	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		CÓDIGO: PR-GU-1
			VERSIÓN: 2
			FECHA: 6/06/2024
			Página 1 de 14
Elaboró Coordinador de SIAU	Revisó Coordinador de Calidad	Aprobó Gerente	

## 1. INTRODUCCIÓN

Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización es por eso que en HEALTH AND SAFETY IPS SAS, tiene como propósito orientar la prestación de servicio con calidad y calidez, cuyo fundamento es el ser humano como nuestra razón de ser, por lo cual trabaja por una política de humanización y buen trato para los pacientes, esto buscando un abordaje integral del ser humano, orientado a usuarios y colaboradores.

Por ello, es de gran importancia para la entidad orientar su labor hacia la humanización de los servicios prestados, para que de este modo se pueda atender al paciente y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social.

HEALTH AND SAFETY IPS SAS desde su direccionamiento estratégico trabaja para consolidar una cultura de humanización, que permita mejorar los servicios de salud, a través de competencias, el mejoramiento de la calidad de vida; basándose en un contexto ético y de valores que busca el crecimiento personal, profesional y organizacional, superando así las necesidades y expectativas que tienen los pacientes, la comunidad, y los funcionarios, por medio de procesos de comunicación y de información, basados en los principios de oportunidad, de transparencia, confidencialidad y del respeto por la dignidad humana.

Con el propósito de brindar un Trato Digno y Humanizado a todos nuestros clientes, se estableció la Política de Humanización que hace parte del fundamento ético institucional y con el fin de gestionar su implementación se elabora el presente programa a fin de prestar servicios de salud que propendan por la vida y la dignidad de las personas.

## 2. OBJETIVO

Las estrategias para la implementación del Programa de Humanización se fundamentan en estándares superiores de calidad que sean eje en la atención integral para los usuarios. Esto mediante la sensibilización y creación de cultura al personal que se desempeña en H&S IPS SAS, exaltando la importancia del buen trato y del respeto humanizado hacia el paciente y su entorno familiar, buscando proteger su integridad física, mental y social dentro de un ambiente cálido, espacio cómodo, procesos ágiles, eficientes y oportunos.

## 3. ALCANCE

Aplica para todos los colaboradores de la institución, incluyendo área administrativa y asistencial.


## 4. RESPONSABLE

El cumplimiento de este programa es de responsabilidad del gestor de seguridad del paciente y humanización y todos los líderes de procesos.

## 5. DEFINICIONES

- **Empatía:** Entender las necesidades de otros y ayudar en su solución. Reconocer y comprender los sentimientos y actitudes, así como las circunstancias que los afectan. La identificación intelectual con los sentimientos, pensamientos o actitudes de otro.
- **Escucha activa:** Acto de ofrecer con atención voluntaria y alerta para demostrar interés complementado con señales verbales, gestos no verbales y lenguaje corporal. Escuchar y entender la comunicación desde el punto vista del que habla.

- **Humanización:** Significa por lo menos el acto de compenetrarse, de que los seres humanos ocupamos un sitio especial en este universo y de que somos las únicas criaturas capaces de entenderlo. Una mirada sobre la persona humana dice que ella es de una condición distinta de los objetos, esta definición significa que el enfermo no es un objeto técnicamente tratable y modificable a voluntad, no es jamás un instrumento para hacer algo y la única justificación para intervenir en él es la de ayudarlo a crecer hacia su propio fin.
- **Humanización del cuidado:** Es la interacción entre los conocimientos de la ciencia y los valores del ser humano, para poder establecer una asistencia con calidad.
- **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.
- **Satisfacción del usuario:** Nivel de conformidad que experimenta una persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.
- **Trato:** forma de actuar, proceder y/o comportarse de una persona en su relación con los demás.
- **Usuario:** Es la persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud, en torno a él se organizan los servicios que se prestan en los establecimientos, por ende, es el centro de las actividades.
- **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.
- **Derechos:** El derecho a la salud significa que las áreas gubernamentales deben permitir condiciones saludables de vivencia a las personas. Por tanto, eso incluye la disponibilidad de garantizar servicios de calidad a nivel de su salud.
- **Deberes:** Los deberes de los usuarios hacen referencia a todas aquellas actividades, situaciones y circunstancias que implican una cierta obligación moral o ética. Normalmente cuando se habla de deberes se vincula con ciertas actitudes que los seres humanos independientemente de su origen, religión, edad o condiciones de vida. Siendo obligados a cumplir con el propósito de asegurar a la humanidad la acción de vivir en tranquilidad y dignidad.
- **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.
- **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.
- **Capacidad De Respuesta:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios de la entidad/institución prestadora del servicio de salud.
- **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

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	CÓDIGO: PR-GU-1
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 6/06/2024
		Página 3 de 14

- **Acreditación en Salud:** Proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados, que garantizan y mejoran la calidad de la atención en una organización de salud.

