



POLÍTICA Y DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN

"Subred Sur Occidente, una gran familia a tu servicio"



20 Unidades Acreditadas



clideo.com



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

EJE DE HUMANIZACIÓN

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

La Subred Sur Occidente, se compromete a promover, mantener y mejorar continuamente los procesos de atención en salud humanizados, **enmarcados en nuestros VALORES, PRINCIPIOS Y DECÁLOGO de humanización que PROMUEVE EL RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA** y el genuino interés que siente y manifiesta cada colaborador hacia sus **COMPAÑEROS, USUARIOS, FAMILIAS Y DEMAS GRUPOS DE INTERES**, reflejado en el actuar diario, el trato cálido y digno, la comunicación asertiva, los ambientes y procesos humanizados que permita consolidar una **CULTURA DE HUMANIZACIÓN** de los servicios bajo un clima laboral propicio para el desarrollo profesional y personal.

DECALOGO DE HUMANIZACIÓN

10 Practicas de Humanización que caracterizan la prestación de servicios de salud en la Subred Sur Occidente y que la Gerencia a adoptado para que se evidencien en la institución a través de todos su colaboradores



¿En que se quiere contribuir?

- ✓ Generar una Cultura en línea con Humanización
- ✓ Desarrollar competencias del ser
- ✓ Promover una transformación del comportamiento de las personas con mayor conciencia en el servicio
- ✓ Contribuir al logro de los objetivos y sostenibilidad organizacional (que se refleje en la satisfacción del usuario, familia y partes interesadas)

CLIENTE INTERNO

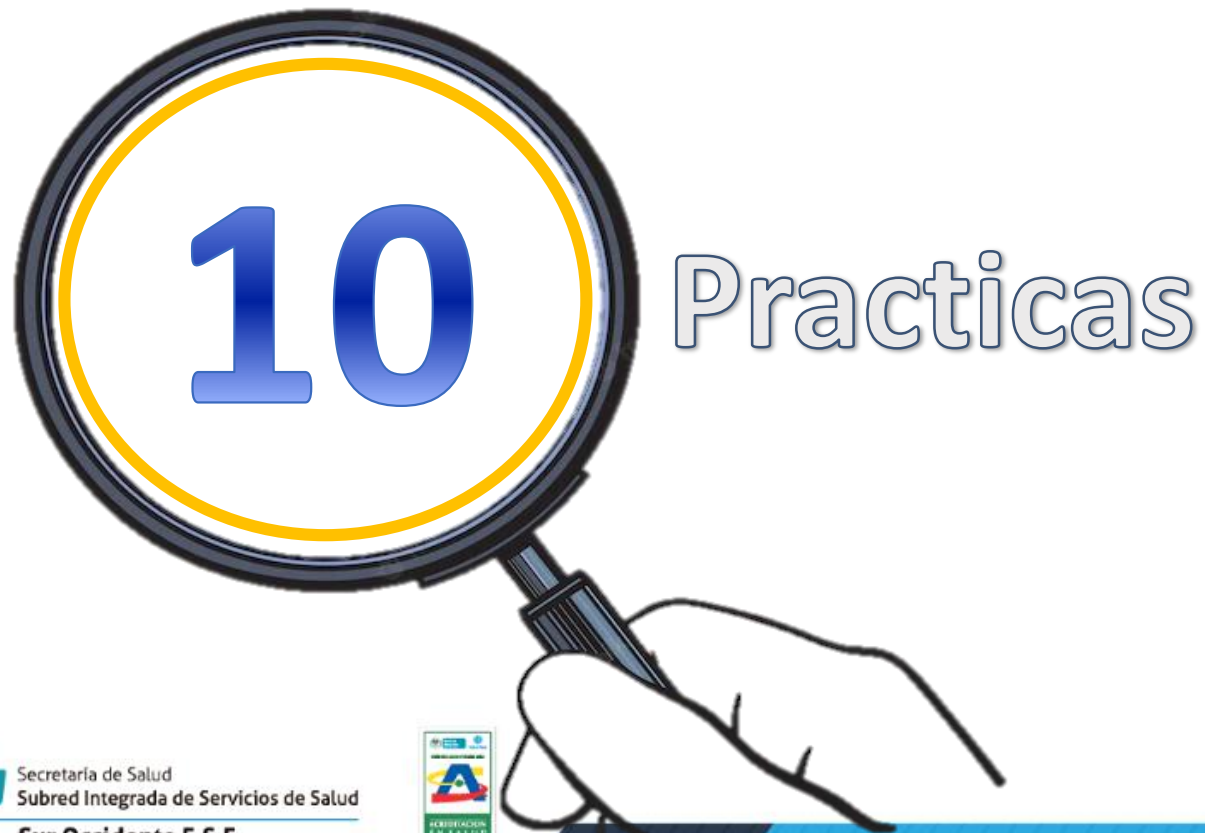
- ✓ CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIONES
- ✓ Talleres de quejas por trato deshumanizado
- ✓ Reconocimiento por atención humanizada (Bimensual)

