

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		Página

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): VIVIANA APELLIDOS: ACOSTA CARVAJAL

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: EDUCACIÓN ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: TRABAJO SOCIAL

DIRECTOR: YURLEY CAROLINA PEINADO

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE HUMANIZACIÓN EN EL EQUIPO ASISTENCIAL EN EL AREA DE URGENCIAS DE LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS.

EL PRESENTE TRABAJO TIENE COMO FIN MITIGAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS QUE TIENEN LOS USUARIOS QUE HACEN PARTE DEL SISTEMA DE SALUD EN ESTE CASO DE LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS, OFRECIENDO LOS MEJORES SERVICIOS DESDE LA ATENCIÓN HUMANIZADA, CON EL PROPOSITO DE GARANTIZAQRCA UNO DE LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENEN LOS USUARIOS PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS EN ESTE CASO EN EL AREA DE URGENCIAS,QUE ES UN AREA DONDE SE ATIENDEN A PASCIENTES MEDIANTE LA CLASIFICACIÓN DE UN TRIAGUE, PARA PODERLE BRINDAR LA ATENCIÓN PRIORITARIA Y DE CALIDAD.

PALABRAS CLAVE: BUEN SERVICIO, ATENCIÓN PRIORITARIA, HUMANISMO
CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 137 PLANOS: ____ ILUSTRACIONES: ____ CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

**FORTALECIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE
HUMANIZACIÓN EN EL EQUIPO ASISTENCIAL EN EL ÁREA DE
URGENCIAS DE LA ESE HOSPITAL LOCAL DE LOS PATIOS.**

VIVIANA ACOSTA CARVAJAL

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD ARTES Y HUMANIDADES

PROGRAMA TRABAJO SOCIAL

SAN JOSE DE CÚCUTA

2018

**FORTALECIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE
HUMANIZACIÓN EN EL EQUIPO ASISTENCIAL EN EL ÁREA DE
URGENCIAS DE LA ESE HOSPITAL LOCAL DE LOS PATIOS.**

VIVIANA ACOSTA CARVAJAL

DIRECTORA

MG. YURLEY CAROLINA PEINADO CONTRERAS

TRABAJADORA SOCIAL

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD ARTES Y HUMANIDADES

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

**ACTA SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO MODALIDAD
PASANTIA
PROGRAMA ACADÉMICO TRABAJO SOCIAL**

FECHA: 06 de diciembre de 2018
HORA: 06:00pm horas
LUGAR: San José de Cúcuta, UFPS, Edificio CREAD sala 3

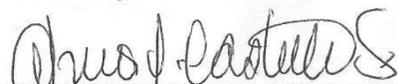
TITULO: FORTALECIMIENTO DE LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE HUMANIZACION EN EL EQUIPO ASISTENCIAL DEL AREA DE URGENCIAS DE LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE LOS PATIOS

DIRECTOR: YURLEY CAROLINA PEINADO

JURADO: ALMA YISLEM CASTILLO
ALBERTO SARMIENTO CASTRO
MILTON ALIER MONTERO FERREIRA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	A.M.L.
VIVIANA ACOSTA CARVAJAL	1340226	4.0	APROBADA

Firmas del jurado calificador:



ALMA YISLEM CASTILLO

Jurado


MILTON ALIER MONTERO FERREIRA

Jurado


ALBERTO SARMIENTO CASTRO

Jurado

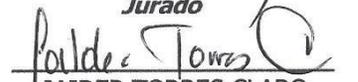

JAIDER TORRES CLARO
Coordinador Programa de Trabajo Social

TABLA DE CONTENIDO

1. TÍTULO	12
1.2 IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	12
1 OBJETIVOS	13
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.3.2	
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.4 JUSTIFICACIÓN	13
1.5 TIEMPO DE DURACIÓN	15
1.6 PLAN DE TRABAJO O CRONOGRAMA	16
INTRODUCCIÓN	18
2.MARCO DE REFERENCIA	20
➤ EL ENFOQUE DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL CLIENTE	20
➤ MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	26
➤ ENFOQUE CENTRADO EN LOS DERECHOS HUMANOS	27

2.1 ANTECEDENTES	28
2.2 BASES CONCEPTUALES	30
2.3 BASES TEÓRICAS	34
➤ TEORÍA EDUCACIÓN PARA EL CAMBIO	34
➤ TEORÍA DE SISTEMAS	35
2.4 MARCO LEGAL	40
2.4.1 LEYES	40
2.5 RESEÑA DE LA EMPRESA	44
2.1 MISIÓN	46
2.1.2 VISIÓN	46
2.3 POLÍTICAS DE CALIDAD	46
➤ POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:	46
➤ POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN:	47
Fortalezas:	47
Oportunidades:	48
➤ COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	49

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN EN SALUD	49
ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS POR LA ESE HOSPITAL LOCAL MUNICIPIO	
DE LOS PATIOS	50
SERVICIO DE URGENCIAS	50
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE PRIMER NIVEL	51
➤ POLÍTICA DE CALIDAD:	53
➤ POLÍTICA DE CERO PAPEL:	53
➤ POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL:	54
➤ POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:	54
➤ POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL:	54
➤ POLÍTICA DE NO REHÚSO DE DISPOSITIVOS MÉDICOS:	55
➤ POLÍTICA FINANCIERA:	55
➤ POLÍTICA DE IAMI:	55
➤ POLÍTICA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA:	55
➤ POLÍTICA DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL:	56
➤ POLÍTICA DE NO ALCOHOL, FUMADORES, DROGAS Y/O SUSTANCIAS PSICOACTIVAS:	56
➤ POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL SEGURIDAD EN EL TRABAJO:	56

2.4VALORES CORPORATIVOS	57
2.5OBJETIVOS CORPORATIVOS	58
2.6DERECHOS DE LOS PACIENTES	58
2.7DEBERES DE LOS PACIENTES	58
2.8PROGRAMAS Y PROYECTOS ACTUALES	59
2.9PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	60
2.10TIPO DE POBLACIÓN	60
3.DISEÑO METODOLÓGICO	61
3.1DIAGNÓSTICO	62
3.2INTERVENCIÓN	64
4.RESULTADOS Y DISCUSIÓN	66
Resumen grafico	66
5.CONCLUSIONES	89
6.RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	93