## 6. GENERALIDADES


### 6.1. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia de 1991 “De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad”.
- Ley 100 de 1993 “El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico en salud”.
- Ley 23 de 1981 Código de Ética La cual dicta normas sobre la Ética Médica aplicable a los profesionales de la salud que ejercen su profesión en Colombia. “La medicina es una profesión que tiene como fin cuidar de la salud del hombre y propender por la prevención de las enfermedades, el perfeccionamiento de la especie humana y el mejoramiento de los patrones de vida de la colectividad, sin distingos de nacionalidad, ni de orden económico-social, racial, político o religioso. Por consiguiente, el ejercicio de la medicina tiene implicaciones humanísticas que le son inherentes”. “La relación médico-paciente es el elemento primordial en la práctica médica. Para que dicha relación tenga pleno éxito, debe fundarse en un compromiso responsable, leal y auténtico, el cual impone la más estricta reserva profesional. Pero las instituciones que hacen parte del sistema de seguridad social en salud deben implementar y entregar herramientas a los trabajadores que conlleven a prestar un trato digno y respetuoso a los ciudadanos de Colombia”.
- Ley 1438 de 2011 “Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad.

“El Sistema General de Seguridad Social en Salud estará orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. Para esto concurrirán acciones de salud pública, promoción de la salud, prevención de la enfermedad y demás prestaciones que, en el marco de una estrategia de Atención Primaria en Salud, sean necesarias para promover de manera constante la salud de la población”.

“Los principios del sistema general de seguridad social en salud. Modifícase el artículo 153 de la Ley 100 de 1993, con el siguiente texto: Son algunos principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud”:

- Ley 1751 del 2015, Artículo 10. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud.
- Decreto 780 De 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- Resolución 13437 de 1991. Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. “Adoptar como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el

	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: PR-GU-1</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
		<b>FECHA: 6/06/2024</b>
		<b>Página 4 de 14</b>

mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas”.

- Resolución 2082 de 2014. Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud
- Plan nacional de mejoramiento de la calidad en salud. Reconoce que el trabajo en humanización debe ser entendido como el imperativo ético que orienta el actuar en la atención.
- Ley 1122 de 2007 “La presente ley tiene como objetivo realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos, de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento de la prestación de los servicios de salud, fortalecimiento de los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de los servicios de salud”.
- Resolución 2003 de 2014. Definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud, en la página 198 sobre la verificación del cumplimiento de las condiciones de habilitación; talento humano “debe estar en permanente disposición y fácil localización para hacerse presente y atender con la oportunidad requerida el evento en salud, conforme a lo definido en el estándar de procesos prioritarios, según guías y protocolos de atención sin poner en riesgo la integridad y la vida del paciente.


## 6.2. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

La gerencia y colaboradores de H&S IPS SAS se comprometen a brindar una atención personalizada, cálida y humanizada al usuario, familia, comunidad y compañeros de trabajo, reconociendo y respetando sus diferencias, dignidad humana, privacidad en la atención y confidencialidad, respondiendo a sus necesidades físicas, sociales y espirituales, basados en los derechos y deberes por ello excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencias, aplicando los valores institucionales así como los principios de ética, sensibilidad y excelencia que permitan la construcción de una organización en donde los usuarios sean el principal grupo de interés.

## 6.3. DECALOGO DE HUMANIZACIÓN

El decálogo para la humanización resume nuestra filosofía. Diez puntos básicos de los que deben imbuirse nuestros profesionales: educación, estilo, empatía, amabilidad, respeto... Pero también son reglas que se aplican a nuestros pacientes y usuarios.