CLIENTE EXTERNO

- ✓ Sensibilizaciones en humanización
- ✓ Percepción materno perinatal
- ✓ La hora del cuento y taller de pautas de crianza positiva
- ✓ Rondas de humanización
- ✓ Apoyo emocional y espiritual

ESTRATEGIAS

LANZAMIENTO EN SEMANA DE HUMANIZACIÓN - 2022




 Secretaría de Salud
 Subred Integrada de Servicios de Salud
 Sur Occidente E.S.E.

DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN

Las siguientes son las prácticas de humanización que caracterizan la prestación de servicios de salud en la Subred Sur Occidente y que la Gerencia ha adoptado para que se evidencien en la institución a través de todos sus colaboradores:

1. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente promueven la atención cortés y respetuosa a usuarios y familiares, para brindarles información clara y oportuna, atendiendo sus inquietudes. La información está en cabeza del médico tratante.
2. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente respetan la privacidad y dignidad de los usuarios y su familia, que incluye que los usuarios son examinados en condiciones de privacidad; la privacidad es respetada mientras el usuario se baña, se desnuda o mientras es atendido por un profesional o técnico, incluyendo el personal en formación; la privacidad debe ser visual y auditiva; se preserva la privacidad en la toma de muestras, realización del examen y entrega de resultados. A los usuarios se les proveen, en los casos que así ameriten, los elementos físicos (vestidos, batas, frascos, tubos etc.) que garanticen la privacidad y dignidad durante la toma de muestras o exámenes.
3. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente estudian, previenen e intervienen toda forma de discriminación. Se garantiza el respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables, así como el abordaje respetuoso de tradiciones, creencias, valores de los usuarios, así como los diferentes enfoques de género y/o poblacionales.
4. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen la política de confidencialidad frente a la información del usuario y garantizan que su presencia en la ESE no será divulgada sin su consentimiento. Los colaboradores de la Subred implementan procedimientos para el manejo respetuoso y considerado de la información entregada a medios de comunicación sobre los pacientes.
5. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen los procedimientos institucionales para la definición de horarios de visita que consulten las necesidades de los usuarios y sus preferencias, con prelación a niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas.
6. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente prestan los servicios de salud considerando la integralidad de los usuarios, procurando consideraciones en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios, etc., el abordaje integral del manejo del dolor. Implementan políticas para reducir la contaminación visual y auditiva y promover condiciones de silencio. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente desarrollan estrategias de cuidado con orientación lúdica, especialmente en el caso de niños, adulto mayor y de contribución para el uso adecuado del tiempo en hospitalizaciones prolongadas (lectura, coloreado, etc.).
7. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente tienen consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir. Los colaboradores garantizan el respeto del cadáver y apoyo emocional a familiares.
8. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente procuran implementar las habilidades para la comunicación y el diálogo, incluida la consideración al transmitir información dolorosa para el paciente y sus familiares.
9. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente aplican la Humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos, realización de procedimientos y toma de muestras, considerando los horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor.
10. En la Subred Sur Occidente se incluyen elementos de humanización en el ambiente físico de la atención procurando la comodidad del usuario y sus acompañantes, la adecuada señalización, las condiciones locativas y tecnológicas que promuevan la atención oportuna, reducción de esperas y filas, etc.


 SECRETARÍA DE SALUD


 BOGOTÁ





ORGANIZACIÓN

Humanización que
salud en la Subred
ado para que se
sus colaboradores:

Los colaboradores de la Subred Sur Occidente promueven la atención cortés y respetuosa a usuarios y familiares, para brindarles información clara y oportuna, atendiendo sus inquietudes. La información está en cabeza del médico tratante.

La Subred Sur Occidente respeta la privacidad y la intimidad de los usuarios, que incluye que los usuarios son atendidos en privacidad; la privacidad es respetada durante la consulta o mientras es atendido por un profesional de la salud. El personal en formación, la atención, se preserva la privacidad en la consulta, el examen y entrega de resultados. A través de la toma de muestras o exámenes, se garantizan los elementos (tubos, etc.) que garanticen la correcta toma de muestras o exámenes.

