



**HOSPITAL
DEL SARARE**
Empresa Social del Estado

MANUAL INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN “HUMANIZAR ES DE TODOS”



Sistema Integrado
de Gestión



TRD.302.26.92

Tabla de contenido

Tabla de Ilustraciones.....	3
Introducción	4
1. Objetivo	5
1.1 Objetivos Específicos	5
2. Alcance.....	6
3. Responsables.....	6
4. Definiciones.....	12
5. Políticas Operacionales	15
6. Entorno y Aspectos Institucionales	16
6.1. Misión	16
6.2. Visión.....	16
6.3. Objetivos Institucionales	16
6.4. Principios Institucionales.....	17
6.5. Principios y Valores Éticos.....	18
6.5.1. Principios Éticos, rigen el actuar de los servidores públicos:.....	18
6.5.2. Valores Éticos, cualidades con las que cuentan nuestros servidores públicos:.....	18
6.5.3. Organigrama.....	19
7. Decálogo de la Atención Humanizada en el Hospital del Sarare ESE.....	19
7.1. Derechos y Deberes de los Usuarios.....	20
7.1.1. Derechos de los Usuarios.....	20
7.1.2. Deberes del usuario y su familia	21
7.2. Enfoques de la Atención Humanizada	22
7.2.1. Enfoque al talento humano humanizado con calidad: se extraen los siguientes estándares con los respectivos criterios aplicables:	22

TRD.302.26.92

7.2.2.	Enfoque en atención humanizada con calidad:.....	26
7.2.3.	Enfoque a ambientes cómodos y seguros:	29
8.	Desarrollo	31
8.1.	Actividades para el Talento Humano	32
8.1.1.	Desarrollo y mantenimiento de habilidades en humanización.	32
8.2.	Estrategias para los usuarios	33
8.2.1.	Acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir. Implementación del código lila.....	34
8.2.3.	Hotelería y confort en la estancia hospitalaria.....	36
	Referencias Bibliográficas.....	37
9.	Control de Cambios	38

TRD.302.26.92

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama Institucional	19
Ilustración 2 Enfoques Humanización	31
Ilustración 3 Ejecución del Programa	37

TRD.302.26.92

Introducción.

La humanización es uno de los ejes transversales más importantes para el mejoramiento continuo y uno de los pilares para alcanzar la acreditación. La ESE Hospital del Sarare, promueve la prestación de servicio con calidad y calidez, cuyo fundamento es el cliente interno y externo, abordando la integralidad del ser humano, por lo cual incorpora no solo aspectos tecnológicos y técnico científicos, por ello el programa de humanización desarrolla líneas de acción propias, que conducen a la sensibilización del buen trato y la transformación cultural, con el lema “Humanizar es de todos” donde todos los colaboradores hacen parte del gran compromiso de la atención con calidez y dignidad.

La institución incorpora la política de humanización como respuesta a las necesidades de los usuarios y los colaboradores, buscando un cambio en las pautas de comunicación al interior de la institución, que a su vez se proyecte fuera de ella e impacte positivamente en la calidad del servicio, basados en los lineamientos del sistema de garantía de calidad de salud representados en Continuidad, Pertinencia, Oportunidad, Accesibilidad y Seguridad.

El programa busca promover una cultura de humanización hacia los usuarios, familiares y colaboradores, basada en la dignidad humana, el respeto, la privacidad, los valores humanos, la comunicación asertiva, el apoyo emocional y/o espiritual y la empatía mejorando los niveles de satisfacción de nuestros usuarios en la atención de los servicios.

TRD.302.26.92**1. Objetivo.**

Generar una cultura humanizada en la prestación de Servicios de Salud, centrada en la persona desde una perspectiva integral (física, emocional y espiritual), a través de una relación de servicio soportada en la ética, el respeto y el compromiso del talento humano por la satisfacción de las necesidades del usuario, la familia y demás partes interesadas.

1.1 Objetivos Específicos

- Promover políticas transversales en pro de una atención humanizada que garantice la integralidad e interculturalidad a los usuarios y familiares.
- Socializar entre los clientes internos y externos de la ESE, los derechos y deberes del usuario y su familia.
- Fortalecer las habilidades sociales de los trabajadores del Hospital del Sarare E.S.E.
- Fomentar relaciones interpersonales positivas entre compañeros de trabajo, trabajador-usuario y viceversa.
- Brindar acompañamiento emocional y espiritual a los trabajadores, usuarios y familiares cuando se requiera.
- Vincular y hacer partícipe a los usuarios y grupos de interés en el proceso de humanización del Hospital del Sarare a través de actividades lúdicas y/o de socialización.
- Implementar estrategias de buenas prácticas de humanización.
- Identificar oportunidades de mejora que incentiven la adherencia del cliente interno a las buenas prácticas de humanización.
- Evaluar y hacer seguimiento a la satisfacción del usuario en cuanto al trato humanizado.
- Propiciar ambientes favorables que permitan brindar un trato humanizado.

TRD.302.26.92

2. Alcance

El programa de humanización es dirigido a todos los funcionarios del Hospital del Sarare E.S.E y se desarrolla de manera transversal en todos los servicios de la institución y durante los procesos de atención, como una herramienta que contribuya con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales y el direccionamiento estratégico propendiendo garantizar una atención humanizada y de calidad centrada en el usuario, su familia y demás partes interesadas.

3. Responsables.

El cumplimiento del programa de humanización estará en cabeza de la alta gerencia del hospital del Sarare, seguido por el trabajo realizado por el profesional de salud mental que lidera el subproceso de humanización con el apoyo del trabajo interdisciplinar de cada uno de los líderes, coordinadores y referentes de los procesos y subprocesos, por medio de un trabajo articulado y complementario que permita a cada equipo de trabajo propender por una Atención en Salud Humanizada con calidad y calidez.

Alta gerencia

- Emanar una política clara que definan las normas de comportamiento frente a los clientes.
- Promover desarrollar y evaluar el resultado de acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo, la humanización de la atención, el enfoque y la gestión del riesgo, la seguridad del paciente y los colaboradores, la gestión de la tecnología en salud, la transformación cultural y la responsabilidad social.
- Promover, desplegar y evaluar la política de atención humanizada y el respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad en todos los colaboradores de la organización, independientemente del tipo de vinculación. Además, de tomar correctivos frente a las desviaciones encontradas.
- Garantizar al personal orientación alineada con el direccionamiento estratégico de la organización, la cual incluya desarrollo de: Seguridad del paciente, **humanización**, gestión del riesgo y gestión de la tecnología.