- El respeto será un elemento indispensable en la interacción entre los miembros de la institución y los usuarios.
- Brindar un trato digno: saludar de forma agradable, mirar al paciente y familiar a los ojos, presentarse, dar la mano, son algunos elementos representativos para la atención.
- Sensibilizar sobre derechos y deberes a los usuarios y personal de la institución favorece el compromiso con las políticas institucionales.
- Facilitar la participación de la familia, como apoyo en el proceso de enfermedad y soporte terapéutico para el paciente siempre y cuando ambas partes deseen ser partícipes.
- Promover bienestar laboral al personal asistencial es vital para brindar cuidado integral a los usuarios.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	CÓDIGO: PR-GU-1
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 6/06/2024
		Página 5 de 14

- Fortalecer el cuidado humanizado individual y colectivo implementando la política de humanización para IPS .
- Favorece el éxito en el tratamiento terapéutico: comunicándote de forma clara y sin tecnicismos, Brinda la información necesaria sobre el proceso por el que atraviesa al paciente, resuelve dudas.
- Enfoca tu plan de actividades con base a las necesidades de los usuarios.
- NO tolerar ningún acto de discriminación a ningún miembro de la institución.
- La atención prestada debe ser un servicio de calidad e integral para satisfacer las expectativas de nuestros usuarios.

#### 6.4. LOS DIEZ PECADOS DEL SERVICIO

Siendo parte del recurso humano de la IPS Health and Safety, debemos tener en cuenta los derechos y deberes anteriormente descritos y eliminar de nuestro comportamiento las siguientes conductas no adecuadas y que van en contra de los propósitos institucionales:

- **Apatía:** Consiste en no darle importancia a quien ha llegado, comúnmente se conoce esto como indiferencia. Normalmente sucede cuando las personas se sienten aburridas con su trabajo y no recuerdan que su trabajo es atender bien a las personas y no en hacerles pasar un mal rato.
- **Desaire:** Se trata de deshacerse del usuario, no respondiendo, no prestándole atención a sus requerimientos, necesidades o problemas.
- **Frialdad:** Ser antipático, sin demostrar agrado y complacencia por atender al usuario.
- **Aire de superioridad:** Creerse más que el otro. Se caracteriza por creer que el usuario necesita la institución y no la institución al usuario.
- **Robotismo:** Es un trato mecánico que no demuestra interés, ni individualidad; se caracteriza por no tener iniciativa de realizar algo nuevo y convertir el trabajo en una rutina.
- **Evasivas:** Es jugar Pin-Pong con el usuario, lo acertado decirle la verdad ya que se debe obrar con honestidad y sinceridad.
- **Rigidez:** Es colocar las reglas institucionales por encima de la satisfacción del usuario y su familia, sin ninguna disposición por parte del que presta el servicio para hacer excepciones o buscar alternativas.
- **Promesas no cumplidas:** El usuario siempre tiene la razón en exigir en que se cumpla lo que se promete.
- **Desinformación:** No estar enterado del funcionamiento de los diferentes procesos institucionales.
- **Retrasos y largas esperas:** Causar demoras innecesarias para la prestación del servicio sin tener en cuenta que el tiempo de los demás es valioso

#### 6.5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS H&S IPS SAS

En Colombia, el acceso a servicios de salud de calidad es un derecho fundamental para todos los ciudadanos. Para garantizar que este derecho se respete y se cumpla adecuadamente, es importante que los usuarios conozcan tanto sus derechos como sus deberes dentro del sistema de salud colombiano. Tanto los derechos como los deberes de los usuarios del sistema de salud colombiano están diseñados para garantizar una atención médica de calidad, basada en el respeto mutuo, la responsabilidad y la


participación activa de todos los involucrados. Conocer y ejercer estos derechos y deberes es fundamental para fortalecer el sistema de salud y asegurar el bienestar de toda la población.

En IPS Health and Safety estamos comprometidos en velar por el cumplimiento de estos derechos y deberes, así como en atender cualquier reclamo o queja relacionada con la prestación de servicios de salud en Colombia. Nuestros usuarios son nuestra razón de ser y siempre estaremos en búsqueda y acompañamiento de su bienestar.

