**POLITICA DE HUMANIZACION**

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel y sus colaboradores, se comprometen a brindar atención en salud a través de un personal sensibilizado, hacia la calidez, de la atención, debidamente entrenado, y educado, en comunicación asertiva, con conocimientos y apropiación en derechos y deberes, promoviendo el respeto, y la responsabilidad, durante todo el proceso de atención, procurando un ambiente armónico para el desarrollo, de su trabajo, previniendo comportamientos abusivos y agresivo, respetando credo religioso, mejorando la comunicación, del personal hacia como, dar las malas noticias, sensibilizando hacia el manejo integral del paciente, fortaleciendo el trato digno, en todos los servicios.

La relación del paciente y los servicios de salud tiene características que la hacen necesitada de humanización. La salud constituye un derecho fundamental y en el ejercicio de este derecho el servicio de salud debe ser brindado con calidad implicando el lograr hacer sentir bien al paciente, tanto por la respuesta dada a su necesidad como por el trato recibido durante todo el proceso. El trato digno y respetuoso del ser humano son imperativos éticos de las dos profesiones más vinculadas con la atención en salud, la medicina y la enfermería, haciendo necesaria la empatía para dar respuesta a su necesidad en la mejor forma posible, esto facilitado si el profesional que atiende tiene el llamado por el que hacer de su profesión denominado vocación

**VALORES**

* Calidad
* Eficiencia
* Equidad
* Compromiso
* Sentido de Pertenencia

**PRINCIPIOS**

* Excelencia
* Responsabilidad
* Humanismo

**OBJETIVOS**

**Objetivo General**

Implementar la política de humanización, mediante la elaboración del programa de humanización en la E.S.E Santa Isabel, con estrategias encaminadas a demostrar trato humanizado, durante todo el ciclo, de atención al usuario y su familia, incluyendo acciones para lograr el desarrollo del equipo de trabajo en un entorno de armonía.

**Objetivos específicos**

* Ofrecer asistencia con calidez humana, que responda a las necesidades, expectativas sociales, espirituales del paciente y su familia.
* Crear una cultura organizacional, de humanización al interior de todas las áreas de la entidad.
* Desplegar los derechos y deberes de los pacientes mediante el uso de diversas estrategias que generen empoderamiento por parte de los colaboradores y usuarios apropiarse con sus deberes.

**INDICADORES**

**Cumplimiento a:**

* Estrategia IIAMI
* Rutas de Atención Integral en Salud Materno-Perinatal y Atención a la Primera Infancia
* Código Lila
* Derechos y Deberes del Paciente
* Donación de órganos
* Muerte Digna