TRD.302.26.92

- Desarrollar un proceso que garantice una serie de recursos para apoyar todas las labores de monitorización y mejoramiento de la calidad. El soporte es demostrado a través de:
 - ✓ Apoyo al desarrollo de seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de la tecnología.
 - ✓ Identificación y remoción de barreras para el mejoramiento.
 - ✓ Reconocimiento a la labor de las unidades funcionales de la organización
- Garantizar una serie de procesos para que las unidades funcionales trabajen en la consecución de la política y los objetivos organizacionales, fomentando en cada una de ellas el desarrollo autónomo de su gestión, seguimiento y medición de los procesos. Para ello, la gerencia deberá garantizar el acompañamiento permanente, sostenimiento y seguimiento de dichos objetivos centrados en el paciente.
- Garantizar la implementación de la política de humanización, el cumplimiento del código de ética, el cumplimiento del código de buen gobierno y la aplicación de los deberes y los derechos del cliente interno y del paciente y su familia.
- Garantizar procesos consistentes con el direccionamiento estratégico, para identificar y responder a las necesidades relacionadas con las condiciones para la humanización del ambiente físico, generadas por los procesos de atención y por los clientes externos e internos de la institución, y para evaluar la efectividad de la respuesta.

Talento Humano /Seguridad y Salud Laboral

- Desarrolla procesos para identificar y responder a las necesidades del talento humano de la organización consistentes con los valores, la misión y la visión de la organización.
- Emanar una política clara de protección de los colaboradores frente a comportamientos agresivos y abusivos de los clientes.
- Promover, desarrollar y evaluar estrategias para mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.
- Fomentar espacios de escucha, consejería emocional y espiritual para los trabajadores y/o funcionarios.

TRD.302.26.92

- Contar con un proceso sistemático para evaluar periódicamente la satisfacción de los colaboradores y el clima organizacional.
- Diseñar, implementar y evaluar un mecanismo en el ámbito organizacional para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores y de los pacientes, sus familias o sus responsables, dirigido hacia otros clientes, familias, visitantes y colaboradores.
- Brindar apoyo para la realización de actividades macro del subproceso de humanización que propendan el bienestar de los trabajadores y/o funcionarios del Hospital del Sarare E.S.E.

Líder de Humanización

- Diseñar, socializar e implementar la política de atención humanizada como elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad.
- Llevar a cabo el subproceso de humanización de forma consistente con los valores, la misión y la visión de la organización.
- Apoyar los procedimientos para la definición de horarios de visita que consulten las necesidades de los usuarios y sus preferencias, con prelación a niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas.
- Apoyar la socialización y/o capacitaciones en derechos y deberes de los usuarios.
- Apoyar la socialización y/o capacitaciones de usuarios, trabajadores y demás partes interesadas para interponer PQRSF.
- Evaluar la garantía y cumplimiento de los derechos de los usuarios y partes interesadas.
- Apoyar el proceso para desarrollar consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir.
- Apoyar a todo el personal en el desarrollo de habilidades para la comunicación y el diálogo, incluida la consideración al transmitir información dolorosa para el paciente y sus familiares.
- Apoyar los procedimientos para el manejo respetuoso y considerado de la información entregada a medios de comunicación sobre los pacientes.
- Desarrollar estrategias que propendan la humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos, realización de procedimientos y toma de muestras, teniendo

TRD.302.26.92

en cuenta horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor.

- Sugerir el desarrollo de políticas para reducir la contaminación visual y auditiva, con el fin de promover condiciones de silencio.
- Proponer y/o gestionar la inclusión de elementos de humanización en el ambiente físico de la atención (comodidades, señalización, información, etc.).
- Apoyar y desarrollar estrategias para llevar a cabo un abordaje respetuoso de tradiciones, creencias y valores de los usuarios.
- Desarrollar estrategias de humanización que permitan promover la atención humanizada, cortés y respetuosa a usuarios, familiares y demás partes interesadas.
- Desarrollar estrategias de cuidado con orientación lúdica, especialmente en el caso de niños, adolescentes, maternas, adulto mayor entre otros.
- Identificar los riesgos relacionados con la falta de humanización en los servicios.

SIAU

- Contar con una declaración de los derechos y deberes de los pacientes incorporada en el plan de direccionamiento estratégico de la organización, que aplica al proceso de atención al cliente.
- Hacer un análisis de barreras de acceso a la organización (autorizaciones, administrativas, geográficas, entre otras) y también dentro de la organización hacia los diferentes servicios
- Hacer mediciones de demanda insatisfecha para tomar acciones que demuestran su reducción
- Garantizar el derecho del usuario a solicitar la atención con el profesional de la salud de su preferencia que se encuentre entre las opciones ofertadas por la institución prestadora
- Garantizar la información al usuario sobre los servicios que presta.
- Tener estandarizada la asignación de citas y autorización de las mismas a los usuarios que requieran de sus servicios
- Tener estandarizada la información a entregar en el momento de ingreso al servicio del usuario y su familia

TRD.302.26.92

Psicología

- Brindar consejería y/o apoyo emocional al usuario y/o su familia en los casos que se requiera.
- Apoyar al personal en el desarrollo de habilidades para la comunicación y el diálogo, incluida la consideración al transmitir información dolorosa para el paciente y sus familiares.
- Apoyar en el desarrollo e implementación de estrategias con enfoque diferencial para el abordaje respetuoso de tradiciones, creencias y valores de los usuarios.
- Apoyar en el desarrollo e implementación de estrategias que permitan garantizar consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir.
- Brindar apoyo para la realización de actividades macro del subproceso de humanización que propendan el bienestar de los trabajadores, usuarios y/o partes interesadas del Hospital del Sarare E.S.E.

Seguridad del Paciente

- Implementar la totalidad de las recomendaciones que le sean aplicables de la Guía técnica de buenas prácticas en seguridad del paciente en la atención en salud

Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

- Tener mecanismos estandarizados, implementados y evaluados para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información.

Gestión de la Calidad

- Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades definidas para la implementación de programa de Humanización.
- Apoyar la Formulación de planes de mejoramiento derivados de auditorías internas y externas.
- Comunicar los resultados del mejoramiento de la calidad.

TRD.302.26.92

- Mantener los resultados del mejoramiento de la calidad y asegurar en el tiempo la transformación cultural, teniendo en cuenta procesos que lleven al aprendizaje organizacional y la internalización de los conocimientos, estrategias y buenas prácticas desarrolladas.

Gestión Ambiental

- Desarrollar estrategias que permitan garantizar la responsabilidad social con el usuario, los colaboradores, la comunidad y el medio ambiente
- Promover desarrollar y evaluar el resultado de acciones ambientales orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo, la humanización de la atención, la transformación cultural y la responsabilidad social.

Jurídica

- **Desarrollar un mecanismo y/o proceso que garantice cumplir los lineamientos normativos establecidos para el diseño de disentimientos y consentimientos informados.**
- Desarrollar un mecanismo para asistir a aquellos que han sido, o son, víctimas de abuso o comportamientos agresivos dentro su estancia en la institución. Esto incluye a todos los colaboradores de la organización, personal en práctica formativa, docentes e investigadores.
- Desarrollar un mecanismo explícito para reportar a las autoridades competentes los comportamientos agresivos y abusos.
- Desarrollar un mecanismo y/o proceso que garantice cumplir los lineamientos normativos establecidos para el respeto del cadáver.