<b>DERECHOS</b>	
<b>COMO USUARIO DE HEALTH AND SAFETY, TENGO DERECHO A:</b>	
1.	Recibir trato amable digno y respetuoso sin discriminación.
2.	Recibir una atención e información adecuada del personal de salud de manera oportuna, humanizada y de calidad de acuerdo con mi enfermedad y condición.
3.	Obtener una explicación completa y veraz sobre riesgos y beneficios de los procedimientos y atenciones en salud.
4.	Presentar quejas sugerencias reclamos, felicitaciones relacionadas con la atención brindada y a obtener respuesta oportuna de las mismas.
5.	Recibir indicaciones claras, precisas sobre autocuidado, tratamiento y recomendaciones
6.	A que se respete mis creencias y costumbres religiosas
7.	Recibir información completa sobre trámites administrativos y costos
8.	A que sea respetada mi privacidad, dignidad y autonomía
9.	Que se maneje con confidencialidad y privacidad mi historia clínica incluso en el momento de suministrar información.
10.	Aceptar o rehusar el tratamiento

<b>DEBERES</b>	
<b>COMO USUARIO DE HEALTH AND SAFETY, TENGO DEBER DE:</b>	
1.	Tratar respetuosamente a nuestros colaboradores, a los usuarios y sus familias, cuidadores y/o acompañantes
2.	Presentar la documentación necesaria para ser atendido
3.	Asistir oportunamente a las citas en los horarios asignados o cancelar su cita 12 horas antes de la hora programada
4.	Firmar el consentimiento informado una vez haya recibido la información por parte de los profesionales y se hayan aclarado todas las dudas.
5.	Cumplir con las normas, reglamentos, criterios de ingreso y egreso establecidos por la institución.
6.	Cuidar y hacer uso racional de recursos, insumos, instalaciones y dotación de la institución
7.	Seguir los tratamientos, recomendaciones e instrucciones de los profesionales para su beneficio físico y psicológico y así minimizar factores de riesgo
8.	Respetar los bienes ajenos, las creencias políticas y religiosas.
9.	Ser responsable del cumplimiento de las indicaciones del plan terapéutico y cuidados ordenados por el profesional de salud.
10.	Cumplir con los compromisos financieros por facturación de servicios recibidos, cuotas moderadoras o copagos.
11.	Asistir y participar en actividades de promoción y prevención de la salud.



	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	CÓDIGO: PR-GU-1
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 6/06/2024
		Página 7 de 14

## 7. LINEAS ESTRATEGICAS PROGRAMA DE HUMANIZACION H&S IPS SAS

### 7.1. LINEA DE CULTURA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN

Se trata de extender la cultura de la humanización en la atención en salud, para ello se propone sensibilizar a las áreas asistenciales y administrativas, utilizando la formación como estrategia de sensibilización y la participación como mecanismo de implicación.

Se especifican los contenidos a trabajar: ética, empatía, relaciones interpersonales, técnicas de comunicación, manejo de conflictos, manejo de duelo y malas noticias

#### ❖ **Sensibilizar a los Funcionarios (asistenciales y Administrativos) sobre la cultura de la humanización en la Atención**

- Realización de jornadas de sensibilización por cada uno de los servicios - priorizando los afectados por Quejas o satisfacción.
- Capacitación específica para puestos claves relacionados con la cercanía de pacientes tal admisión o tal información.
- Reconocimiento de buenas Prácticas en Humanización en actos institucionales.

#### ❖ **Capacitar a funcionarios para mejorar las competencias en la atención con el enfoque centrada al usuario.**

- Realización de talleres vivenciales y con metodología lúdica orientados al fortalecimiento de capacidades y competencias.
- Talleres experienciales con el apoyo de asesorías externas con el fin potencializar las competencias profesionales en el saber y saber participar.
- Incluir en los procesos de inducción y reinducción el componente de Humanización.

#### ❖ **Contribuir al desarrollo profesional incluyendo la orientación hacia pacientes**

- Normas de actuación en la humanización
- Acciones al recibir cada paciente en consulta
- Decálogos de Humanización por cada servicio o revisar si se generaliza.
- Protocolo de ingreso – política de ingreso
- Promoción de los Derechos y deberes


### 7.2. LINEA DE SERVICIO Y ATENCIÓN HUMANIZADA

Responde a las necesidades de dar el mismo trato que nos gustaría recibir, teniendo presente la vulnerabilidad de las personas en su condición de pacientes de acuerdo a la complejidad de las patologías y de los factores de riesgo.

Impresionar a nuestros Usuarios(as) con calidad y calidez en la atención, por medio de la estandarización del protocolo de Bienvenida a nuestra institución, que permita superar la satisfacción en la atención.

