Hospital Universitario Nacional de Colombia

Acreditación soy yo, acreditación somos todos

Para que nuestro HUN demuestre

CALIDAD SUPERIOR

NUESTRAS **POLÍTICAS**

POLÍTICA DE

HUMANIZACIÓN

DC-PL-03

En el HUN, tú no eres 1+

Para el Hospital Universitario Nacional de Colombia **la dignidad humana y la compasión son pilares de nuestro actuar**. Por lo tanto, nos comprometemos a **desarrollar todos nuestros procesos** asistenciales, administrativos, educativos y de investigación **centrados en las personas**, por ello generamos diversas estrategias basadas en nuestros valores y principios para promover y brindar **trato digno, calidez humana y solidaridad** de manera auténtica a todos nuestros pacientes, sus familiar, colaboradores, docentes, investigadores, personal en formación y comunidad en general.

LÍNEAS **DE ACCIÓN**

CALIDEZ HUMANA

PORCENTAJE PROMEDIO

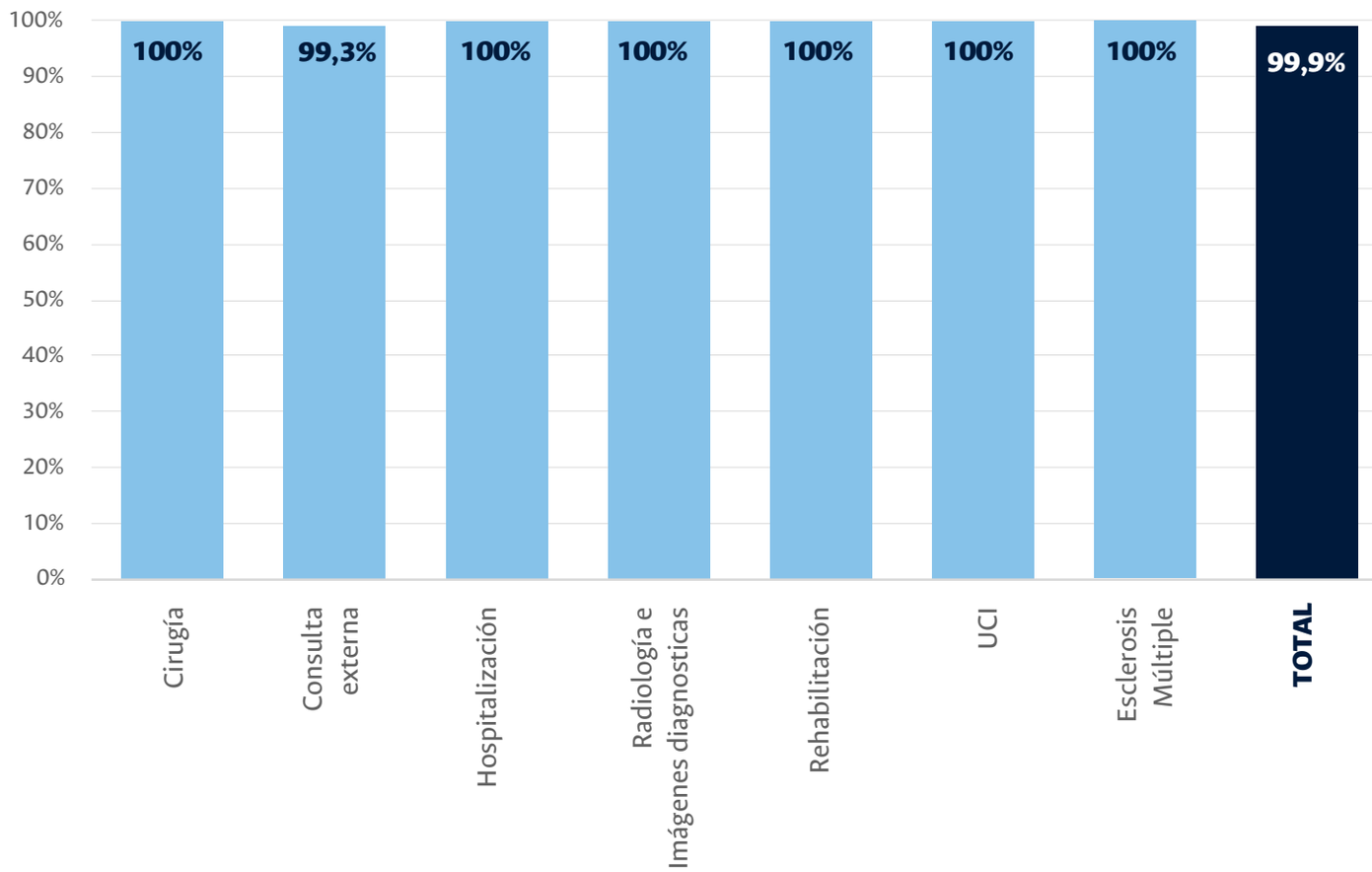
SATISFACCIÓN **DE CALIDEZ HUN 2022**

- **Protocolo de bienvenida** [usuarios y familiares]
  Implementar el protocolo de bienvenida en todos los procesos asistenciales.

- **Plan de acogida**
  Garantizar que la experiencia de ingreso al Hospital de los colaboradores nuevos cumplan con el programa de acogida.

- **HUN contigo para avanzar**
  Desplegar el programa "HUN contigo para avanzar" a los cuidadores a través de los procesos asistenciales.

INFORMACIÓN DISPONIBLE CORTE NOVIEMBRE 2022



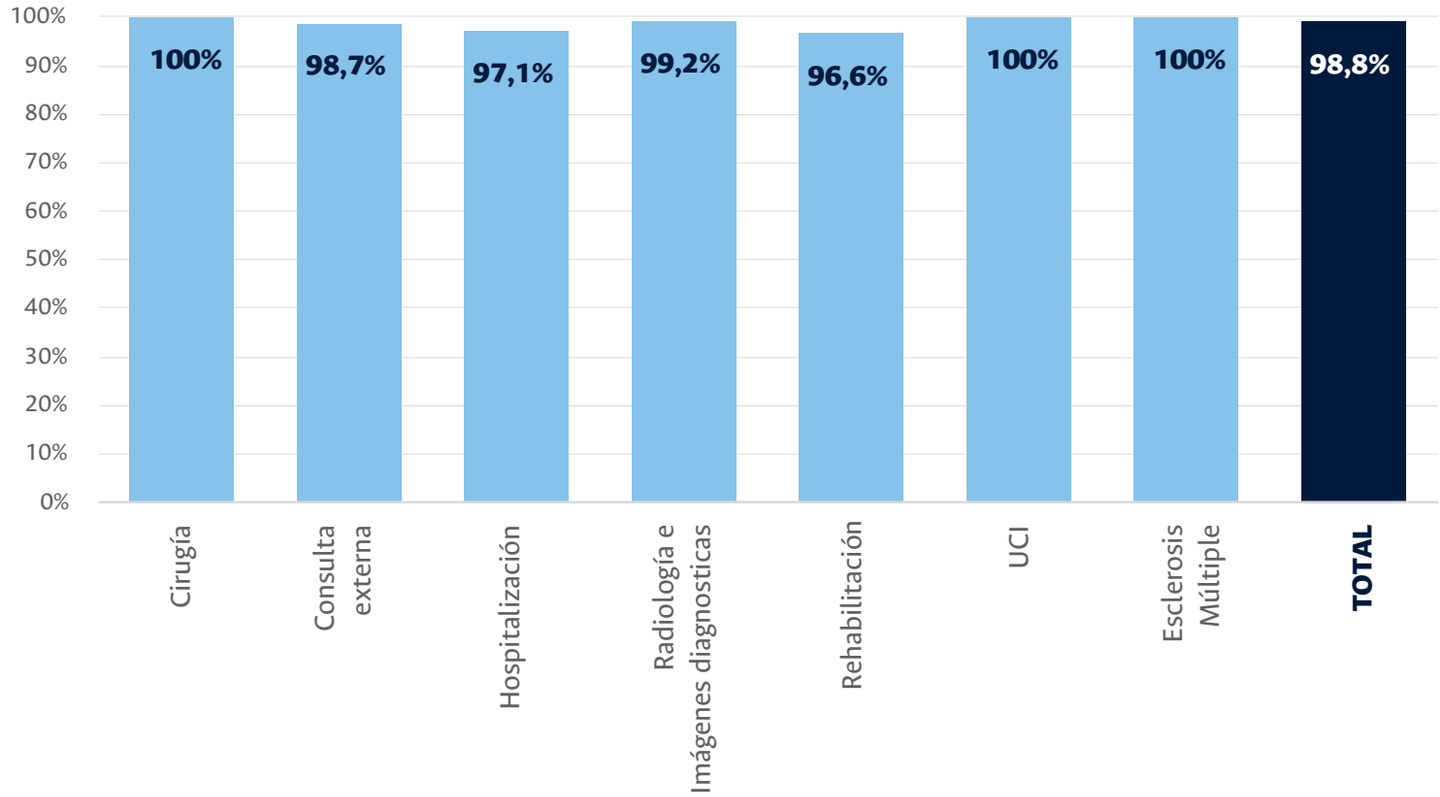
ESPACIOS CONFORTABLES Y TECNOLOGÍAS AMIGABLES