Comité de Ética Hospitalaria

- Promoción, divulgación y apropiación de los deberes y los derechos
- Estudiar casos en que los deberes y derechos son vulnerados.
- Evaluar situaciones especiales de la atención ética de los pacientes (trasplantes, muerte cerebral, estado terminal, entre otros)

TRD.302.26.92

Líderes de Procesos y Subprocesos

- Identificar los riesgos relacionados con la falta de humanización en los servicios
- Trabajar en conjunto con el líder de humanización con el fin de propender la humanización en los servicios.
- Fomentar espacios de escucha, consejería emocional y espiritual para los trabajadores y/o funcionarios.
- Brindar apoyo para la realización de actividades del subproceso de humanización que propendan el bienestar de los trabajadores y/o funcionarios del Hospital del Sarare E.S.E.

4. Definiciones.

Accesibilidad: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios de salud. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

Actitud: Disposición de una persona hacia algo o alguien; es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. Se refiere a un Sentimiento a favor o en contra de un objeto social, el cual puede ser una persona, un hecho social, o cualquier producto de la actividad humana.

Aptitud: Proviene del latín aptus que significa “capaz para”, es decir, es la habilidad o postura que posee una persona o cosa para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza que se tiene para el desarrollo y buen desempeño de un negocio, industria, arte, deporte, entre otros.

Atención Personalizada: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es vista de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

Calidad Percibida: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta,

TRD.302.26.92

competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza, ...).

Calidez: Es una cualidad muy apreciada en una persona tanto en el trato como en la forma de ser con los demás. Implica ser amables y cariñosos con el otro, ser cordiales a la vez que empáticos y comprensivos, supone hacer sentir al otro apreciado. La calidez es sumamente importante pues permite que nuestras relaciones con los otros fluyan de manera honesta y positiva.

Capacidad De Respuesta: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios de un hospital.

Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de los servicios hospitalarios.

Confidencialidad: Es una característica de la relación profesional-usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Cortesía: Es un acto de amabilidad, atención o buena educación que se tiene hacia otra persona. Cortesía deriva de la palabra cortés que emplea para referirse a la persona atenta y afable.

Dignidad: Indica el respeto y la estima que todos los seres humanos merecen y se afirma de quien posee un nivel de calidad humana irreprochable. La dignidad es la cualidad de digno que significa valioso, con honor, merecedor y el término dignidad deriva del vocablo en latín dignitas.

Empatía: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de salud más valorados por los usuarios.

Enfermedad: Es un proceso y fase que se desarrolla en un ser vivo, caracterizado por una alteración que atenta su bienestar y su estado normal de salud.

TRD.302.26.92

Expectativa: Palabra derivada del latín *expectātum*, que se traduce como “mirado” o “visto” a la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito. Es la posibilidad razonable de que un acontecimiento suceda. No se trata de una simple ilusión, sino de un hecho probable con fundamento.

Humanización: Es una actitud mental, afectiva y moral, que obliga al personal de salud a repensar los propios esquemas mentales y diseñar modos de intervención para que se orienten al bien del usuario.

Humanizar: En un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud y en la prestación del Servicio.

Humanización del servicio de salud: Reconocimiento de la integridad humana, el respeto y la igualdad de la atención en salud, en armonía con la comunidad hospitalaria y resaltando los principios y valores institucionales, así como el mejoramiento continuo.

Necesidad: Es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible. También se utiliza esta palabra para significar obligación. Hace referencia también a una situación difícil que atraviesa alguien. En Psicología, una necesidad es un impulso surgido de un estado de tensión debido a una carencia concreta. Procede del latín *necessitas*, -ātis. Puede definirse como el estado de una persona en relación con los medios necesarios o útiles para su existencia y desarrollo.

Política: El término proviene del latín *politicus* y este término del griego *politiká*, una derivación de *polis* que designa aquello que es público, o *politikós*, que significa 'civil, relativo al ordenamiento de la ciudad o los asuntos del ciudadano'. El término *política* puede ser usado como un conjunto de reglas o normas de una determinada institución.

Política Institucional: es una decisión escrita que, se constituye en una especie de guía o marco de acción lógico y consistente para definirle a los miembros de la organización, los límites dentro de los cuales pueden operar ante una determinada situación.

TRD.302.26.92

Privacidad: Es aquello que una persona lleva a cabo en un ámbito reservado (vedado a la gente en general). Un sujeto, por lo tanto, tiene derecho a mantener su privacidad fuera del alcance de otras personas, asegurándose la confidencialidad de sus cosas privadas.

Respeto: La palabra respeto proviene del latín respectus y significa “atención” o “consideración”. Se asocia con el acatamiento que se hace a alguien; incluye atención y cortesía.

Salud: Estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad.

Usuario de salud: Persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la atención en servicios de salud, a la documentación e información, con las limitaciones determinadas por el grado de accesibilidad de los documentos.

5. Políticas Operacionales

- Política Institucional (sin documentar)
- Política de Calidad
- Política de Prestación de Servicios de Salud (sin documentar)
- Política de Humanización
- Política de Tratamiento de Datos Personales en el Hospital del Sarare E.S.E.
- Política de normas de comportamiento frente a los clientes y los compañeros de trabajo (sin documentar)
- Política de protección de los colaboradores frente a comportamientos agresivos y abusivos de los clientes (sin documentar)
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política de Seguridad del Paciente
- Política Ambiental
- Política de Humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos
- Código de Ética

TRD.302.26.92

- Declaración de los derechos y deberes de los pacientes

6. Entorno y Aspectos Institucionales

6.1. Misión

El Hospital del Sarare es una Empresa Social del Estado ubicada en el municipio de Saravena, que brinda servicios de salud de baja y mediana complejidad al departamento de Arauca y sus alrededores, con atributos de calidad, seguridad, humanización y procesos socialmente responsables, a través de un talento humano competente y comprometido en satisfacer las necesidades de los usuarios, sus familias y demás partes interesadas; haciendo el uso eficiente de los recursos disponibles.

6.2. Visión

El Hospital del Sarare-ESE para el 2024 se proyecta a ser una organización autosostenible y ambientalmente responsable, que goce de reconocimiento a nivel Regional y Nacional, como una institución certificada en estándares de calidad, con alta tecnología, que ofrece servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad; promoviendo políticas transversales de atención médica segura y humanizada, garantizando la integralidad e interculturalidad a los usuarios y sus familias.

6.3. Objetivos Institucionales

- Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución.
- Aumentar la satisfacción del usuario y mejorar su calidad de vida.
- Generar una cultura humanizada en la prestación de Servicios de Salud, soportada en la ética y compromiso del talento humano.
- Incentivar, promover, gestionar e implementar prácticas seguras de la atención en salud que mejoren la calidad del servicio.