#### ❖ **Potenciar la cortesía y mejorar la calidez humana en la prestación de los servicios.**

- Diseñar, socializar e implementar protocolo de bienvenida acorde con las profesiones, áreas y servicios.
- Elaborar presentaciones y piezas comunicativas para el abordaje del protocolo.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	CÓDIGO: PR-GU-1
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 6/06/2024
		Página 8 de 14

- Hacer seguimiento periódico de la implementación de esta estrategia, que incluya la evaluación, adherencia y aplicación o puesta en práctica del protocolo
- ❖ **Minimizar el sufrimiento dada la complejidad de las patologías que afectan las condiciones en Hospitalización domiciliaria , por lo que se ha de garantizar el abordaje multidisciplinario.**
  - Identificar la necesidad y ofrecer atención Psicológica en procesos con alto impacto emocional: enfermedades catastróficas o terminales (unidades de cuidado intensivo, oncología adulto, oncología pediátrica).
  - Fomentar y proteger el desarrollo integral a través de la asistencia espiritual al paciente y su familia según la creencia.
  - Promover acciones de prevención del dolor, garantizando un tratamiento adecuado y suficiente en todas las situaciones que se requiera.
  - Valoraciones periódicas de la calidad de vida de las personas con dolor crónico
- ❖ **Formación en comunicación eficaz, habilidades para la comunicación de situaciones difíciles, duelo, malas noticias, control de estrés.**
  - Elaboración de un protocolo sobre habilidades de comunicación para dar malas noticias en situaciones y contextos difíciles.
  - Talleres a los profesionales priorizados según su rol en los servicios con relación a brindar las malas noticias

### 7.3. LINEA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Mejorar y optimizar la información y comunicación para facilitar el empoderamiento en salud, entendiendo este proceso mediante el que las personas adquieren un mayor control sobre las decisiones y acciones que afectan su salud.

- ❖ **Elaboración y socialización de carta de compromisos con la humanización del personal asistencial y decálogo de humanización**
  - Revisión y elaboración de carta de compromisos en cada servicio y unificar criterios.
  - Revisión y elaboración de decálogos de humanización en cada servicio y unificar criterios.
  - Difusión y elaboración a través de los diferentes medios (carteleros, página web, pantallas de espera) de los compromisos y decálogos de humanización.
- ❖ **Comunicación asertiva**
  - adoptar estrategias de comunicación, en función de las características de los usuarios, de forma que consigamos adaptarnos continuamente a sus requerimientos y necesidades de información.
  - Capacitar a los colaboradores de H&S IPS SAS en comunicación asertiva teniendo en cuenta el enfoque diferencial.
  - Publicar en la página institucional la información pertinente a la IPS que permita asegurar la calidad, oportunidad, accesibilidad, uniformidad y confianza, asegurando el acceso y ubicación de la información, trámites y servicios de interés del usuario y partes interesadas.
  - Socializar y divulgar de manera permanente la información y estrategias de los programas de la IPS que así lo requieran (Programa Humanización del Servicio, Seguridad de Pacientes, entre otros).



- Atención al Usuario, con el apoyo de Gestión de Comunicaciones, implementarán actividades y estrategias para que los usuarios conozcan y usen los siguientes medios de comunicación entre ellos y la IPS :
  - Call Center
  - Página institucional
  - Buzones de Sugerencias, quejas o reclamos
- ❖ **Contar con el apoyo de las tecnologías de la información para brindar información dirigida a usuarios (pacientes y familias)**
  - Asegurar la oportunidad, accesibilidad, uniformidad y confianza en la información de servicios institucionales prestados a través de la página web de la IPS
  - Utilización de redes sociales y tecnologías de la información para divulgación y capacitación en salud a pacientes y sus familias.
  - Publicación en medios visibles en los diferentes puntos de atención en la IPS
  - Charlas en las salas de espera
  - Difusión y divulgación en Página Web, Intranet, Correo Interno y Redes Sociales de los deberes y derechos
  - Medición de la adherencia de los usuarios internos y externos sobre los deberes y derechos de los usuarios
- ❖ **Divulgación sobre funcionamiento de los servicios, horarios y acceso a servicios.**
  - Divulgación en cada uno de los servicios (portería, página web, televisores y redes sociales) sobre horarios de atención , formas de acceso, información telefónica, mecanismos de expresión de sus inquietudes.
- ❖ **Socialización de consentimientos informados**
  - Revisión y actualización del instructivo para obtención del consentimiento informado, fomentando en los profesionales la conciencia de que el objetivo del mismo es que se brinde la adecuada información, adaptada a las necesidades de cada paciente y cada situación, más allá de contar con un documento firmado aceptando un tratamiento o una prueba diagnóstica completa.
  - Formación de los profesionales sobre los procesos comunicativos asociados al consentimiento informado.

