



PROTOCOLO PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO LINEA DE FRENTE

Código:
Versión: 1 Fecha: 28/08/2023
Página 1 de 6

1. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO			
CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Johana Quiroga	Jefe de Atención al Usuario	28/08/2023
REVISÓ Y APROBÓ	Camila Sánchez	Gerente Estratégica	01/09/2023
2. OBJETIVO			
<ul style="list-style-type: none">● OBJETIVO GENERAL Consolidar acciones que garanticen una cultura centrada en el paciente a través de la humanización del servicio y por ende de los funcionarios de CLINICA DEL SENO LTDA, generando un impacto en la satisfacción y calidad de vida del cliente externo, mediante la prestación de servicios de salud con estándares seguros, oportunos, íntegros y bajo respeto de sus derechos como ser humano.● OBJETIVOS ESPECÍFICOS<ul style="list-style-type: none">✓ Desarrollar en el personal habilidades para la comunicación y el dialogo, para la trasmisión efectiva y asertiva de información.✓ Garantizar un ambiente físico seguro, confortable y humanizado para aumentar satisfacción durante la atención y bienestar laboral durante la prestación del servicio.✓ Promover clima organizacional más humano y cálido, fortaleciendo el trabajo en equipo: cultura centrada en el paciente y su satisfacción.			
3. ALCANCE			
AMBITO DE APLICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">● Personal asistencial● Personal administrativo POBLACION DIANA: <ul style="list-style-type: none">● Pacientes y sus familias● Acompañantes de pacientes RESPONSABLES: <ul style="list-style-type: none">● Jefe de atención al usuario● Jefes de área			
4. DEFINICIONES			
<ul style="list-style-type: none">● CALIDAD: Es un principio para darle a la comunidad lo que por derecho espera. Se basa en el principio de que la calidad es la solución a un problema, lo que hace que mejore el desempeño de un sistema de personas y maquinas, y al mejorarla se disminuyen los desperdicios, los costos y se incrementa la productividad, llegando a un producto final de calidad con gran competitividad.● CLIENTE: Toda organización, entidad, comunidad o persona que requiera los servicios o productos de una organización.● CLIMA ORGANIZACIONAL: Grado en el que el entorno es favorable o desfavorable para las personas que integran la organización.			



PROTOCOLO PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO LINEA DE FRENTE

Código:
Versión: 1 Fecha: 28/08/2023
Página 2 de 6

- **COMUNICACIÓN:** Transferencia de información comprendida de una a otra persona. Proceso por el cual se muestran unos resultados y son conocidos por otras personas, permitiendo compartir e intercambiar ideas y opiniones con el objeto de mejorar la ejecución de una actividad que sea juzgada y evaluada.
- **COMUNICACIÓN ABIERTA:** Situación en la que los integrantes de la organización se sienten libres para comunicar todos los mensajes relevantes.
- **ÉTICA:** es la rama de la filosofía que estudia la bondad o la maldad de los comportamientos. Tiene como centro de atención las acciones humanas y aquellos aspectos de las mismas que se relacionan con el bien, la virtud, el deber, la felicidad y la vida realizada.
- **HUMANIZACIÓN:** Consiste en evitar o superar todo tipo de situaciones carentes de la mínima calidad humana. Es la respuesta de conciencia ética que el progreso del conocimiento va dando a las profundas preguntas por el misterio de la vida, para aliviar la dolorosa desintegración y desgarramiento interior que padece el hombre contemporáneo.
- **PACIENTE:** una persona que recibe atención médica o tratamiento por parte de profesionales de la salud debido a una condición o enfermedad.
- **PRINCIPIO DE EQUIDAD:** Es el principio que asegura que los beneficios y recursos económicos se distribuyan justamente, con igualdad, conforme a lo planeado y/o autorizado presupuestalmente según prioridades sin contravenir la Ley.
- **PRINCIPIO DE IGUALDAD:** Es el principio por el cual se determina que exista equivalencia de oportunidades, condiciones y alternativas para todas las personas, entidades y organizaciones en el proceso de adoptar las decisiones que exijan equidad.
- **PRINCIPIO DE MORALIDAD:** Capacidad de exigir lo que se da. Autoridad moral y profesional para actuar y exigir un modelo de conducta adecuada y aceptable.

5. INTRODUCCIÓN

Este programa va dirigido a todos los funcionarios de la Clínica del Seno Ltda., con el fin de dotar a la institución, de una herramienta que contribuya al desarrollo de la política de humanización del servicio, el cumplimiento de los objetivos institucionales y el direccionamiento estratégico hacia la calidad. La entidad promueve la atención humanizada durante la prestación de los servicios a través de un trato digno, compasivo y respetuoso de su autonomía y demás derechos del paciente, su familia y/o acompañantes.

