

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/62

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTORES:

NOMBRE(S) GERALDIN APELLIDOS MONROY RODRIGUEZ

FACULTAD: DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: TRABAJO SOCIAL

DIRECTOR (S):

NOMBRE(S) MARITZA CAROLINA APELLIDOS JAIMES MARQUEZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN EN LA CLÍNICA MEDICAL DUARTE ZF SAS

RESUMEN. El trabajo permitió diseñar e implementar un programa de humanización para el mejoramiento de la prestación de servicios en hospitalización de la Clínica Medical Duarte. Iniciando con reconocer el entorno de prestación de servicios a través de la identificación de habilidades y capacidades de los colaboradores de hospitalización. Empoderar a los colaboradores del servicio de hospitalización en las prácticas de humanización mediante procesos formación y capacitación. Brindar apoyo a las funciones desempeñadas por el servicio de atención e información al usuario de la Clínica Medical Duarte.

PALABRAS CLAVES: diseño, implementación, humanización, empoderar, hospitalización, habilidades

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 62 **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

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN EN LA CLÍNICA MEDICAL
DUARTE ZF SAS.

GERALDIN MONROY RODRIGUEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE TRABAJO SOCIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2017

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN EN LA CLÍNICA MEDICAL
DUARTE ZF SAS.

GERALDIN MONROY RODRIGUEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Trabajados Social

Directora:
MARITZA CAROLINA JAIMES MARQUEZ
Magister en procesos de paz y conflictos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE TRABAJO SOCIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2017

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

FECHA: 27 de noviembre de 2017
HORA: 15:00 horas
LUGAR: San José de Cúcuta, UFPS, Edificio CREAD Sala de fotografía

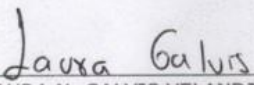
TITULO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN EN LA CLÍNICA MEDICAL DUARTE ZF SAS.

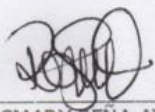
DIRECTOR: MARITZA CAROLINA JAIMES MARQUEZ

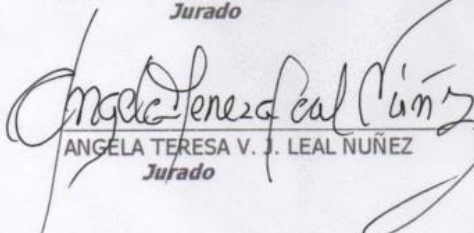
JURADO: LAURA N. GALVIS VELANDIA
ROSMARY PEÑA AYALA
ANGELA TERESA V. J. LEAL NUÑEZ

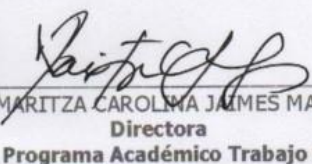
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	A.M.L.
GERALDIN MONROY RODRIGUEZ	1340216	4,3	APROBADO

Firmas del jurado calificador:


LAURA N. GALVIS VELANDIA
Jurado


ROSMARY PEÑA AYALA
Jurado


ANGELA TERESA V. J. LEAL NUÑEZ
Jurado


MARITZA CAROLINA JAIMES MARQUEZ
Directora
Programa Académico Trabajo Social

Contenido

	pág.
Introducción	10
1. Problema	11
1.1 Título	11
1.2 Planteamiento del problema	11
1.3 Justificación	14
1.4 Tiempo de duración	15
1.5 Plan de trabajo	17
1.6 Objetivos	19
1.6.1 Objetivo general	19
1.6.2 Objetivos específicos	19
2. Marco referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Proyecto HU-CI, Humanizando Los Cuidados Intensivos	20
2.1.2 Humanización de la Atención en Salud	20
2.2 Marco teórico	22
2.2.1 Humanización de la salud	22
2.2.2 Teoría del Desarrollo Organizacional	24
2.3 Marco conceptual	29
2.3.1 Atención humanizada	29
2.3.2 Clínica	29
2.3.3 Cliente Externo	29
2.3.4 Cliente Interno	29

2.3.5 Colaborador.	29
2.3.6 Paciente	29
2.3.7 Prestación de Servicios	30
2.3.8 S.I.A.U.	30
2.4 Marco legal	30
2.5 Reseña de la empresa	35
3. Metodología	37
3.1 Diagnóstico	37
3.1.1 Diagnóstico Inicial	37
3.1.2 Diagnóstico Operativo	38
3.2 Intervención	39
3.2.1 Tratamiento.	40
4. Resultados y discusiones	43
5. Conclusiones	46
6. Recomendaciones	47
Referencias bibliográficas	49
Anexos	51