#### 7.4. LINEA DE AMBIENTES CÓMODOS Y SEGUROS

El desarrollo de una verdadera cultura de humanización requiere que se den las condiciones en las que pueda desarrollarse, por lo que es necesario construir entornos facilitadores. Entre estos entornos se incluyen los cambios en la infraestructura, los cambios organizativos y mejoras en el ambiente laboral.

- ❖ **Favorecer la intimidad, confidencialidad y comunicación interpersonal.**
  - Dotación de espacios para informar a familiares y acompañantes
  - Carnet de identificación para profesionales
  - Sensibilización al personal sobre el respeto de la privacidad de los pacientes.
- ❖ **Optimizar el clima organizacional**

- Medición del clima laboral e implementación de acciones tendientes a mejorarlo.
- Incrementar a largo plazo los procesos de motivación, aprendizaje, innovación y de mayor participación grupal.
- Promoción en la identificación de la ocurrencia de errores, incidentes y eventos adversos, el análisis del error no centrado en el individuo ni en el castigo, la colaboración de los distintos niveles directivos para corregir los aspectos vulnerables y la destinación de recursos para mejorar la seguridad sistemáticamente.
- Acciones tendientes a desarrollar la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes
- Revisión de actividades orientadas a prevenir el cansancio del personal de salud (prevención de burn-out, estrés, cargas laborales, salud ocupacional).

## 7.5. LINEA DE DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN

Para que la institución se oriente a una cultura de humanización se requiere la implicación y participación de la alta gerencia, coordinadores y líderes de cada uno de los servicios tanto asistenciales como administrativos que impulsen activa y sostenidamente esta cultura, apoyando que en los espacios profesionales se incorporen a los objetivos de la práctica asistencial aquellos relacionados con la satisfacción de las personas atendidas, y utilizando para ello herramientas de gestión tales como presupuesto, gestión clínica, dotación e infraestructura.

### ❖ Incorporar objetivos de humanización en cada ámbito de gestión asistencial.

- Introducir la humanización como un objetivo en HEALTH AND SAFETY IPS SAS
- Facilitar al personal periodos mínimos formativos anuales relacionados con la humanización (capacitación, inducción, reinducción).
- Garantizar la participación de profesionales de sectores clave en humanización en la formación mínima requerida.
- Fortalecer los servicios con el fin de disminuir las inconformidades asociados a la atención, calidad, seguridad, privacidad y actitudes que se tengan por parte de los funcionarios.
- Implementar modelos de atención para que minimicen las barreras de acceso a los servicios
- Trabajar sobre la divulgación por medio de carteleros y folletos con los derechos y deberes de los pacientes e involucrarlo en la solución dentro de un ambiente de confidencialidad y confianza
- Revisar los procesos que puedan generar demoras para el acceso a los servicios de salud e implementar acciones correctivas para minimizar los trámites a los usuarios.

## 8. LEMA: “CUIDARTE CON CALIDEZ Y SEGURIDAD”

Quiere decir que estamos trabajando en la humanización en la atención en el servicio de salud prestado buscando la esencia de una atención centrada en el paciente, donde la calidez humana y la seguridad del paciente se unen para brindar una experiencia de cuidado integral. buscando ese rumbo de mejora institucional con la mejor disposición pensando en el sentir y la seguridad del paciente.

## 9. DESCRIPCION DETALLADA DE TAREAS – PROTOCOLO DE RECEPCION DEL USUARIO

El primer contacto que tienen las personas hospitalizadas con los profesionales sanitarios es un momento clave que puede condicionar la actitud y el grado de satisfacción de éstas y de sus

familiares durante toda su estancia. La interacción que se establece entre pacientes y profesionales en el proceso de acogida ofrece oportunidades para el desarrollo de una relación de confianza entre ambos, facilitando la comunicación y su integración en el entorno donde se prestara el servicio. La revisión de la literatura brinda evidencias sobre los aspectos relevantes a tener en cuenta dentro del plan de acogida del paciente. Algunos trabajos resaltan la importancia de la información y de la comunicación como elementos claves para reducir barreras entre pacientes y profesionales de la salud. Así como del incremento en el grado de satisfacción de los usuarios después de una acogida protocolizada.