TRD.302.26.92

- Mejorar el Sistema obligatorio de garantía de la Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Mejorar la infraestructura física, equipos y capacidad instalada del Hospital, que permita ampliar el portafolio de servicios institucional y nivel de complejidad.
- Mejorar la gestión de Riesgo Institucional, que permita a la entidad lograr el desarrollo integral de los procesos.
- Mejorar la competencia y compromiso del talento humano de la ESE.
- Desarrollar acciones que permitan vincular y hacer partícipe a los usuarios y grupos de Interés en el ciclo de gestión del Hospital del Sarare.
- Mejorar las prácticas ambientales, que permitan al Hospital del Sarare la minimización de los aspectos e impactos ambientales.

6.4. Principios Institucionales

- Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución.
- Aumentar la satisfacción del usuario y mejorar su calidad de vida.
- Generar una cultura humanizada en la prestación de Servicios de Salud, soportada en la ética y compromiso del talento humano.
- Incentivar, promover, gestionar e implementar prácticas seguras de la atención en salud que mejoren la calidad del servicio.
- Mejorar el Sistema obligatorio de garantía de la Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Mejorar la infraestructura física y capacidad instalada del Hospital, que permita ampliar el portafolio de servicios institucional y nivel de complejidad.
- Mejorar la gestión de Riesgo Institucional, que permita a la entidad lograr el desarrollo integral de los procesos.
- Mejorar la competencia y compromiso del talento humano de la ESE.
- Mejorar las prácticas ambientales, que permitan al Hospital del Sarare la minimización de los aspectos e impactos ambientales.

TRD.302.26.92

6.5. Principios y Valores Éticos

Los principios éticos del servidor público del HOSPITAL DEL SARARE ESE, son los establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia: buena fé, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

6.5.1. Principios Éticos, rigen el actuar de los servidores públicos:

- ✓ Profesionalismo
- ✓ Humanismo
- ✓ Efectividad
- ✓ Sentido de Pertenencia

6.5.2. Valores Éticos, cualidades con las que cuentan nuestros servidores públicos:

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Diligencia
- ✓ Justicia
- ✓ Equidad
- ✓ Integridad
- ✓ Responsabilidad

TRD.302.26.92

6.5.3. Organigrama



Ilustración 1 Organigrama Institucional

7. Decálogo de la Atención Humanizada en el Hospital del Sarare ESE

Parte de las estrategias para desarrollar una atención humanizada se condensa en el siguiente decálogo:

1. Saludar al paciente con respeto y amabilidad, estableciendo contacto visual, se presenta por su nombre y especialidad (o rol).
2. Llamar al usuario por su nombre, ofreciendo un trato respetuoso, dando la importancia que se merece, sin mencionar su diagnóstico o motivo de consulta en espacios que vulneren su privacidad.

TRD.302.26.92

3. Atender y responder las inquietudes del usuario y su familia, empleando lenguaje claro y comprensible, apropiado a sus condiciones biopsicosociales
4. Ofrecer un trato digno, siendo receptivo y empático con el usuario y su familia, respetando sus creencias, costumbres, así como sus opiniones personales frente a su estado de salud (física y/o psicológica).
5. Ser receptivo y mostrar interés ante las críticas constructivas emitidas por usuarios, colegas, compañeros o jefe inmediato, en pro de su crecimiento personal y profesional.
6. Respetar la autonomía del paciente, y hacerlo participe en la toma de decisiones que competen a su estado de salud (físico y/o emocional).
7. Emplear los medios y recursos necesarios para garantizar la privacidad, intimidad y comodidad del usuario y su familia.
8. Reconocer sus limitaciones y/o errores a nivel profesional, ofrecer disculpas, pedir el favor, dar las gracias, como comportamientos que evidencien su humanidad y profesionalismo.
9. Generar cercanía con el usuario y su familia, contemplando su estado de salud desde una mirada integral (no se centra solo en su patología).
10. Identificarse con los valores corporativos y colocarlos en práctica dentro y fuera de la institución.

7.1. Derechos y Deberes de los Usuarios.

Con el fin de propender buenas relaciones entre los clientes internos (trabajadores) y clientes externos (usuarios) se implementa la socialización de los derechos y deberes de los usuarios, así como el seguimiento en el cumplimiento y/o garantía de los derechos de los usuarios.

7.1.1. Derechos de los Usuarios

1. Derecho a recibir una comunicación plena, clara y trato humanizado por todo el personal que le ofrece atención, sin ninguna discriminación; edad, discapacidad, etnia y género respetando las diferencias culturales.
2. Obtener información sobre la enfermedad que padece, procedimientos, tratamientos y riesgos que puedan presentar.

TRD.302.26.92

3. Derecho a que el usuario, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad, consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia escrita de su decisión, de acuerdo a los parámetros establecidos por la ley para cada caso.
4. Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y que solo con su autorización puedan ser conocidos.
5. Garantizar la dignidad y comodidad del paciente en todo el proceso de la atención.
6. Derecho a recibir durante la enfermedad la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en caso de enfermedad irreversible.
7. Atención cortés, respetuosa y trato humanizado al usuario y familiares
8. Derecho a morir con dignidad, respeto a la voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
9. En casos de emergencia, los servicios que reciba el usuario no deben estar condicionados al pago anticipado de honorarios.
10. Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
11. Recibir visitas durante la estancia hospitalaria según criterio médico y los horarios establecidos.

7.1.2. Deberes del usuario y su familia

1. Procurar por el cuidado integral de su propia salud y de la comunidad.
2. Mantener el respeto al personal asistencial y administrativo de la institución y a los otros pacientes, familiares y acompañantes
3. Cumplir con las citas asignadas y llegar con anticipación o cancelarlas cuando no pueda asistir.
4. Asumir las decisiones sobre su salud aceptando las consecuencias cuando rehusé el tratamiento sugerido o no siga instrucciones medicas
5. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
6. Presentar los documentos requeridos para los trámites clínicos y administrativos

TRD.302.26.92

7. Afiliar al sistema de seguridad social a todo su núcleo familiar e informar sobre cualquier cambio que surja (nacimientos, fallecimientos, dirección de residencia).
8. Hacer uso adecuado de las instalaciones, equipos e instrumentos y objetos de la institución y responder por el cuidado de sus pertenencias.
9. Cumplir las normas de bioseguridad y políticas establecidas para el ingreso y la estancia de usuarios en la institución.
10. Acompañamiento permanente por el familiar al paciente en los casos de; adulto mayor, menores de edad, paciente con discapacidad, gestante o según indicaciones médicas.
11. Respetar los horarios de atención y de visitas establecidos en la institución.