6. DESCRIPCIÓN

La necesidad de tener un servicio humanizado en salud y centrado en las necesidades del cliente es fundamental para garantizar una atención de calidad y mejorar la experiencia del paciente. Esto es importante ya que se necesita:

- **Empatía y compasión:** Los pacientes que buscan atención médica a menudo están pasando por situaciones difíciles y emocionalmente desafiantes. Un servicio humanizado demuestra empatía y compasión hacia los pacientes, reconociendo sus preocupaciones, miedos y emociones. Esto crea un ambiente de confianza y seguridad, ayudando a los pacientes a sentirse más cómodos y comprendidos.
- **Participación del paciente:** Un enfoque centrado en las necesidades del cliente involucra activamente a los pacientes en su propio cuidado. Se les anima a ser partícipes en la toma de decisiones sobre su tratamiento, se les brinda información clara y comprensible, y se les escucha atentamente. Esto fortalece la relación médico-paciente y empodera a los pacientes para que tomen un papel activo en su bienestar.
- **Individualización de la atención:** Cada paciente es único y tiene necesidades y circunstancias específicas. Un servicio humanizado se adapta a esas particularidades, brindando un enfoque personalizado y no solo basado en protocolos estándar. Al considerar las necesidades individuales de cada paciente, se pueden ofrecer opciones de tratamiento más adecuadas y personalizadas, mejorando así los resultados y la satisfacción del paciente.



PROTOCOLO PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO LINEA DE FRENTE

Código:
Versión: 1 Fecha: 28/08/2023
Página 3 de 6

- **Comunicación efectiva:** Un servicio humanizado se enfoca en establecer una comunicación abierta y comprensible con los pacientes, evitando terminología técnica excesiva y brindando información de manera accesible. Esto ayuda a los pacientes a comprender su condición, el proceso de tratamiento y las opciones disponibles, permitiéndoles tomar decisiones informadas.
- **Mejora de la experiencia del paciente:** La atención humanizada y centrada en el cliente contribuye a una experiencia positiva para los pacientes. Se sienten escuchados, respetados y valorados como individuos. Esto no solo impacta en su bienestar físico y emocional, sino que también genera una mayor confianza en el sistema de atención médica y fomenta la adherencia al tratamiento.

En resumen, el servicio humanizado en salud y centrado en las necesidades del cliente es esencial para brindar una atención de calidad, mejorar la experiencia del paciente y promover resultados positivos. Al mostrar empatía, involucrar activamente a los pacientes, individualizar la atención, comunicarse efectivamente y mejorar la experiencia en general, se establece una relación de confianza y se fortalece el cuidado integral.

La Clínica del Seno IPS Ltda., cuenta con varias acciones con las cuales se busca humanizar el servicio y concientizar al talento humano. Esto se hace a través de:

- **TIEMPO Y ATENCIÓN:** La dedicación de tiempo suficiente a cada paciente. Velamos por brindar una consulta especializada en los tiempos de oportunidad de nuestra agenda con un trato humano y personalizado. Dentro de estas consultas se busca dar el espacio para que el paciente aclare sus preocupaciones y podamos responder a sus preguntas de manera completa. Esto lo hacemos para mostrar al paciente que su bienestar es una prioridad y les ayuda a sentirse valorados.
- **CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN:** Coordina y facilita una atención integral y continua para los pacientes. Asegúrate de que la información relevante se comparta adecuadamente entre los miembros del equipo de atención médica. Esto evita la fragmentación de la atención y brinda una experiencia más fluida y coherente para el paciente.
- **SOLICITAR Y VALORAR LA RETROALIMENTACIÓN DEL PACIENTE:** A través de nuestras encuestas buscamos que nuestros pacientes nos den su opinión sobre la calidad del servicio y la experiencia de atención recibida. Damos respuesta a todas las PQRs y adicionalmente empleamos acciones de mejora para que no se repita el suceso. Valoramos su retroalimentación y hacemos entrevistas, y llamadas para verificar la satisfacción de nuestros pacientes.
- **SEGURIDAD DEL PACIENTE:** Dentro de nuestro comité y protocolo de seguridad incluimos procesos que garanticen la identificación, clasificación, priorización correcta de nuestros pacientes hasta la identificación responsable de los riesgos. Además, estamos en constante ajuste para eliminar o disminuir posibles barreras de seguridad que se identifiquen y así disminuir su impacto.
- **MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS:** parte importante de nuestra humanización del servicio centrado en el cliente este guiado en el mejoramiento continuo de procesos de atención del usuario, que siempre buscamos orientar hacia las necesidades del paciente y su satisfacción, esto implica el desarrollo del talento Humano. Lo cual hacemos a través de capacitaciones y talleres para acercar y simpatizar a nuestros colaboradores con el proceso que viven nuestros pacientes.
- **TU SALUDO ES IMPORTANTE PARA MÍ:** promover el saludo entre compañeros y visitantes, además de la presentación ante nuestros usuarios y familia con el fin de expresar amabilidad y reconocimiento, por esto la Clínica del Seno Ltda. promueve esta estrategia como principio fundamental de la humanización.
- **GRUPO DE APOYO:** A través de la alianza estratégica que tenemos con Boutique Rosa creamos un grupo de apoyo llamada Gladiadoras Rosa, donde participan pacientes de Clínica del Seno y tienen acceso a un espacio de apoyo, acompañamiento y un ambiente seguro donde pueden contar su testimonio. Dentro de este grupo se promueven encuentros talleres, con diferentes facilitadores y temas que sean de interés a los pacientes.