El desarrollo de este protocolo establecerá un conjunto de acciones, basadas en la intención de ayuda, apoyo y respeto mutuo, que deben de llevar a cabo los profesionales para proporcionar una correcta acogida y apoyo al paciente y a su acompañante en su ingreso en una unidad de hospitalización. Estas acciones deberán garantizar aspectos fundamentales, como la empatía, el respeto y la comprensión, reforzado por actitudes de tolerancia y falta de prejuicios que refuercen la comunicación, y generen en el paciente un clima de seguridad y confianza hacia los profesionales y la institución a la que acuden para su asistencia.

AREA	DESCRIPCION DE TAREAS
Admisiones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludar al usuario y su familiar amable y cálidamente.</li> <li>2. Mírelo a la cara y diríjase a él siempre por su nombre.</li> <li>3. Presentarse con el usuario y/o padre de familia y darle la bienvenida.</li> <li>4. Indicarle el servicio en el que se encuentra y los pasos que va a seguir en el servicio para lograr la atención, verificando que el usuario comprende la información suministrada.</li> <li>5. Asegurarse que el usuario y/o padre de familia entendió que documentos debe presentar para acceder al servicio y/ o mientras se le presta la atención.</li> <li>6. Informar sobre al menos un deber y derecho, asegurándose que tanto usted como el usuario y/o padre de familia los comprende y los ha interiorizado.</li> <li>7. Resuelva todas las dudas e inquietudes que el usuario y/o padre de familia le haga saber.</li> </ol>
Profesional de la salud tratante	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludar al paciente amable y cálidamente.</li> <li>2. Mírelo a la cara y diríjase a él siempre por su nombre.</li> <li>3. Presentarse con el usuario y/o padre de familia diciéndole claramente su nombre, su cargo o profesión.</li> <li>4. Informar/preguntar al usuario o padre de familia sobre el motivo de su atención</li> <li>5. Resuelva todas las dudas e inquietudes que el paciente o su familiar le haga saber.</li> </ol>
Admisiones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludar al usuario y su familiar amable y cálidamente.</li> <li>2. Mírelo a la cara y diríjase a él siempre por su nombre</li> </ol>

Los siguientes aspectos constituyen una guía general de actuación para mejorar la calidad de la atención y comunicación entre los funcionarios y los pacientes:

- **Saludo y presentación:** esta etapa es fundamental dado que puede marcar la disposición de los interlocutores durante toda la conversación, se debe mostrar un trato agradable, buena disposición y una actitud positiva, el saludo inicial es un gesto de educación y de respeto hacia el otro.

- **Motivo de consulta:** es el funcionario quien debe abrir la relación de atención, debe mostrar interés en lo que le están exponiendo (escucha activa)
- **Escucha activa:** es fundamental desde la postura corporal hasta el contacto visual ya que demuestra el interés del funcionario y la importancia que se le da al usuario, se debe permitir que la persona exprese sus dudas, consultas, malestar o confusión sin interrumpir.
- **Verificación de la comprensión:** dado que muchas veces los usuarios no entienden el mensaje entregado y por vergüenza o timidez no vuelven a preguntar el funcionario debe asegurarse de que la información entregada fue entendida, antes del cierre de la atención se debe consultar si existe alguna duda o si queda alguna consulta más.
- **Despedida:** debe seguir la lógica de una atención cordial y amable, la despedida busca ser la culminación de un proceso satisfactorio en cuanto a la percepción de la relación y atención que da la institución