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
RESPECTO A ESPACIOS CONFORTABLES

- **Confort en el HUN**
  Mejorar la satisfacción de los usuarios (cliente interno y externo) con las instalaciones del Hospital.

- **Las tecnologías amigables**
  - Mejorar la satisfaccón del cliente interno frente a la tacnología.
  - Diseñar mecanismos informativos para socializar las tecnologías de forma amigable y entendible.

INFORMACIÓN DISPONIBLE CORTE NOVIEMBRE 2022



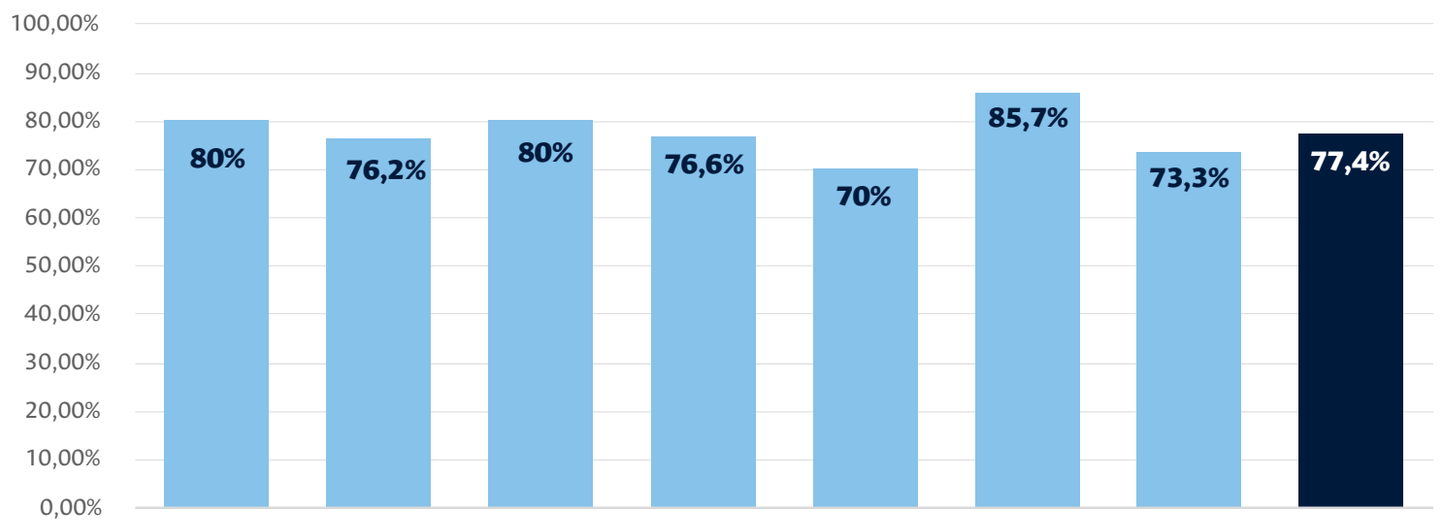
DIGNIDAD Y RESPETO

PORCENTAJE DE CONOCIMIENTO DE LOS
PACIENTES Y FAMILIARES SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES.

Habilidades de servicio

- Mejorar la satisfaccón o percepción del paciente respecto a su privacidad (territorios de privacidad).
- Garantizar la protección de confidencialidad de la información.
- Garantizar el conocimiento y la aplicación de la carta de Derechos y Deberes en los pacientes y sus familias.