7.2. Enfoques de la Atención Humanizada

Con el fin de lograr una institución humanizada la ESE Hospital del Sarare, se desarrollan tres enfoques donde se incluyen los estándares de acreditación aplicables, los cuales de manera directa o indirecta influyen y/o determinan el desarrollo e implementación de una cultura humanizada, quedando en evidencia que para poder garantizar la humanización en todos los servicios prestados en el Hospital del Sarare se requiere un trabajo interdisciplinar con todo el personal de la institución y la asignación y uso de los diferentes recursos (humanos, económicos, tecnológicos, materiales, entre otros).

7.2.1. Enfoque al talento humano humanizado con calidad: se extraen los siguientes estándares con los respectivos criterios aplicables:

- **Estándar 80:** la política de atención humanizada y el respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad es promovida, desplegada y evaluada por la alta dirección en todos los colaboradores de la organización. *En el 2018 la alta gerencia aprobó la política de humanización promoviendo en los colaboradores el compromiso y objetivo institucional.*
- **Estándar 104:** Existen procesos para identificar y responder a las necesidades del talento humano de la organización consistentes con los valores, la misión y la visión de la organización. Estos procesos incluyen la información relacionada con:

TRD.302.26.92

- ✓ Evaluación periódica de expectativas y necesidades
 - ✓ Evaluación periódica del clima organizacional
 - ✓ Evaluación periódica de competencias y desempeño
 - ✓ Aspectos relacionados con la calidad de vida en el trabajo
 - ✓ Análisis de cargas de trabajo, distribución de turnos, descansos, evaluación de la fatiga y riesgos laborales
 - ✓ Análisis de puestos de trabajo
 - ✓ Políticas de compensación y definición de escala salarial
 - ✓ Estímulos e incentivos
 - ✓ Bienestar laboral
 - ✓ Necesidades de comunicación organizacional
 - ✓ Aspectos relacionados con la transformación de la cultura organizacional
 - ✓ Efectividad de la respuesta
- **Estándar 105:** Existe un proceso para la planeación del talento humano. El proceso descrito considera aspectos tales como:
- ✓ Mejoramiento de Seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de la tecnología. Cambios en la estructura organizacional.
 - ✓ Cambios en la planta física.
 - ✓ Cambios en la complejidad de los servicios.
 - ✓ Disponibilidad de recursos.
 - ✓ Tecnología disponible.
 - ✓ Suficiencia del talento humano en relación con el portafolio y la demanda de servicios
 - ✓ La planeación del talento humano en la organización está basada en las necesidades de los clientes, sus derechos y deberes, el Código de Ética y el código del buen gobierno y el diseño del proceso de atención.
 - ✓ Evaluación de necesidades de contratación con terceros.
- **Estándar 106:** La asignación del talento humano (número y el tipo de profesionales, auxiliares o tecnólogos necesarios) responde a la planeación y a las fases del proceso de atención y tiene en cuenta:
- ✓ Requisitos y perfil del cargo
 - ✓ Identificación de los patrones de carga laboral del empleo

TRD.302.26.92

- ✓ Distribución de turnos, descansos, evaluación de la fatiga y riesgos laborales
 - ✓ Cambios en la oferta y / o demanda de servicio
 - ✓ Reubicación y promoción del personal en el evento en que una situación así lo requiera
 - ✓ Asignación de reemplazos en casos de inducción, reinducción, capacitación, calamidades, vacaciones y permisos, entre otros
 - ✓ Los procesos mencionados en el estándar deben incluir aquellos aspectos directamente relacionados con los procesos inherentes a la atención al cliente durante cada paso o fase de su atención
- **Estándar 108:** Existe un proceso para garantizar que el talento humano de la institución, profesional y no profesional, tenga la competencia para las actividades a desarrollar. Estas competencias también aplican para los servicios contratados con terceros y es responsabilidad de la organización contratante la verificación documentada de dichas competencias. Las competencias están definidas con base en las expectativas del puesto de trabajo e incluyen:
- ✓ Habilidades
 - ✓ Relaciones interpersonales
 - ✓ Las competencias deben incluir: Seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de la tecnología y el mejoramiento de la calidad
- **Estándar 110:** Existe un proceso diseñado, implementado y evaluado de educación, capacitación y entrenamiento permanente que promueve las competencias del personal de acuerdo con las necesidades identificadas en la organización, que incluye:
- ✓ Ambiente de trabajo y sus responsabilidades.
 - ✓ Expectativas del desempeño.
 - ✓ Seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de la tecnología.
 - ✓ Estrategias para mejorar la calidad del cuidado y servicio.
 - ✓ La educación continuada refuerza los conceptos, los procedimientos y las políticas relacionados con el proceso de atención al cliente y su familia.
- **Estándar 112:** La organización cuenta con estrategias que garantizan el cumplimiento de la responsabilidad encomendada a los colaboradores. Las estrategias se relacionan con:
- ✓ El entrenamiento o certificación periódica de los colaboradores de la organización en aspectos o temas definidos como prioritarios tales como:
 - Cumplimiento de las responsabilidades a su cargo

TRD.302.26.92

- Derechos y deberes de los pacientes en el proceso de atención
 - Humanización del servicio
 - Habilidades comunicativas
- **Estándar 115:** La organización promueve, desarrolla y evalúa estrategias para mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Se incluye:
- ✓ Trato humano cálido, cortés y respetuoso
 - ✓ Consideración del entorno personal y familiar
 - ✓ Remuneraciones, incentivos y bienestar
 - ✓ Medición de fatiga y estrés laboral
 - ✓ Carga laboral, turnos y rotaciones
 - ✓ Ambiente de trabajo
 - ✓ Abordaje de la enfermedad profesional
 - ✓ Preparación para la jubilación y el retiro laboral
 - ✓ Mejoramiento de la salud ocupacional
- **Estándar 129:** La organización promueve, implementa y evalúa acciones para que el ambiente físico garantice condiciones de privacidad, respeto y comodidad para una atención humanizada, considerando a usuarios y colaboradores. Incluye:
- ✓ Condiciones de humedad, ruido, iluminación
 - ✓ Promoción de condiciones de silencio
 - ✓ Señalización adecuada, sencilla y suficiente
 - ✓ Ambiente de trabajo adecuado
 - ✓ Reducción de la contaminación visual y ambiental
 - ✓ Accesos que tienen en cuenta las limitaciones de los usuarios
 - ✓ Salas de espera confortables
- **Estándar 132:** La organización cuenta con un proceso para la planeación, la gestión y la evaluación de la tecnología.
- ✓ Las facilidades, las comodidades, la privacidad, el respeto y los demás elementos para la humanización de la atención con la tecnología disponible y la información sobre beneficios y riesgos para los usuarios.