## 10. RECOMENDACIONES

- No se dejen vencer por el cansancio, se necesita personas frescas, agradables, solidarias, compasivas, amorosas, proactivas y ante todo con mucho deseo de servir.
- Uno de los paradigmas para reducir las complicaciones es fortalecer la inteligencia emocional y espiritual del personal de salud.
- Cuando haces algo por amor, nadie tiene que motivarte.
- El ser humano es la razón de ser del personal de salud.
- Los seres humanos requieren una atención especial, integral y humanizada.
- Para garantizar una atención humanizada debe participar todo el equipo de Salud, la familia y la comunidad en los casos requeridos, hacer evaluaciones permanentes y retroalimentación.
- Tener siempre comunicación asertiva.
- Humanizar la atención es ofrecer seguridad en el cuidado
- El termino atención humanizada incluye: Seguridad del cuidado, respeto a la dignidad humana, calidad en el cuidado, trato cálido y justo, información oportuna, actitud asertiva, recursos Humanos Humanizados y cuidados planificados.
- Son actos de deshumanización: Inamovilidad, tratamientos dolorosos, ensañamiento terapéutico, horas de espera interminables, hacinamiento, trato despersonalizado, maltrato por personal que actúa de forma mecánica, impuntualidad.
- Maltrato por el médico y personal de salud: "el médico y personal de salud no saluda", "no examina el paciente", "no mira a los ojos", "habla con indiferencia", "atención rápida", "no le explica lo que tiene el paciente", tratamientos "por si acaso".
- Llama 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.
- Atiende y responde las inquietudes del usuario y su familia, empleando lenguaje claro y comprensible, apropiada a sus condiciones biopsicosociales.
- Ofrece 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).
- Respeta la autonomía del paciente o el acudiente responsable, y lo hace participe en la toma de decisiones que competen a su estado de salud (físico y/o emocional).
- Reconoce sus limitaciones a nivel profesional, errores, ofrece disculpas, pide el favor, da las gracias, evidenciando su profesionalismo
- Genera cercanía con el usuario y su familia, contemplando su estado de salud desde una mirada integral (no se centra solo en su patología).

- El personal de admisiones estará en adecuada presentación personal portando el carné al lado izquierdo o a la altura del tórax en un lugar visible
- El personal de admisiones prestará el servicio completo y exclusivo durante el tiempo del contacto.
- El personal establecerá contacto visual cuando la persona usuaria de servicios se acerque, saludará de inmediato de manera amable y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero, empleará frases como: buenos días/ tardes ..., bienvenido al servicio de (servicio que presta) / ¿en qué le puedo servir?
- Respetará la intimidad y dignidad de las personas. Las escuchará y respetará sus opiniones.
- Brindará la información de forma que pueda ser entendida y retroalimentada
- El personal de servicios generales establecerá contacto visual, saludará y ofrecerá una sonrisa respetuosa a las personas – usuarias de los servicios y al personal administrativo y asistencial de la IPS
- Efectuará el acompañamiento personalizado a los usuarios cuando necesiten ubicar un servicio, o los orientará adecuadamente de acuerdo con la señalización establecida en cada una de las áreas

## 11. IMPLEMENTACIÓN


El Programa de Humanización se implementará en los procesos misionales y administrativos, especificando las líneas de trabajo, cronograma de actividades a desarrollar a corto, largo y mediano plazo, puesto que el programa debe ser transversal y debe de perdurar en los procesos para garantizar la continuidad del mismo

## 12. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre
FO-DE-3	Formato de capacitaciones.
FO-DE-4	Registro de Asistencia.

## 13. REFERENCIAS

- [https://normograma.supersalud.gov.co/normograma/docs/circular\\_supersalud\\_2023151000000\\_0105\\_2023.htm](https://normograma.supersalud.gov.co/normograma/docs/circular_supersalud_2023151000000_0105_2023.htm)
- <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/Paginas/calidad-humanizacion-atencion.aspx>
- <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/300/527>
- <https://www.javerianacali.edu.co/humanizacion-de-los-servicios-de-salud>
- [https://normograma.supersalud.gov.co/normograma/docs/circular\\_supersalud\\_2023151000000\\_0105\\_2023.htm](https://normograma.supersalud.gov.co/normograma/docs/circular_supersalud_2023151000000_0105_2023.htm)
- <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/humanizacion-ese-hos-universitario-samaritana.pdf>
- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6934261/#:~:text=La%20humanizaci%C3%B3n%20en%20la%20atenci%C3%B3n,paciente%20y%20a%20evitar%20errores%20m%C3%A9dicos.>
- <https://acreditacionensalud.org.co/humanizacion-de-la-atencion/>
- [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2216-09732016000100011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732016000100011)
- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/Protocolo-de-atencion-integral-en-salud.pdf>
- <https://www.deustosalud.com/blog/gestion-sanitaria/recepcion-paciente>

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	CÓDIGO: PR-GU-1
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 6/06/2024
		Página 14 de 14

- <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1087616>
- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/protocolo-atencion-ciudadano-sector-salud.pdf>
- <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica,-.La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.>
- <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>
- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/calidad-salud-colombia.pdf>

#### 14. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	1/06/2023	Creación del documento.
2	6/06/2024	Modificación de las líneas estratégicas del programa de humanización.