INFORMACIÓN DISPONIBLE CORTE NOVIEMBRE 2022



Cirugía
Consulta externa
Hospitalización
Radiología e Imágenes diagnosticas
Rehabilitación
UCI
Esclerosis Múltiple
TOTAL

COMUNICACIÓN

SATISFACCIÓN DE LA **INFORMACIÓN Y PQRS PACIENTES 2022**

Comunicación clara, accesible y oportuna con pacientes y sus famiñias

- Garantizar el registro en historia clínica de la información pertinenete a pacientes y familiares.
- Informar de manera sistemática al paciente y su familia en Derechos y Deberes, segregación de residuos, mecanismos de evacuación, entre otras.
- Optimizar los canales de atención para mejorar la comunicación.

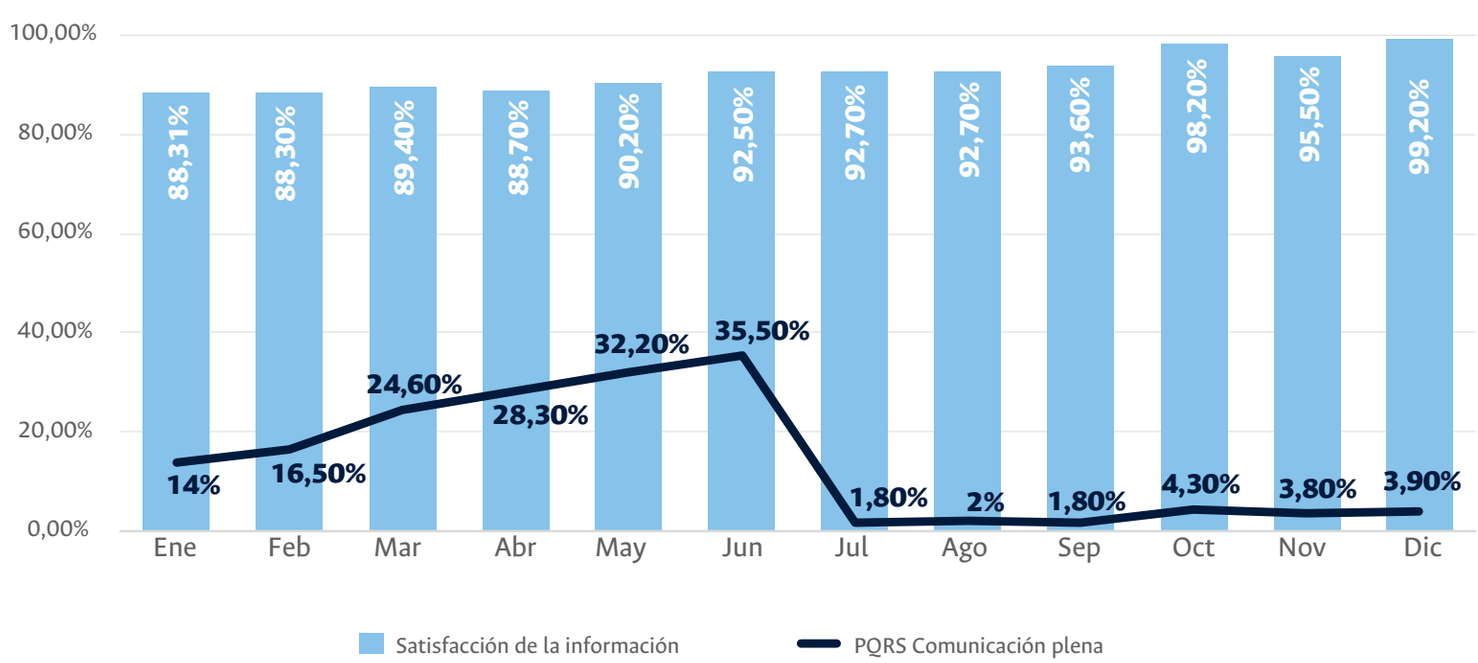
La voz del paciente

- Promover la participación de los pacientes y las familiar en la comunicación con los miembros del equipo de salud en los diversos entornos de la atención.
- Diseñar mecanismos para que los pacientes y las famiiar compartan sus experiencias, comentarios y perspectivas en toda la organización.
- Brindar acceeso a la información sobre distintas patologías en el marco de la prevención y promoción de la salud para cuidadores y pacientes.

Orientación y señalización amigable

- Brindar una señalización completa, inclusiva, amigable y funcional para todos los clientes del HUN.

SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PQRS PACIENTES 2022



COMPASIÓN

PORCENTAJE DE

ACOMPAÑAMIENTO DE LOS PACIENTES FALLECIDOS

Protocolo de morir dignamente

Diseñar e implementar el protocolo a Morir dignamente (Necesidades emocionales), garantizando su cumplimiento.