TRD.302.26.92

7.2.2. *Enfoque en atención humanizada con calidad:*

Para lograr un enfoque de atención humanizada con calidad, se debe propender por desarrollar una atención integral que permita cumplir con los siguientes criterios del manual de acreditación:

- **Estándar 29:** La organización tiene estandarizados los puntos clave del cuidado y el tratamiento para procesos de atención específicos, los cuales apoyan la oportunidad y la efectividad de las intervenciones.
 - ✓ Consejería en casos de abortos espontáneos, trabajo de parto pre término, mortinatos, óbitos fetales, procedimientos de resucitación en recién nacidos (criterio específico para servicios materno-infantiles).
 - ✓ Apoyo emocional al usuario y su familia relacionado con el impacto de la experiencia de la cirugía, aspectos éticos como muerte cerebral, retiro de los sistemas de soporte vital, decisiones de no tratamiento y no reanimación. Este criterio aplica solo cuando las circunstancias anteriormente mencionadas ya están presentes o instauradas (criterio específico para el servicio de cirugía o unidades de cuidado crítico).
 - ✓ Se analizan gustos y preferencias del usuario respecto de la dieta y se ofrecen alternativas.
 - ✓ Se proveen actividades lúdicas para infantes y adolescentes y actividades especiales para usuarios de tercera edad, consejería, apoyo emocional
 - ✓ Consejería y apoyo emocional al usuario y su familia, de acuerdo con la evolución y respuesta del paciente al tratamiento, preparación para las consecuencias físicas, sociales y emocionales de la enfermedad, incluidas la muerte y la donación de órganos cuando aplique.
 - ✓ Apoyo espiritual o religioso.
- **Estándar 33:** En el proceso de planeación de la atención, la organización debe tener una política de atención humanizada como elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad.

Evaluando los siguientes aspectos:

 - ✓ Consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir.

TRD.302.26.92

- ✓ Desarrollo, a todo el personal, de habilidades para la comunicación y el diálogo, incluida la consideración al transmitir información dolorosa para el paciente y sus familiares.
- ✓ Humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos, realización de procedimientos y toma de muestras: horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor.
- ✓ Respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables.
- ✓ Respeto del cadáver y apoyo emocional a familiares.
- ✓ El abordaje respetuoso de tradiciones, creencias y valores de los usuarios.
- ✓ Desarrollo de estrategias para promover la atención cortés y respetuosa a usuarios y familiares
- ✓ Desarrollo de estrategias de cuidado con orientación lúdica, especialmente en el caso de niños, adulto mayor y de contribución para el uso adecuado del tiempo en hospitalizaciones prolongadas (lectura, manualidades, etc.).
- ✓ Gestión de riesgos relacionados con la falta de humanización en el servicio.
- **Estándar 42:** El usuario y su familia reciben la educación e información pertinente durante la ejecución del tratamiento, que incluye como mínimo:
 - ✓ Acompañamiento y asesoría especializada para información de resultados en los casos de pacientes con enfermedades catastróficas, especialmente cáncer, ETS, VIH o SIDA:
- **Estándar 76:** Existe un proceso periódico y sistemático para definir y replantear el direccionamiento estratégico de la organización, el cual debe incluir entre otros los siguientes criterios:
 - ✓ La humanización durante la atención del usuario y su familia.
 - ✓ Análisis de los aspectos de la comunidad (valores, creencias, costumbres, barreras económicas, geográficas, sociales, culturales) que orienten la prestación de los servicios.
 - ✓ Responsabilidad social con el usuario, los colaboradores, la comunidad y el medio ambiente.
 - ✓ La voz del cliente interno y su responsabilidad frente a sus colaboradores.
 - ✓ Las necesidades del usuario y su familia.
- **Estándar 79:** La alta dirección promueve desarrolla y evalúa el resultado de acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo, la

TRD.302.26.92

humanización de la atención, el enfoque y la gestión del riesgo, la seguridad del paciente y los colaboradores, la gestión de la tecnología en salud, la transformación cultural y la responsabilidad social.

- **Estándar 80:** La política de atención humanizada y el respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad es promovida, desplegada y evaluada por la alta dirección en todos los colaboradores de la organización, independientemente del tipo de vinculación. Se toman correctivos frente a las desviaciones encontradas.
- **Estándar 84:** La organización garantiza la orientación al personal, la cual está alineada con el direccionamiento estratégico de la organización.
 - ✓ Desarrollo de: Seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de la tecnología.
- **Estándar 93:** La alta gerencia promueve la comparación sistemática con referentes internos, nacionales e internacionales e incluye:
 - ✓ Seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de la tecnología.
- **Estándar 94:** Existe un proceso por parte de la alta gerencia que garantice una serie de recursos para apoyar todas las labores de monitorización y mejoramiento de la calidad. El soporte es demostrado a través de:
 - ✓ Apoyo al desarrollo de: Seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de la tecnología.
 - ✓ Identificación y remoción de barreras para el mejoramiento.
 - ✓ Reconocimiento a la labor de las unidades funcionales de la organización
- **Estándar 97:** La organización garantiza la implementación de la política de humanización, el cumplimiento del código de ética, el cumplimiento del código de buen gobierno y la aplicación de los deberes y los derechos del cliente interno y del paciente y su familia.

Algunos de los derechos de los clientes internos y del paciente y su familia incluyen

- ✓ Dignidad personal.
- ✓ Privacidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Respeto
- ✓ Comunicación

TRD.302.26.92

- **Estándar 143:** Existe un proceso para planificar la gestión de la información en la organización; este proceso está documentado, implementado y evaluado en un plan de gerencia de la información, e incluye:
 - ✓ La recolección sistemática y permanente de la información necesaria y relevante que permita a la dirección y a cada uno de los procesos, la toma oportuna y efectiva de decisiones
 - ✓ Seguridad y confidencialidad de la información
 - ✓ La información soporta la gestión de los procesos relacionados con la atención al cliente de la organización
 - ✓ Definición de indicadores corporativos que incluyan: Seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de la tecnología.
- **Estándar 146:** Existen mecanismos estandarizados, implementados y evaluados para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información.
 - ✓ La seguridad y la confidencialidad
 - ✓ Acceso no autorizado
 - ✓ Pérdida de información
 - ✓ Manipulación

7.2.3. Enfoque a ambientes cómodos y seguros:

Para poder garantizar una atención humanizada se deben garantizar espacios físicos que brinden privacidad, comodidad y seguridad al momento de la atención, es por ello que se extraen los siguientes estándares del manual de acreditación:

- **Estándar 33:** En el proceso de planeación de la atención, la organización debe tener una política de atención humanizada como elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad.

Evaluando los siguientes aspectos:

- ✓ Los usuarios son examinados y tienen la oportunidad de preguntar sus inquietudes en condiciones de privacidad.
- ✓ La privacidad es respetada mientras el usuario se baña, se desnuda o mientras es atendido por un profesional o técnico. (Incluye personal en formación).
- ✓ La privacidad debe ser visual y auditiva.