La Subred Sur Occidente cumple la obligación frente a la información del usuario, su presencia en la ESE no será un impedimento. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente implementan procedimientos para el manejo oportuno de la información entregada a los usuarios sobre los pacientes.

Los colaboradores de la Subred Sur Occidente prestan los servicios de atención considerando la integralidad de los usuarios, procurando adaptarse a gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, presentación de los alimentos, horarios, etc., el abordaje del manejo del dolor. Implementan políticas para reducir la contaminación visual y auditiva y promover condiciones de silencio. La Subred Sur Occidente desarrolla estrategias de atención lúdica, especialmente en el caso de niños, adaptando la atención para el uso adecuado del tiempo en hospitalización (juegos, etc.).

7 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente tienen consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir. Los colaboradores garantizan el respeto del cadáver y apoyo emocional a familiares.

8 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente procuran implementar medidas para la comunicación y el diálogo, teniendo en cuenta la consideración al transmitir información dolorosa para el paciente y sus familiares.

9 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente aplican la Humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos, realización de procedimientos y toma de muestras, considerando los horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor.

10 En la Subred Sur Occidente se incluyen elementos de humanización en el ambiente físico de la atención procurando la comodidad del usuario y sus acompañantes, la adecuada señalización, las condiciones locativas y tecnológicas que promuevan la atención oportuna, reducción de esperas y filas, etc.



SECRETARÍA DE
SALUD

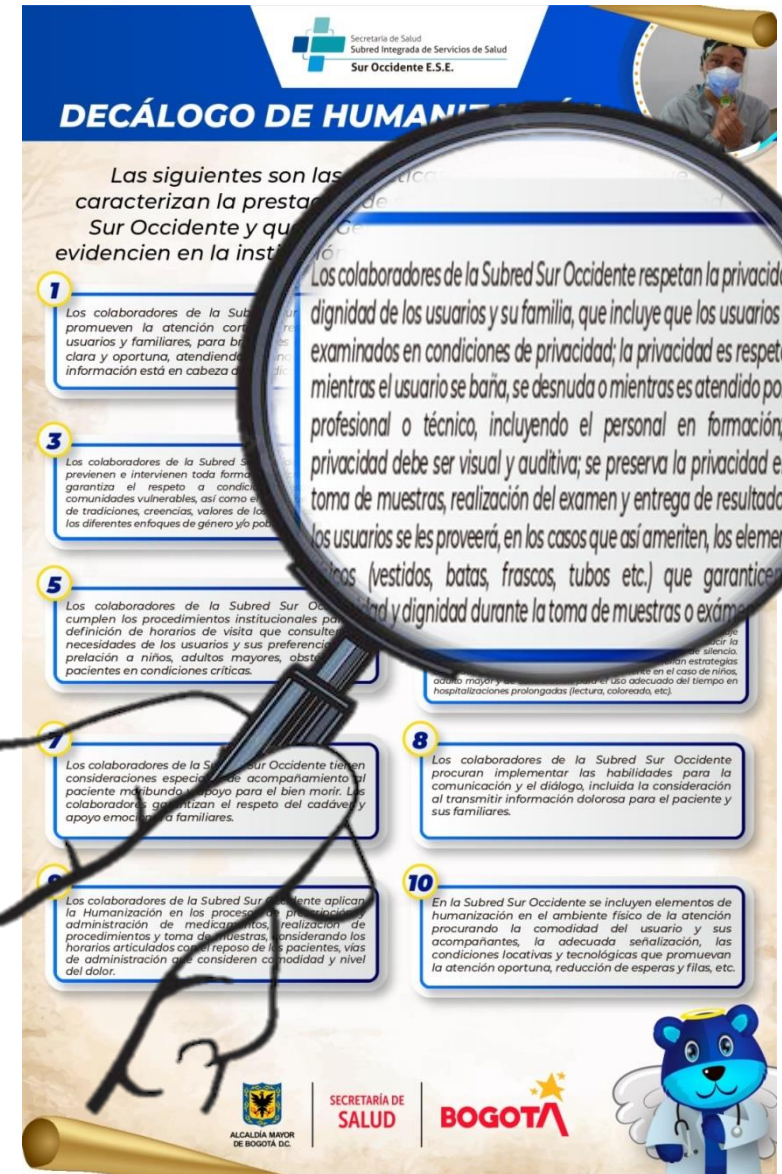


1

Los colaboradores de la subred Sur Occidente promueven la **atención cortés y respetuosa** a usuarios y familiares, para brindarles **información clara y oportuna**, atendiendo sus inquietudes. La información está en cabeza del médico tratante.