PROTOCOLO PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO LINEA DE FRENTE

Código:
Versión: 1 Fecha: 28/08/2023
Página 4 de 6

- **FIDELIZACIÓN DEL USUARIO, SU FAMILIA Y/O ACOMPAÑANTE:** que consiste en lograr que los usuarios, su familia y/o acompañante, que han recibido los servicios, se conviertan en un cliente frecuente, logrando una relación estable y duradera. Las estrategias de fidelización son de por sí estrategias de humanización, porque buscan además de hacer sentir bien al paciente, hacerlo partícipe del servicio de salud que está recibiendo.
- **CALIDEZ:** en la atención, entendida esta como transmitir al paciente y su familia calor humano genuino, generar empatía, tener una actitud diligente y optimista y propiciar un ambiente cálido y agradable. Es quizás en este punto en el cual el trabajo con el recurso humano de la organización se vuelve una prioridad desde el proceso de selección, capacitación, entrenamiento y generación de cultura. Para promover la calidez en nuestra atención hemos diseñado un decálogo que está publicado en diferentes áreas que el personal pueda ver e ir interiorizando.
- **DERECHOS Y DEBERES:** desde el área de atención al usuario se han diseñado folletos con esta información importante para que tanto el personal de la institución como nuestros pacientes conozcan como deben comportarse y a que tienen derecho por ser pacientes.

La humanización del servicio de atención médica es un enfoque continuo y requiere el compromiso y la participación de todo el equipo. La implementación de estas estrategias y acciones se realiza a través de talleres, capacitaciones y folletos que se entregan a nuestros pacientes internos y externos.

DECÁLOGO DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA:

El trabajador de la Clínica del Seno Ltda.:

DECÁLOGO PARA UNA ATENCIÓN HUMANIZADA



<p>Saluda con entusiasmo</p> <p>Respeto y amabilidad, estableciendo contacto visual, presentate con tu nombre y especialidad o rol.</p>	<p>Llama al usuario por su nombre</p> <p>De manera respetuosa, dando la importancia que se merece, sin mencionar su diagnóstico o motivo de consulta en espacios que vulneren su privacidad.</p>
<p>Atiende y responde</p> <p>Inquietudes del usuario, su familia y/o acompañante, empleando lenguaje claro y comprensible, apropiado a sus condiciones biopsicosociales.</p>	<p>Ofrece un trato digno</p> <p>Siendo receptivo y empático con el usuario, su familia y/o acompañante, respetando sus creencias, costumbres, así como sus opiniones personales frente a su estado de salud</p>
<p>Se receptivo y muestra interés</p> <p>ante las críticas constructivas emitidas por usuarios, colegas, compañeros o jefe inmediato, en pro de tu crecimiento personal y profesional.</p>	<p>Respeto la autonomía</p> <p>del paciente, y hazlo participe en la toma de decisiones que competen a su estado de salud (físico y/o emocional).</p>
<p>Emplea los medios y recursos</p> <p>Necesarios para garantizar la privacidad, intimidad y comodidad del usuario y su familia.</p>	<p>Reconoce tus errores</p> <p>o limitaciones a nivel profesional, ofrece disculpas, pide el favor, da las gracias, evidenciando tu profesionalismo.</p>
<p>Genera cercanía con el usuario</p> <p>Su familia y/o acompañante, contemplando su estado de salud desde una mirada integral.</p>	<p>Promueve los valores corporativos</p> <p>A través de sus comportamientos y como se expresa, los coloca en práctica dentro y fuera de la institución.</p>

CLÍNICA DEL SENO

BUENAS PRÁCTICAS DE HUMANIZACIÓN

BUENAS PRÁCTICAS

AL TENER EL PRIMER CONTACTO CON EL USUARIO, SU FAMILIA O ACOMPAÑANTE PRINCIPAL, SE DEBE:



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

TITULO	REFERENCIA
Lista de chequeo de cuidado humanizado usuario	Romero, E. et al (2012). Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. Cartagena, Colombia. Disponible en: http://www.revistacienciasbiomedicas.com/index.php/revcienciamed/article/view/252