del usuario. Concretamente, se refiere a que el sistema respete el derecho del usuario para rehusar algún tratamiento y de ser consultado en relación a las decisiones que se tomen con respecto a su salud.
- **Trato digno.** Es el derecho de los usuarios a ser tratados como personas en toda la extensión de la palabra más que como pacientes debido a la relación asimétrica que la enfermedad o discapacidad puede establecer. Involucra el derecho de libertad de movimientos, el respeto a la privacidad e intimidad de las personas y el ser tratado cordialmente por todo el personal – médico y no - del sistema.
- **Confidencialidad.** Se refiere a que la información provista por el usuario y la generada como resultado de la consulta debe salvaguardarse y no ser divulgada sin consentimiento expreso de los individuos.
- **Comunicación.** Es el derecho del usuario a hacer todas las preguntas que considere necesarias y a recibir toda la información relacionada con su padecimiento en forma clara para él.
- **Atención pronta.** La atención médica requerida debe ser provista lo suficientemente rápido para que no cause molestia o agrave el padecimiento subyacente. Es importante agregar que bajo el marco teórico que fundamenta la medición del Trato Adecuado, deben incluirse los tiempos de traslado ya que la evaluación no debe limitarse a la interacción en el ambiente clínico sino a el sistema como un todo, incluyendo las condiciones de accesibilidad y disponibilidad de recursos físicos y humanos.
- **Acceso a redes sociales.** Los servicios de salud deben tomar en cuenta que el bienestar del usuario se ve favorecido al permitir que se mantenga el contacto con sus familiares y amigos, así como el respetar sus creencias religiosas cuando este sea el caso y no altere la dinámica de la atención médica.
- **Capacidad de elección.** Ya que ciertos individuos pueden tener preferencias sobre el sexo o edad – entre otros aspectos – de las personas que le van a tratar, la capacidad de elegir al proveedor institucional y personal de la atención requerida debe ser un derecho contemplado y respetado por el sistema de salud.
- **Calidad de las comodidades básicas.** Este es un domino que algunos han llamado de “hotelería”. Se refiere al hecho de que la alimentación proporcionada debe ser de calidad y provista en cantidad suficiente, que los baños, salas de espera y consultorios deben estar limpios y bien ventilados, además de ser confortables.

	<b>TERAPIAS C.T.J</b> <b>MANUAL DE HUMANIZACION DE SERVICIOS</b>	<b>Código: CTJD-PP-MA-HM-003</b> <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 02-02-2023</b> <b>Página 1 de 12</b>
---	---	---

## 2. HUMANIZACIÓN EN LA IPS TERAPIAS CTJ S.A.S

### Direccionamiento Estratégico

La IPS TERAPIAS CTJ S.A.S, durante la vigencia 2018, realizó un ejercicio institucional, para la reformulación del direccionamiento estratégico, en el cual participaron los directivos, líderes y colaboradores de la entidad, como resultado de ello, se obtuvo la siguiente misión y visión:

#### MISIÓN

IPS TERAPIAS CTJ S.A.S, es una entidad que presta servicios de salud de Primer Nivel de complejidad, mediante la adopción y el ejercicio de programas, proyectos y actividades como integrante del SGSSS con el fin de suministrar atención efectiva, oportuna, personalizada y humanizada a la población, al usuario y su familia, teniendo en cuenta los riesgos y las causas de morbilidad-mortalidad del área de influencia, de acuerdo con estándares y procedimientos técnico-científicos y administrativos establecidos y requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud dentro del SGSSS.

#### VISIÓN

IPS TERAPIAS CTJ S.A.S para el 2021 será líder en la prestación de servicios, apoyado con tecnología, autosuficiencia financiera y sólida infraestructura física, certificada y acreditada con servicios de alta calidad. Contaremos con un equipo de altas cualidades humanas y éticas, con vocación de servicio para una adecuada atención al usuario, a la comunidad y sus familias, generando reconocimiento local y regional.