2

Los colaboradores de la subred Sur Occidente respetan la **privacidad y dignidad** de los usuarios y su familia, que incluye que los usuarios son examinados en condiciones de privacidad; la privacidad es respetada mientras el usuario se baña, se desnuda o mientras es atendido por un profesional o técnico, incluyendo el personal en formación; la privacidad debe ser visual y auditiva; se preserva la privacidad en la toma de muestras, realización del examen y entrega de resultados. A los usuarios se les proveerá, en los casos que así ameriten, los elementos físicos (vestidos, batas, frascos, tubos etc.) que garanticen la privacidad y dignidad durante la toma de muestras o exámenes



DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN

Las siguientes son las prácticas de humanización que caracterizan la prestación de servicios de salud en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. que la Gerencia ha adoptado para que se implementen a través de todos sus colaboradores:

Los colaboradores de la Subred Sur Occidente estudian, previenen e intervienen toda forma de discriminación. Se garantiza el respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables, así como el abordaje respetuoso de tradiciones, creencias, valores de los usuarios, así como los diferentes enfoques de género y/o poblacionales.

Los colaboradores de la Subred Sur Occidente tienen consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir. Los colaboradores garantizan el respeto del cadáver y apoyo emocional a familiares.

Los colaboradores de la Subred Sur Occidente aplican la Humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos, realización de procedimientos y toma de muestras, considerando los horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor.

En la Subred Sur Occidente se incluyen elementos de humanización en el ambiente físico de la atención procurando la comodidad del usuario y sus acompañantes, la adecuada ventilación, las condiciones locativas y tecnológicas que promuevan la atención oportuna, reducción de esperas, etc.



SECRETARÍA DE
SALUD



3

Los colaboradores de la subred Sur Occidente estudian, previenen e intervienen toda forma de **discriminación**. Se garantiza el respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables, así como el abordaje respetuoso de tradiciones, creencias, valores de los usuarios, así como los diferentes enfoques de género y/o poblacionales.

4

Los colaboradores de la subred Sur Occidente cumplen la política de **confidencialidad** frente a la **información** del usuario y garantizan que su presencia en la ESE no será divulgada sin su consentimiento. Los colaboradores de la subred implementan procedimientos para el manejo respetuoso y considerado de la información entregada a medios de comunicación sobre los pacientes.

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.

DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN

Las siguientes son las prácticas de humanización que caracterizan la prestación de servicios de salud en la Subred Sur Occidente y que la Gerencia ha adoptado para que se evidencien en la institución a través de los colaboradores:

- 1 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente promueven la atención cortés y respetuosa a los usuarios y familiares, para brindarles una atención clara y oportuna, atendiendo sus necesidades. La información está en cabeza del médico tratante.
- 3 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente previenen e intervienen todos los casos que puedan garantizar el respeto a las comunidades vulnerables, así como sus tradiciones, creencias, valores y estilos de vida, considerando los diferentes enfoques de género.
- 5 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen los procedimientos de atención, definición de horarios de atención y atención a las necesidades de los usuarios, considerando la atención a niños, adultos mayores y pacientes en condiciones críticas.
- 7 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente consideran las consideraciones especiales de acompañamiento para el paciente moribundo y apoyo para el bienestar emocional de los colaboradores garantizan el respeto y apoyo emocional a familiares.
- 9 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente aplican la Humanización en los procesos de prestación y administración de medicamentos, realización de procedimientos, sistema de muestras, considerando los horarios establecidos con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor.
- 10 En la Subred Sur Occidente se incluyen elementos de humanización en el ambiente físico de la atención procurando la comodidad del usuario y sus acompañantes, la adecuada señalización, las condiciones locativas y tecnológicas que promuevan la atención oportuna, reducción de esperas y filas, etc.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD BOGOTÁ

DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN

Las siguientes son las prácticas de humanización que caracterizan la prestación de servicios de salud en la Subred Sur Occidente y que la Gerencia ha adoptado para que se evidencien en la institución a través de todos sus colaboradores:

1 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente promueven la atención cortés y respetuosa a usuarios y familiares, para brindarles información clara y oportuna, atendiendo sus inquietudes. La información está...

2 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente respetan la privacidad y dignidad de los usuarios y su familia, que incluye que los usuarios son examinados en condiciones de privacidad; la privacidad es respetada mientras el usuario se baña, se desnuda o mientras es atendido por un profesional o técnico, incluyendo el personal en formación; la privacidad debe ser visual y auditiva; se preserva la privacidad en la toma de muestras, realización del examen y entrega de resultados. A los usuarios se les provee, en los casos que así convienen, los elementos físicos (vestidos, batas, frascos, tubos etc.) que garanticen la privacidad y dignidad durante la toma de muestras o exámenes.