TRD.302.26.92

- ✓ Se estudia, previene e interviene toda forma de discriminación.
 - ✓ La organización asegura que existe una política de confidencialidad frente a la información del usuario y que su presencia en la organización no será divulgada sin su consentimiento.
 - ✓ En los servicios de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, se debe garantizar que se mantiene la privacidad del paciente durante la toma de muestras, realización del examen y entrega de resultados. A los usuarios se les provee, en los casos que así ameriten, los elementos físicos (vestidos, batas, frascos, tubos etc.) que garanticen la privacidad y dignidad durante la toma de muestras o exámenes.
 - ✓ Procedimientos para la definición de horarios de visita que consulten las necesidades de los usuarios y sus preferencias, con prelación a niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas
 - ✓ Consideraciones en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios, etc.
 - ✓ Humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos, realización de procedimientos y toma de muestras: horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor.
 - ✓ Políticas para reducir la contaminación visual y auditiva. Promover condiciones de silencio.
 - ✓ Inclusión de elementos de humanización en el ambiente físico de la atención (comodidades, señalización, información, etc.).
 - ✓ Condiciones locativas y tecnológicas que promuevan atención oportuna, reducción de esperas y filas, etc.
 - ✓ Gestión de riesgos relacionados con la falta de humanización en el servicio.
- **Estándar 129:** La organización promueve, implementa y evalúa acciones para que el ambiente físico garantice condiciones de privacidad, respeto y comodidad para una atención humanizada, considerando a usuarios y colaboradores. Incluye:
- ✓ Condiciones de humedad, ruido, iluminación
 - ✓ Promoción de o condiciones de silencio
 - ✓ Señalización adecuada y sencilla y suficiente,
 - ✓ Ambiente de trabajo adecuado

TRD.302.26.92

- ✓ Reducción de la contaminación visual y ambiental
- ✓ Salas de espera confortables
- **Estándar 130:** En las construcciones nuevas y en las remodelaciones se tienen en cuenta los avances en diseño, las tecnologías actuales, las condiciones de seguridad, el respeto del ambiente y las normas vigentes.
 - ✓ Se definen planes de contingencia para garantizar la seguridad en los procesos de remodelación, reparación, etc., incluyendo aislamiento del ruido y la contaminación.



Ilustración 2 Enfoques Humanización

8. Desarrollo

El programa de Humanización del Hospital del Sarare se desarrollará mediante la implementación del siguiente ciclo:

- Formular al inicio de cada vigencia el plan de acción de Humanización, el cual debe contener las estrategias que desarrollaran la implementación del programa de humanización en los tres enfoques definidos en la política de humanización (talento humano, atención humanizada y ambiente cómodo y seguro).

TRD.302.26.92

- Realizar ejecución de las actividades consignadas en el plan de humanización, de acuerdo a las metas establecidas para la vigencia.
- Realizar y presentar a la alta gerencia el informe de ejecución de las actividades desarrolladas en cada vigencia.

8.1. Actividades para el Talento Humano

Al entender que la humanización es un proceso transversal y uno de los pilares fundamentales para lograr brindar una atención humanizada en la E.S.E Hospital del Sarare se hace necesario desarrollar estrategias que permitan desarrollar, mantener y fortalecer habilidades de humanización en el cliente interno, es decir en los funcionarios y trabajadores de la institución, las cuales se mencionan a continuación:

8.1.1. Desarrollo y mantenimiento de habilidades en humanización.

Estrategias para desarrollar y mantener líderes, coordinadores y directivos humanizados, mediante fortalecimiento de habilidades de liderazgo, competencia del servicio humanizado, capacitaciones, conferencias, interacción en espacios lúdicos, entre otros.

Sensibilización del talento humano institucional a través de rondas de humanización, charlas, capacitaciones, entre otras que propendan por el respeto, la privacidad, la dignidad y la atención humanizada y de calidad de las personas.

Desarrollo de un cronograma de actividades de formación y capacitación dirigidas a todos los colaboradores del Hospital, en temas de atención humanizada, respeto, comunicación asertiva, servicio al cliente, liderazgo, resolución de conflictos, manejo y control del estrés, relaciones interpersonales, entre otros.

Implementar diferentes mensajes por diferentes medios de comunicación que ayuden a socializar y desarrollar una cultura de humanización.

TRD.302.26.92

Realizar rondas, listas de chequeo y encuestas que permitan conocer las necesidades y/o dificultades que se presentan en los trabajadores que impiden o dificultan brindar una atención humanizada y de calidad.

Analizar los resultados de los estudios de Clima, Expectativas, Satisfacción y Bienestar Laboral, identificando las oportunidades de mejora a intervenir.

Brindar espacios de escucha, apoyo emocional y espiritual que propendan la salud mental y el bienestar de los funcionarios.

Fomentar la cultura humanizada institucional, seguimiento, apoyo y acompañamiento a colaboradores con dificultades para ofrecer atención humanizada.

Fortalecer la cultura institucional mediante la adherencia de sus principios y valores del código de integridad (Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Honestidad) que permitan mejorar el comportamiento del talento humano frente al respeto de los derechos y creencias de los usuarios internos y externos. Realizando actividades movilizadoras con la identificación de valores.

Promover espacios lúdicos de interacción entre colaboradores en el fortalecimiento del trabajo en equipo y los valores.

8.2. Estrategias para los usuarios

Socialización de la política de humanización mediante charlas, material lúdico, publicación en página web y demás herramientas tecnológicas

Socialización y divulgación tanto presencial como virtual (página web, redes sociales) de los derechos, deberes y proceso para interponer PQRSF

TRD.302.26.92

Promoción de sus deberes y derechos por medio de charlas y actividades lúdicas en salas de espera, durante la estancia, a fin que sean conocidos y puedan ser exigidos para la garantía de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes

Seguimiento a la ejecución de las actividades a desarrollar en relación a los deberes y derechos del usuario, mediante la medición de su satisfacción

Uso de las TICS, programas radiales, vídeos institucionales entre otras estrategias tecnológicas que permitan brindar información que propendan el logro y garantía del buen trato y atención humanizada

Ofrecer apoyo espiritual a los usuarios(as) y su familia por medio de acciones y personal idóneo que garantice una atención de calidad integral

Fortalecimiento de la fe y la esperanza en la comunidad hospitalaria, articulando con los líderes espirituales para espacios de alimento espiritual

Realización de actividades lúdicas durante la estancia especialmente: la semana del niño hospitalizado (mes de abril), la conmemoración de la Experiencia de vida – adulto mayor (mes de agosto), semana celebrando la vida madres y recién nacidos. (septiembre), así como tardes de juegos cartas, sopas de letras, pintura, charlas, educación a cuidadores, serenatas entre otros que permitan aprovechar el tiempo y humanizar la estancia hospitalaria.

Medición del grado de cumplimiento de los derechos de los usuarios durante la atención recibida a nivel ambulatorio e intrahospitalario.