Como se observa dentro de su conformación se identifica claramente la incorporación de la humanización dentro de un modelo gestión integral de salud centrada en el usuario, esperando su satisfacción y reconocimiento.

De igual forma, en este ejercicio se mantuvo la política estratégica, que expresa el compromiso gerencial frente a la Humanización del Servicio:

Nos comprometemos a: "Trabajar permanentemente para que nuestros colaboradores asuman actitudes y prácticas que permitan ofrecer un trato digno, amable, amoroso y respetuoso, logrando la fidelización de nuestros usuarios".

Es importante resaltar otros lineamientos y adelantos establecidos para lograr avanzar hacia la prestación de servicios humanizados por parte de todos los colaboradores de la IPS TERAPIAS CTJ S.A.S, como los que se mencionan a continuación.

### Filosofía Organizacional

- Creemos en el valor fundamental del **RESPETO POR LA VIDA** y en la promoción y prevención de la enfermedad.
- Creemos en el valor de la **MEDICINA IMPREGNADA DE HUMANIZMO** como integrador de una sociedad de valores con derechos y deberes.
- Creemos en la **ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO**, y la responsabilidad ante la comunidad como servidor público.

	<b>TERAPIAS C.T.J</b> <b>MANUAL DE HUMANIZACION DE SERVICIOS</b>	<b>Código: CTJD-PP-MA-HM-003</b> <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 02-02-2023</b> <b>Página 1 de 12</b>
---	---	---

- Creemos en la **MEJORA CONTINUA** como pilar de nuestro sistema de gestión.

Dentro de su direccionamiento estratégico, la entidad tiene definidas responsabilidades en el cumplimiento de su misión así:

<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer necesidades en salud y expectativas de los clientes</li> <li>• Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud</li> <li>• Garantizar una oferta de servicios acorde a la demanda en términos de oportunidad y capacidad resolutiva, acorde al nivel de complejidad de la IPS TERAPIAS CTJ S.A.S</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD AMBIENTAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar gestión integral de los residuos hospitalarios y similares acorde a los lineamientos normativos</li> <li>• Proteger y conservar el medio ambiente</li> <li>• Proporcionar ambientes que garanticen seguridad y salud en el trabajo a los funcionarios y contratista de la IPS TERAPIAS CTJ S.A.S</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD ECONÓMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de recursos con austeridad y transparencia</li> <li>• Lograr y mantener el punto de equilibrio financiero</li> <li>• Implementar programas de saneamiento fiscal y financiero y/o programa de gestión integral de riesgo acorde a los requerimientos de los entes administrativos y de control</li> </ul>
<b>RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de sistemas de gestión de calidad; de seguridad y salud en el trabajo; ambiental y administrativa</li> <li>• Desarrollo de programa de administración del talento humano</li> <li>• Garantizar la sostenibilidad y permanencia de la institución en el mercado.</li> <li>• Cumplir con los requisitos de habilitación en todos sus estándares y criterios definidos en la normatividad vigente</li> <li>• Lograr los altos estándares de calidad en la prestación del servicio que le permita a la IPS TERAPIAS CTJ S.A.S ser competitiva</li> <li>• Disponer de tecnologías de la información</li> <li>• Humanización del servicio.</li> <li>• Seguridad del paciente</li> </ul>

### 3. POLÍTICA, OBJETIVOS, ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

#### 3.1 Política de Humanización del Servicio

Nos comprometemos a: "Trabajar permanentemente para que nuestros colaboradores asuman actitudes y prácticas que permitan ofrecer un trato digno, amable, amoroso y respetuoso, logrando la fidelización de nuestros usuarios".

	<b>TERAPIAS C.T.J</b> <b>MANUAL DE HUMANIZACION DE SERVICIOS</b>	<b>Código: CTJD-PP-MA-HM-003</b> <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 02-02-2023</b> <b>Página 1 de 12</b>
---	---	---

### 3.2 Objetivo General

Desarrollar, Socializar, implementar y evaluar el Plan de Humanización, en concordancia con su política, mediante la realización de acciones conscientes y planeadas, que lleven a mejorar la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

### 3.3 Objetivos Específicos

Incentivar el servicio humanizado en los colaboradores, a través del desarrollo de habilidades profesionales y humanas, fortaleciendo la cultura de la sensibilidad y el buen trato hacia el otro.