3 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen la confidencialidad frente a la información del usuario, en su presencia en la ESE no será escuchado su consentimiento. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen los procedimientos para el manejo de la información entregada a los usuarios sobre los pacientes.

Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen los procedimientos institucionales para la definición de horarios de visita que consulten las necesidades de los usuarios y sus preferencias, con prelación a niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas.

9 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen los procedimientos institucionales para la definición de horarios de visita que consulten las necesidades de los usuarios y sus preferencias, con prelación a niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas.

En la Subred Sur Occidente se incluyen elementos de humanización en el ambiente físico de la atención, procurando la comodidad del usuario y sus acompañantes, mediante la adecuada señalización, las condiciones tecnológicas que promuevan la atención oportuna y la reducción de esperas y filas, etc.



SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ



5

Los colaboradores de la subred Sur Occidente cumplen los procedimientos institucionales para la definición de **horarios de visita** que consulten las necesidades de los usuarios y sus preferencias, con prelación a niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas.

6

Los colaboradores de la subred Sur Occidente prestan los servicios de salud considerando la integralidad de los usuarios, procurando **consideraciones en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta**, forma de presentación de los alimentos, horarios, etc., el abordaje integral del manejo del dolor. Implementan políticas para reducir la contaminación visual y auditiva y promover condiciones de silencio. Los colaboradores de la subred Sur Occidente desarrollan estrategias de cuidado con orientación lúdica, especialmente en el caso de niños, adulto mayor y de contribución para el uso adecuado del tiempo en hospitalizaciones prolongadas (lectura, coloreado, etc.).




DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN

Las siguientes son las prácticas de humanización que caracterizan la prestación de servicios de salud en la Subred Sur Occidente y que la Gerencia ha adoptado para que se evidencien en la institución a través de todos sus colaboradores:

- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente promueven la atención cortés y respetuosa a usuarios y familiares, para brindarles información clara y oportuna, atendiendo sus inquietudes. La información está en cabeza del médico tratante.
- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente respetan la privacidad y confidencialidad de los usuarios. Los usuarios son tratados con dignidad y respeto. La información personal de los usuarios no se divulga por un procedimiento.
- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente previenen e intervienen toda forma de discriminación, garantizando el respeto a las comunidades vulnerables, así como a las diferentes etnias, culturas, valores, creencias, valores y los diferentes enfoques de género.
- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente consideran la integralidad de los usuarios, procurando consideraciones en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios, etc., el abordaje integral del manejo del dolor. Implementan políticas para reducir la contaminación visual y auditiva y promover condiciones de silencio. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente desarrollan estrategias de cuidado con orientación lúdica, especialmente en el caso de niños, adulto mayor y de contribución para el uso adecuado del tiempo en hospitalizaciones prolongadas (lectura, coloreado, etc.).
- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen los procedimientos de definición de horarios de atención, considerando las necesidades de los usuarios y la relación a niños, adultos y pacientes en condiciones críticas.
- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente brindan consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el duelo. Los colaboradores garantizan el respeto del apoyo emocional a familiares.
- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente aplican la humanización en los procedimientos de administración de medicamentos, considerando los horarios articulados con los pacientes, vías de administración que aseguren comodidad y nivel del dolor.
- En la Subred Sur Occidente se incluyen elementos de humanización en el ambiente físico de la atención procurando la comodidad del usuario y sus acompañantes, la adecuada señalización, las condiciones locativas y tecnológicas que promuevan la atención oportuna, reducción de esperas y filas, etc.






DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN

Las siguientes son las prácticas de humanización que caracterizan la prestación de servicios de salud en la Subred Sur Occidente y que la Gerencia ha adoptado para que se evidencien en la institución a través de todos sus colaboradores:

- 1 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente promueven la atención cortés y respetuosa a usuarios y familiares, para brindarles información clara y oportuna, atendiendo sus inquietudes. La información está en cabeza del médico tratante.
- 2 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente respetan la privacidad y dignidad de los usuarios y su familia. Incluye que los usuarios sean examinados en condiciones de privacidad; la privacidad es respetada mientras el usuario se baña, se desnuda o mientras es atendido por un profesional o técnico, incluyendo el personal en formación. La privacidad debe ser visual y auditiva; se preserva la privacidad con la toma de muestras, realización del examen y entrega de resultados. A los usuarios se les provee, en los casos que así corresponde, los elementos físicos (vestidos, batas, frajas, tubos, etc.) que garantizan la privacidad y dignidad durante la toma de muestras o exámenes.