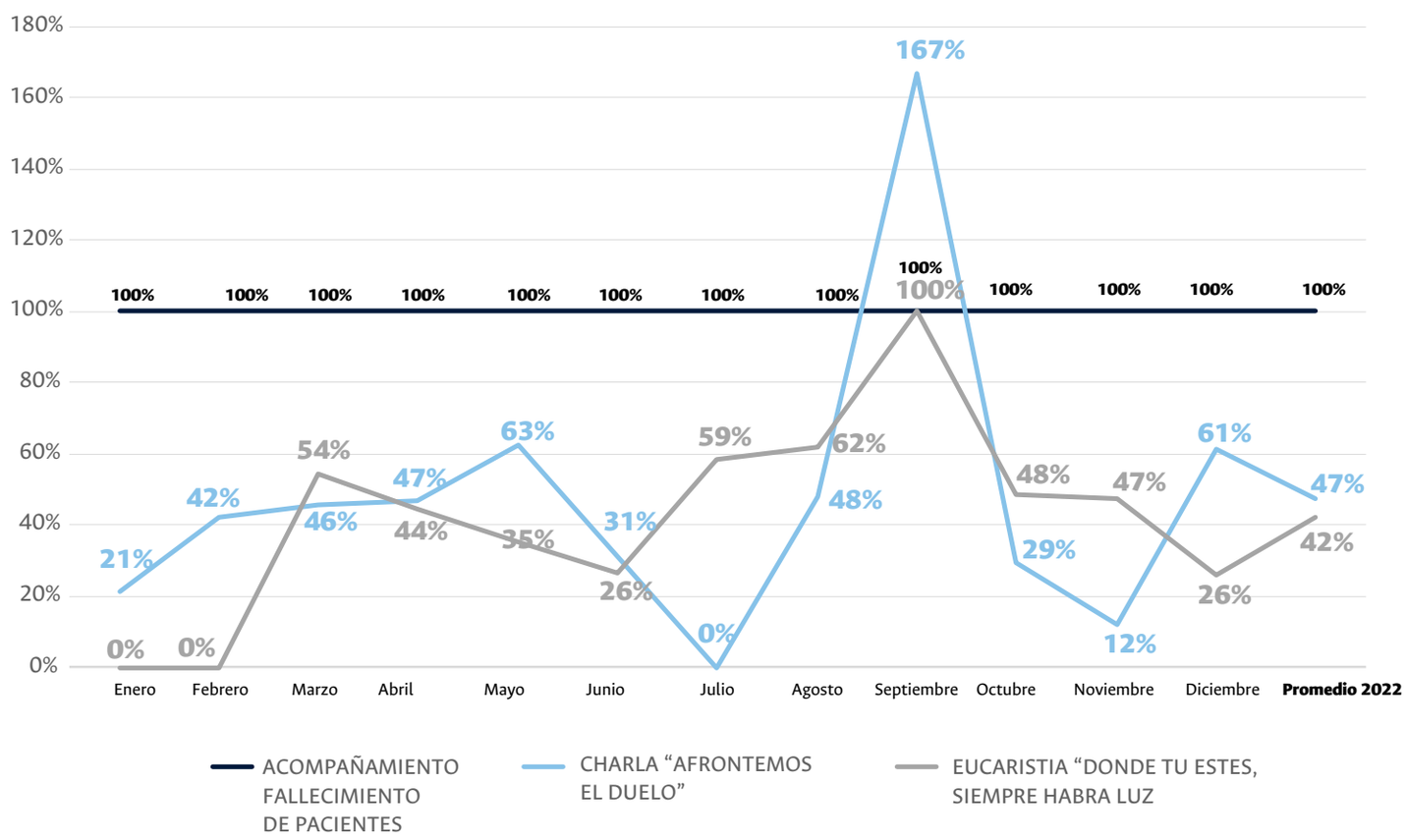
Manejo integral del dolor

Diseñar e implementar el programa de manejo integral del dolor, garantizando su cumplimiento.

Soporte de las necesidades emocionales, psicológicas y espirituales

Diseñar e implementar el proceso de atención con enfoque en la compasión para el alivio de las necesidades no clínicas del paciente y su famila.

ACOMPAÑAMIENTOS COMPASIVOS 2022



SOLIDARIDAD

DONACIÓN DE ÓRGANOS 2022

Programa de donación y trasplante de órganos y tejidos

Fortalecer la campaña de inscripción al registro único de donantes, jardín de vida.