8.2.1. Acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir. Implementación del código lila.

Para dar cumplimiento al criterio “consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir.” del estándar 33, el programa de humanización promueve el

TRD.302.26.92

diseño y la implementación del código lila¹, con el objetivo de ofrecer una atención con expresión humanizada en el cuidado de pacientes con signos inminentes de muerte, buscando brindar un proceso de muerte digna, con respeto, confianza, acompañamiento y apoyo de un equipo interdisciplinar en el ambiente hospitalario, entendiendo la integralidad del ser humano y procurando hacer la situación lo menos traumática posible para familiares y cuidadores.

8.2.2. Respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables.

8.2.2.1. Implementación de libre culto con enfoque diferencial:

Como forma de dar cumplimiento a los siguientes criterios del estándar 33: “Se estudia, previene e interviene toda forma de discriminación”, “Respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables”, “Consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir”, “El abordaje respetuoso de tradiciones, creencias y valores de los usuarios” el programa de humanización promueve el diseño y la implementación del Protocolo de libre culto con enfoque diferencial² con el cual se busca brindar una atención humanizada e integral con enfoque diferencial que vaya acorde con las particularidades o necesidades espirituales de los usuarios y/o partes interesadas.

8.2.2.2. Implementación de trato humanizado con enfoque diferencial:

Como forma de dar cumplimiento a los siguientes criterios del estándar 33: “Se estudia, previene e interviene toda forma de discriminación”, “Respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables”, “Consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir”, “El abordaje respetuoso de tradiciones, creencias y valores de los usuarios” el programa de humanización busca poder promover el diseño y la implementación del Protocolo de atención humanizada con enfoque diferencial (raza, etnia, condiciones físicas) con el cual se busca brindar una integral con enfoque diferencial que vaya acorde con las particularidades o necesidades físicas, culturales y demás de los usuarios y/o partes interesadas.

¹ Para ampliar información revisar el protocolo del “Código lila”

² Para ampliar información revisar el protocolo de “Libre culto con enfoque diferencial”

TRD.302.26.92

8.2.3. *Hotelería y confort en la estancia hospitalaria.*

Buscando dar cumplimiento al estándar 33 para el proceso de planeación de la atención, la organización debe tener una política de atención humanizada como elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad, especialmente a los siguientes criterios de dicho estándar: “La privacidad debe ser visual y auditiva”; “procedimientos para la definición de horarios de visita que consulten las necesidades de los usuarios y sus preferencias, con prelación a niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas” “Consideraciones en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios, etc”. “Políticas para reducir la contaminación visual y auditiva. Promover condiciones de silencio” “Inclusión de elementos de humanización en el ambiente físico de la atención (comodidades, señalización, información, etc.)” “Condiciones locativas y tecnológicas que promuevan atención oportuna, reducción de esperas y filas, etc.”. Desde el programa de humanización se busca desarrollar estudios, evaluaciones y demás que permitan identificar este tipo de necesidades para posterior a ello socializarlas con las partes implicadas y/o interesadas donde se pueda proponer, diseñar, desarrollar y/o implementar planes y acciones de mejora que a mediano y largo plazo admitan garantizar una estancia hospitalaria que cuente con espacios físicos adecuados que permita brindar y garantizar una atención integral humanizada, confortable y de calidad.

8.2.4. Humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos

Intentando dar cumplimiento a los siguientes criterios: “Humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos, realización de procedimientos y toma de muestras: horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor” “Políticas para reducir la contaminación visual y auditiva. Promover condiciones de silencio” “Desarrollo de estrategias para promover la atención cortés y respetuosa a usuarios y familiares” del estándar 33 desde el programa de humanización se sugiere realizar un estudio interdisciplinar que permita identificar los procedimientos, recursos y demás puntos claves requeridos para poder llegar a diseñar e implementar una política y un protocolo de humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos, para luego socializarlo con la alta gerencia y demás partes interesadas y claves para conocer la viabilidad para el desarrollo e implementación de los mismos.

Líder Humanización

Elaboró

Coordinador Asistencial

Revisó

Comité MECI/CALIDAD

Aprobó

TRD.302.26.92



Ilustración 3 Ejecución del Programa

Referencias Bibliográficas

[https://www.acreditacionensalud.org.co/wp-](https://www.acreditacionensalud.org.co/wp-content/uploads/2020/07/Res%205095%20del%2019nov2018.pdf)

[content/uploads/2020/07/Res%205095%20del%2019nov2018.pdf](https://www.acreditacionensalud.org.co/wp-content/uploads/2020/07/Res%205095%20del%2019nov2018.pdf)

<https://acreditacionensalud.org.co/marco-legal-colombiano/>

<https://www.ambitojuridico.com/noticias/laboral/decalogo-de-derechos-de-los-pacientes-adoptado-por-la-resolucion-1343791-no-esta>

<https://consultorsalud.com/con-politica-nacional-de-humanizacion-en-salud/>

<https://definicion.de/expectativa/>

<https://definicion.de/privacidad/>

<https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html>

[https://www.fecoer.org/resolucion-13437-y-resolucion-4343-de-](https://www.fecoer.org/resolucion-13437-y-resolucion-4343-de-2012/#:~:text=La%20RESOLUCION%2013437%20DE%201991,todo%20paciente%20el%20ejercer%20sin)

[2012/#:~:text=La%20RESOLUCION%2013437%20DE%201991,todo%20paciente%20el%20ejercer%20sin](https://www.fecoer.org/resolucion-13437-y-resolucion-4343-de-2012/#:~:text=La%20RESOLUCION%2013437%20DE%201991,todo%20paciente%20el%20ejercer%20sin)

[https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afea-](https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afea-ea858bc4ee87/33.pdf?MOD=AJPERES&CVID=I1Ew55E)

[ea858bc4ee87/33.pdf?MOD=AJPERES&CVID=I1Ew55E](https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afea-ea858bc4ee87/33.pdf?MOD=AJPERES&CVID=I1Ew55E)

<http://www.hospitaldelsarare.gov.co/>

<https://hospitalsalazardevilleta.gov.co/phocadownload/Políticas/politica%20de%20humanizacion.pdf>

TRD.302.26.92

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/A-consulta-ciudadana-Politica-Nacional-de-Humanizacion-de-la-Salud-.aspx>

<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/Paginas/calidad-humanizacion-atencion.aspx>

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/documento-propuesta-pnhs-politica-valor-humano.pdf>

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/manual-acreditacion-salud-ambulatorio.pdf>

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-2082-de-2014.pdf>

<https://www.significados.com/aptitud/>

<https://www.significados.com/calidez/>

<https://www.significados.com/cortesial/>

<https://www.significados.com/dignidad/>

<https://www.significados.com/necesidad/>

<https://www.significados.com/politica/>

<https://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988>

<https://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30021559>

9. Control de Cambios

REVISIÓN N°	FECHA DE APROBACIÓN DD/MM/AA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
00	0/0/2022	Creación del Documento
	-	

TRD.302.26.92

Líder Humanización

Elaboró

Coordinador Asistencial

Revisó

Comité MECI/CALIDAD

Aprobó