Fortalecer el desarrollo de actividades articuladas con los principios, valores institucionales y derechos y deberes del usuario, de manera que se conviertan en referentes de acción en la prestación de los servicios.

Fortalecer y apoyar las acciones que garanticen ambientes seguros, cómodos y acogedores, para el usuario, familia y colaboradores.

### 3.4 Alcance y Campo de Aplicación

Este Plan va dirigido a todos los colaboradores de la IPS TERAPIAS CTJ S.A.S, con el fin de dotar a la Entidad, de una herramienta que contribuya al despliegue de la política de humanización del servicio, el cumplimiento de los objetivos institucionales y el direccionamiento estratégico. Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca la articulación de las diferentes líneas del modelo de humanización, y las estrategias y actividades a desarrollar en cada una de ellas.

## 4. MODELO DE SERVICIO HUMANIZADO

Teniendo en cuenta lo establecido en la plataforma estratégica del Hospital, la política y objetivos de Humanización, junto con los adelantos institucionales, se estructuró el modelo de servicio humanizado para la entidad, teniendo como primera instancia los siguientes factores de humanización para su construcción y continuidad.

A partir de los anteriores factores de humanización, se concibe el Modelo de Servicio Humanizado, como un proceso dinámico en interactivo, constituido por tres líneas estratégicas principales a saber:

- ✓ Atención digna y respetuosa: Liderada por Gestión al Usuario, busca desarrollar acciones que permitan el ejercicio de los principios y valores institucionales en la prestación de los servicios de manera que se conviertan en referentes de acción, respetando y promoviendo con esto los derechos y deberes del usuario, esta línea se articula y desarrolla a través de los estándares asistenciales del sistema único de acreditación.
- ✓ Servicio humano de calidad: Liderada por Gestión del Talento Humano, se enmarca dentro de los estándares de acreditación de Gerencia de los Recursos Humanos, promueve la Implementación y

	<b>TERAPIAS C.T.J</b> <b>MANUAL DE HUMANIZACION DE SERVICIOS</b>	<b>Código: CTJD-PP-MA-HM-003</b> <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 02-02-2023</b> <b>Página 1 de 12</b>
---	---	---

desarrollo de la competencia de servicio humanizado en los colaboradores a través de la selección, formación, capacitación, desarrollo y evaluación de los mismos, así como lleva a optimizar la calidad de los servicios de salud prestados a la comunidad mediante el mejoramiento continuo de los procesos priorizados de cara al usuario, en los dominios de oportunidad-accesibilidad y satisfacción.

- ✓ Ambientes cómodos y seguros: Liderada por Gestión Ambiental y de Recursos Físicos, está articulada con el estándar de Gerencia del ambiente Físico, encaminado a desarrollar las acciones que garanticen ambientes seguros, cómodos y acogedores, para el paciente, su familia y los colaboradores.

Modelo de Humanización



## 5. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Para poder implementar los objetivos, estrategias y actividades del presente programa de Humanización, anualmente deberá elaborarse un cronograma donde se distribuyan las diferentes acciones establecidas para cada línea, estableciendo un cronograma de actividades.

Autoevaluación y Plan de Mejora Acreditación: La IPS TERAPIAS CTJ S.A.S, ha venido adelantando la ruta crítica de preparación para la Acreditación, en la cual se ha establecido a la Humanización de los Servicios, como uno de los factores claves para poder lograr la Acreditación, es por ello que en el Manual de Acreditación en la ips IPS TERAPIAS CTJ S.A.S (adoptad por la Resolución 123 de 2012) se definen estándares de humanización para los diferentes grupos de estándares. La ips desarrolla un proceso de autoevaluación, establecimiento de fortalezas y oportunidades de mejora, priorización de estas últimas, definición de acciones de mejora, con su correspondiente seguimiento por parte de Gestión de Calidad.