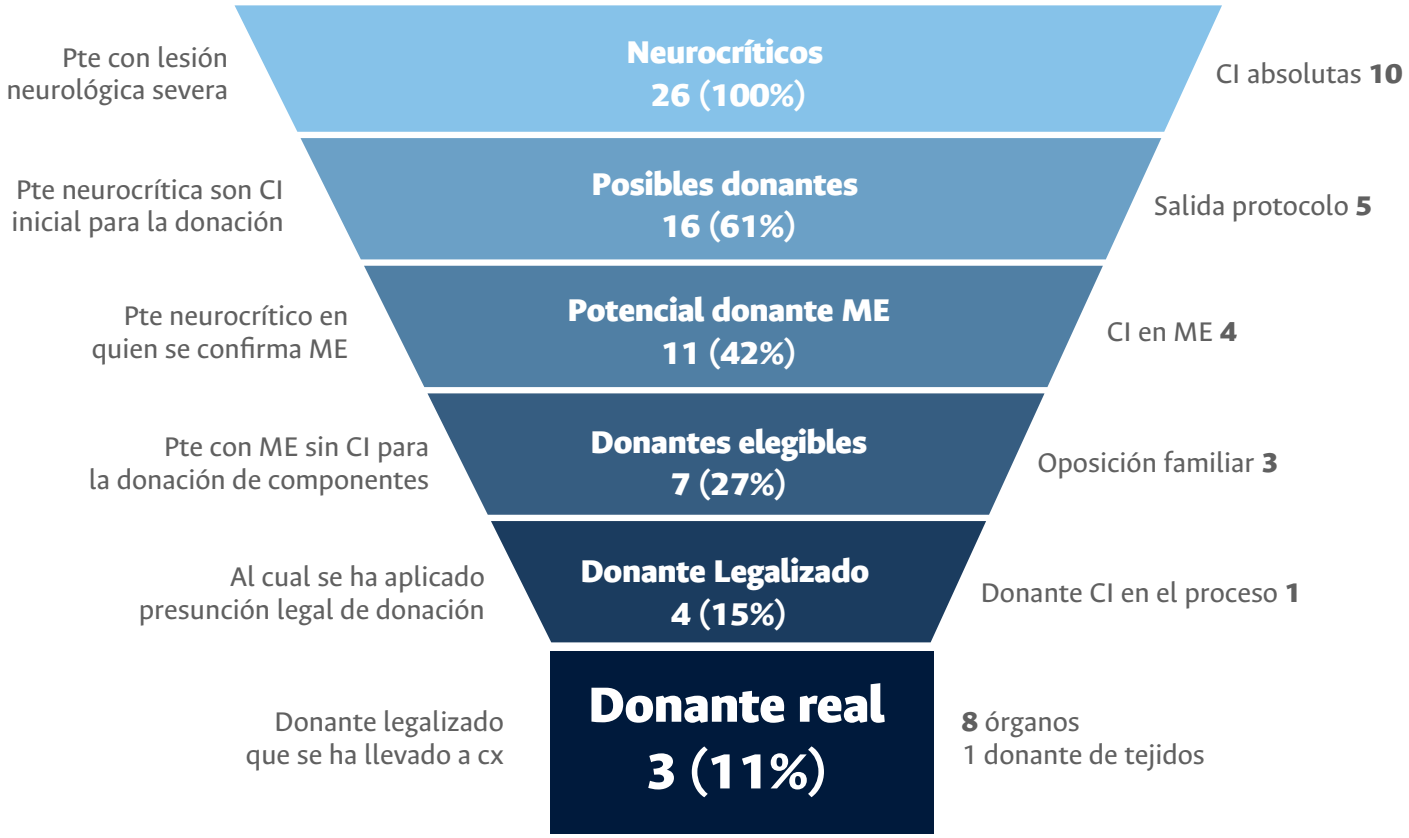
Programa "Música para la resiliencia"

Diseñar e implementar el programa “Música para la resiliencia”, garantizando la participación de los pacientes, funcionarios y estudiantes.

Programa “Huellas que sanan”

Diseñar e implementar el programa de acompañamiento de mascotas al paciente en hospitalización y UCI.

DONACIÓN DE ÓRGANOS 2022



La Calidad Superior
hace parte de tu ADN HU
Principio fundamental del
Demuéstrala