- 3 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente estudian, previenen e intervienen toda forma de discriminación. Se garantiza el acceso equitativo a los servicios de salud de todas las comunidades de la Subred Sur Occidente.
- 4 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen la política de confidencialidad, protegiendo la información del usuario y garantizan que en la ESE no será divulgada sin su consentimiento. Los colaboradores de la Subred implementan estrategias para el manejo respetuoso y confidencial de la información entregada a través de medios de comunicación con los pacientes.

Los colaboradores de la Subred Sur Occidente tienen consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir. Los colaboradores garantizan el respeto del cadáver y apoyo emocional a familiares.

Los colaboradores de la Subred Sur Occidente prestan los servicios de salud con respeto a la integridad de los usuarios, procurando respetar los gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, en el uso de los alimentos, horarios, etc., el abordaje del dolor. Implementan políticas para reducir la ansiedad y promover condiciones de silencio. La Subred Sur Occidente desarrolla estrategias de acompañamiento lúdico, especialmente en el caso de niños, para el uso adecuado del tiempo en espera (lectura, coloreado, etc.).

Los colaboradores de la Subred Sur Occidente desarrollan las habilidades para la atención al paciente moribundo, incluida la consideración de la atención dolorosa para el paciente y el apoyo emocional a familiares.

Los colaboradores de la Subred Sur Occidente se incluyen elementos de humanización en el ambiente físico de la atención, como la comodidad del usuario y sus acompañantes, la adecuada señalización, las condiciones locativas y tecnológicas que promuevan la atención oportuna, reducción de esperas y filas, etc.



SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ



7

Los colaboradores de la subred Sur Occidente tienen consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el **bien morir**. Los colaboradores garantizan el respeto del cadáver y apoyo emocional a familiares.

8

Los colaboradores de la subred Sur Occidente procuran implementar las **habilidades para la comunicación y el diálogo**, incluida la consideración al transmitir **información dolorosa** para el paciente y sus familiares.




DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN

Las siguientes son las prácticas de humanización que caracterizan la prestación de servicios de salud en la Subred Sur Occidente y que la Gerencia ha adoptado para que se evidencien en la institución a través de todos sus colaboradores:

- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente promueven la atención cortés y respetuosa a usuarios y familiares, para brindarles información clara y oportuna, atendiendo sus inquietudes. La información está en cabeza del médico tratante.
- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente respetan la privacidad y dignidad de los usuarios y sus familias, que incluye que los usuarios son examinados en condiciones de privacidad; la privacidad es respetada mientras el usuario se baña, se desnuda o mientras es atendido por un profesional o técnico, incluyendo al personal en formación; la privacidad debe ser visual y auditiva; se preserva la privacidad en la toma de muestras, realización del examen y entrega de resultados. A los usuarios se les proveerá, en los casos que así ameriten, los elementos físicos (vestidos, batas, frascos, tubos etc.) que garanticen la privacidad y dignidad durante la toma de muestras o exámenes.
- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente estudian, previenen e intervienen toda forma de discriminación. Se garantiza el respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables, así como el abordaje respetuoso de tradiciones, creencias, valores de los usuarios, así como los diferentes enfoques de género y/o poblacionales.
- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen la política de confidencialidad frente a la información del usuario. La presencia en la ESE no será un obstáculo para el manejo y consideración de la información.
- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen los procedimientos institucionales de definición de horarios de visita y atención, considerando las necesidades de los usuarios y sus familias, así como a niños, adultos mayores y pacientes en condiciones críticas.
- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente consideran las necesidades especiales de los pacientes moribundos y apoyan a los colaboradores en garantizar el apoyo emocional a familiares.
- Los colaboradores de la Subred Sur Occidente aplican la Humanización en los procesos de administración de medicamentos, procedimientos y toma de muestras, con horarios articulados con el reposo de los pacientes y de administración que consideren comodidad del dolor.

Los colaboradores de la Subred Sur Occidente procuran implementar las habilidades para la comunicación y el diálogo, incluida la consideración al transmitir información dolorosa para el paciente y sus familiares.






DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN

Las siguientes son las prácticas de humanización que caracterizan la prestación de servicios de salud en la Subred Sur Occidente y que la Gerencia ha adoptado para que se evidencien en la institución a través de todos sus colaboradores:

- 1 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente promueven la atención cortés y respetuosa a usuarios y familiares, para brindarles información clara y oportuna, atendiendo sus inquietudes. La información está en cabeza del médico tratante.
- 2 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente respetan la privacidad y dignidad de los usuarios y su familia, que incluye que los usuarios sean examinados en condiciones de privacidad; la privacidad es garantada mientras el usuario se baña, se desnuda, mientras es atendido por un profesional o técnico, incluyendo el personal en formación; la privacidad debe ser visual y auditiva; se conserva la privacidad en la toma de muestras, realización del examen y entrega de resultados. A los usuarios se les proveen en los casos que así convenga los elementos físicos (vestidos, batas, gorros, tubos etc.) que garanticen la privacidad y dignidad durante la toma de muestras y exámenes.
- 3 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente estudian, previenen e intervienen toda forma de discriminación. Se garantiza el respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables, así como el abordaje respetuoso de tradiciones, creencias, valores de los usuarios, así como los diferentes enfoques de género y/o poblacionales.
- 4 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen la política de confidencialidad frente a la información del usuario y garantizan su presencia en la ESE no será divulgada sin su consentimiento. Los colaboradores de la Subred implementan procedimientos para el manejo respetuoso y considerado de la información entregada por medidas de comunicación sobre los pacientes.
- 5 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen los procedimientos institucionales para la definición de horarios de visita que consulten las necesidades de los usuarios y sus preferencias, con prelación a niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas.
- 6 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente prestan los servicios de salud considerando la integridad de los usuarios, procurando consideraciones en aspectos como: las necesidades de los pacientes en su dieta, forma de presentación de medicamentos, horarios, etc., el abordaje integral de los usuarios, implementan políticas para reducir la contaminación y promover condiciones de seguridad. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente desarrollan estrategias de cuidado integral, que incluyan la atención en el caso de niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas, para el uso adecuado del tiempo en hospitalización (lectura, coloreado, etc.).
- 7 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente promueven la humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos, realización de procedimientos y toma de muestras, considerando los horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor.

9

Los colaboradores de la subred Sur Occidente aplican la Humanización en los procesos de **prescripción y administración de medicamentos**, realización de procedimientos y toma de muestras, considerando los horarios articulados con el **reposo de los pacientes**, vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor.

10

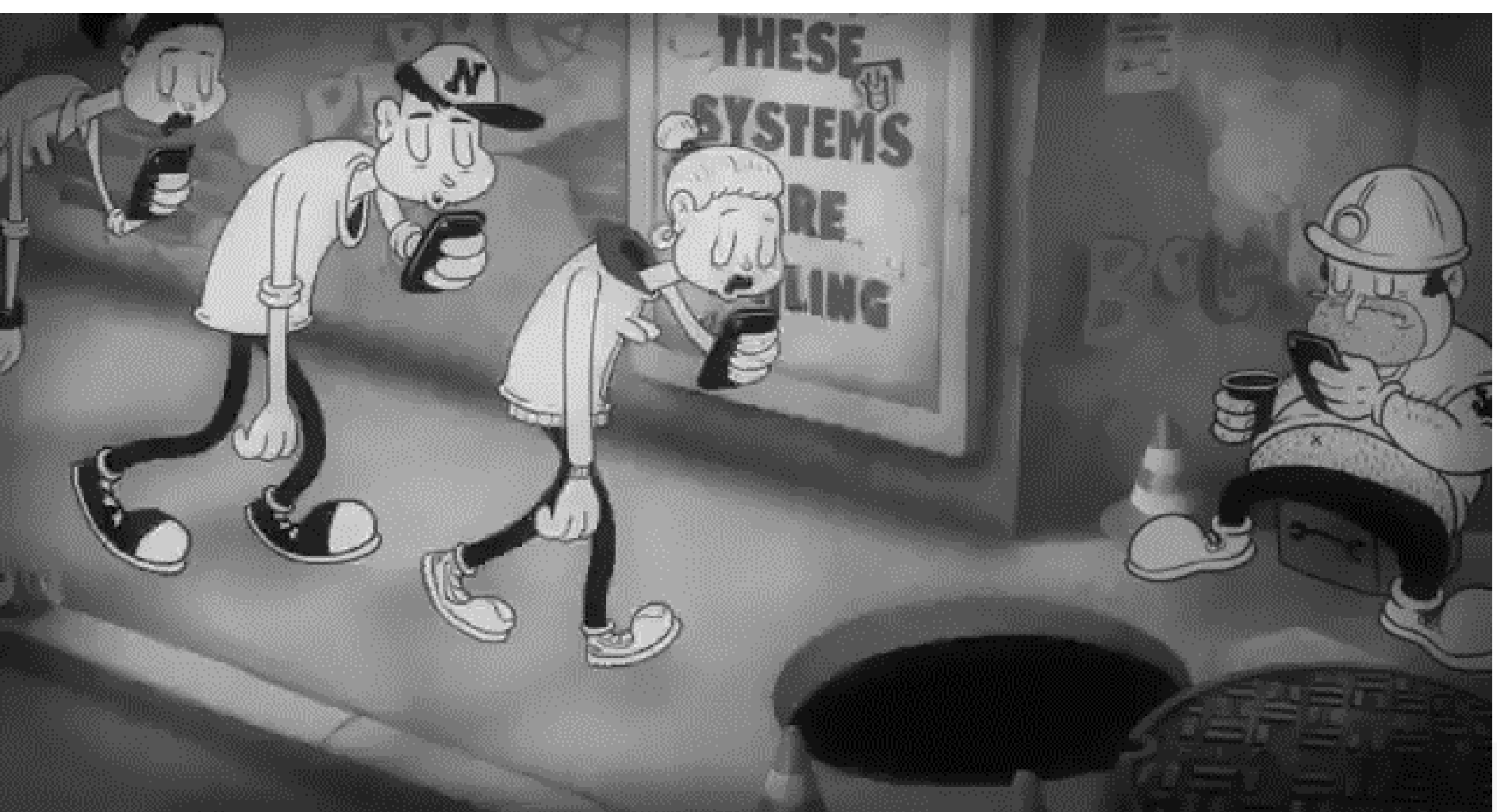
En la Subred Sur Occidente se incluyen elementos de **humanización en el ambiente físico** de la atención procurando la comodidad del usuario y sus acompañantes, la adecuada señalización, las condiciones locativas y tecnológicas que promuevan la atención oportuna, reducción de esperas y filas, etc.

DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN

Las siguientes son las prácticas de humanización que caracterizan la prestación de servicios de salud en la Subred Sur Occidente y que la Gerencia ha adoptado para que se evidencien en la institución a través de todos sus colaboradores:

1. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente promueven la atención oportuna y respetuosa a usuarios y familiares, para brindarles información clara y oportuna, atendiendo sus inquietudes. La información está en cabeza del médico tratante.
2. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente respetan la privacidad y dignidad de los usuarios y su familia, que incluye que los usuarios son examinados en condiciones de privacidad; la privacidad es respetada mientras el usuario se baña, se desnuda o mientras es atendido por un profesional o técnico, incluyendo el personal en formación; la privacidad debe ser visual y auditiva; se preserva la privacidad en la toma de muestras, realización del examen y entrega de resultados. A los usuarios se les proveerá, en los casos que así ameriten, los elementos físicos (vestidos, batas, frascos, tubos etc.) que garanticen la privacidad y dignidad durante la toma de muestras o exámenes.
3. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente estudian, previenen e intervienen toda forma de discriminación. Se garantiza el respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables, así como el abordaje respetuoso de tradiciones, creencias, valores de los usuarios, así como los diferentes enfoques de género y/o poblacionales.
4. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen la política de confidencialidad frente a la información del usuario y garantizan que su presencia en la ESE no será divulgada sin su consentimiento. Los colaboradores de la Subred implementan procedimientos para el manejo respetuoso y considerado de la información entregada a medios de comunicación sobre los pacientes.
5. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen los procedimientos establecidos para la definición de horarios de atención, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, las urgencias, con prelación a niños, adultos mayores, embarazadas y pacientes en condiciones críticas.
6. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente prestan los servicios de salud considerando la integralidad de los usuarios, procurando consideraciones en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios, etc., el abordaje integral del manejo del dolor. Implementan políticas para reducir la contaminación visual y auditiva y promover condiciones de silencio. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente desarrollan estrategias de comunicación, especialmente en el caso de niños, para el uso adecuado del tiempo en la atención (ej. espera, etc.).
7. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente consideran las necesidades especiales de atención de pacientes moribundos y apoyo psicosocial. Los colaboradores garantizan el apoyo emocional a familiares.
8. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente consideran las necesidades especiales de atención de pacientes moribundos y apoyo psicosocial. Los colaboradores garantizan el apoyo emocional a familiares.
9. Los colaboradores de la Subred Sur Occidente consideran las necesidades especiales de atención de pacientes moribundos y apoyo psicosocial. Los colaboradores garantizan el apoyo emocional a familiares.

En la Subred Sur Occidente se incluyen elementos de humanización en el ambiente físico de la atención procurando la comodidad del usuario y sus acompañantes, la adecuada señalización, las condiciones locativas y tecnológicas que promuevan la atención oportuna, reducción de esperas y filas, etc.



***Cada persona que vez, esta
luchando una batalla de la que tú
no sabes nada...***
SE AMABLE SIEMPRE



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur Occidente E.S.E.



“Subred Sur Occidente, una gran familia a tu servicio”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD

