


	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 1 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		



# PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO

<b>ELABORA:</b>  Psicóloga Sandra M. Sierra Becerra Gerente Descubrete Spa Emocional 	<b>REvisa:</b>  DORIS MABEL ARCINIEGAS BARBOSA Subgerente financiera y administrativa	<b>APRUEBA:</b>  SANDRA MILENA BUITRAGO ACOSTA Gerente
<b>FECHA:</b> 01/10/2013 Vo. Bo. Ing. Carlos Samuel Rosado Sarabia Oficina de Calidad	<b>FECHA:</b> 18/10/2013 <b>FECHA:</b> 28/10/2013	<b>FECHA:</b> 26/11/2013

	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 2 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013		Documento Controlado	

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
1.1	ESPECÍFICOS.....	3
2.	ALCANCE Y RESPONSABLES.....	3
3.	GENERALIDADES.....	3
3.1	INTRODUCCIÓN.....	3
3.2	JUSTIFICACION.....	4
3.3	POLITICA DE HUMANIZACION.....	4
3.3.1	Política de humanización.....	4
3.3.2	Slogan de humanización.....	4
3.3.3	Propósito.....	5
3.3.4	Objetivo de la política de humanización.....	5
3.3.5	Objetivos específicos de la política de humanización.....	5
3.3.6	Plataforma Estratégica.....	6
3.3.7	Compromiso de la ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD DEL META frente a la Humanización del servicio.....	8
3.4	ESTRATEGIAS.....	8
3.5	PLAN DE ACCION.....	9
	AÑO 2014.....	9
4.	FLUJOGRAMA.....	12
5.	TERMINOS Y DEFINICIONES.....	13
6.	NORMATIVIDAD.....	14

	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 3 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		

## **1. OBJETIVO.**

Diseñar las diferentes estrategias de sensibilización, implementación y socialización del Programa de Humanización en el servicio en la ESE DEPARTAMENTAL DEL META para el periodo de Enero 2014 a Diciembre 2016.

### **1.1 ESPECÍFICOS.**

- Implementar y evaluar el programa TRATO DIGNO TRATO HECHO en todos los centros de atención de la ESE DEPARTAMENTAL DEL META a través de campañas persuasivas y estrategias innovadoras.
- Diseñar e implementar diferentes procesos de capacitación dirigido a los funcionarios con el fin de generar un nivel de conciencia y sensibilización por el buen trato hacia los usuarios.
- Realizar actividades específicas en Humanización del servicio que permitan mejorar el nivel de clima organizacional.

## **2. ALCANCE Y RESPONSABLES.**

Este programa de Humanización tendrá un alcance de tres años a partir de enero de 2014 hasta diciembre de 2016 y los responsables de su ejecución, evaluación y seguimiento será la oficina de talento humano de la ESE DEPARTAMENTAL.



## **3. GENERALIDADES**

### **3.1 INTRODUCCIÓN.**

El establecimiento del Programa de Humanización en el servicio se convierte en uno de los factores prioritarios para la ESE DEPARTAMENTAL DEL META, ya que permitirá brindar las herramientas necesarias y fortalecer las competencias a los funcionarios para dar una respuesta oportuna, y de calidad a los usuarios del servicio.

Es así como se crea la Política de Humanización la cual está basada en el respeto, la calidez y la oportunidad y se da inicio a la primera fase de sensibilización del programa TRATO DIGNO TRATO HECHO.

Este Programa de Humanización tendrá un gran énfasis en el entrenamiento de los funcionarios para la atención prioritaria a Maternas a través de la comunicación Asertiva y el servicio desde el ser.

	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 4 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		

### **3.2 JUSTIFICACION.**

Teniendo en cuenta que la ESE DEPARTAMENTAL DEL META ha desarrollado algunas actividades enfocadas a la Humanización en el Servicio y pretende fortalecer esta Meta del Plan Estratégico Institucional, se plantea desarrollar el siguiente programa en el que se establezcan las prioridades de formación capacitación y entrenamiento de los funcionarios.

Con las estrategias propuestas en el Programa de Humanización, la ESE DEPARTAMENTAL DEL META busca un posicionamiento a nivel regional en la calidad de la prestación de servicios de Salud en beneficio de los usuarios sus familias y la comunidad en general.

### **3.3 POLITICA DE HUMANIZACION.**

#### **3.3.1 Política de humanización.**



La ESE DEPARTAMENTAL DEL META adquiere el compromiso de brindar un trato Humanizado basado en el respeto, la calidez y la oportunidad para el usuario su familia y la comunidad en la prestación de los servicios de salud, dando cumplimiento al Plan de Acción Institucional.

#### **3.3.2 Slogan de humanización.**

***“AQUÍ RECIBES TRATO DIGNO, TRATO HECHO”***

Este slogan permite a los colaboradores de la ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD DEL META resaltar sus actitudes de servicio, respeto y afecto hacia los usuarios, sus familias y la comunidad en sus actividades. Asi mismo rescata el compromiso adquirido con la Institución ya que genera mayor sentido de afiliación por un servicio integral.



	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 5 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		

### 3.3.3 Propósito.

En salud las necesidades de los usuarios están cargadas con un alto componente de emotividad por el estrés hospitalario, lo que justifica la implementación del servicio humanizado. Cada vez cobra más fuerza el concepto "humanización de la salud" como toda una filosofía basada en la relación agente de salud-paciente que tiene muchos aspectos a trabajar.

Fortalecer acciones que garanticen la adquisición de hábitos de buen trato en los colaboradores de la ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD DEL META, extendiéndolos en todo la red de prestadores de servicios, con el fin de generar una alta satisfacción en el servicio.



A través de la Dirección se ha planteado en sus acciones iniciar una primera fase de sensibilización de la campaña TRATO DIGNO TRATO HECHO en los Municipios de Puerto Gaitán, La Macarena y Vista Hermosa los cuales presentaron para el año 2012 las metas más bajas propuestas en el plan de acción y rescatar todos los valores y conductas asociadas con este programa de humanización. Haciendo énfasis en la Comunicación Asertiva, trabajo en equipo, confianza y la expresión de sentimientos y actitudes positivas.

### 3.3.4 Objetivo de la política de humanización.

Institucionalizar el trato digno a través del respeto y la calidez hacia los usuarios en cada uno de los procesos establecidos de la ESE, a través del fortalecimiento de las actitudes positivas y el desarrollo humano de los colaboradores y se construya una Cultura del servicio humanizado.

### 3.3.5 Objetivos específicos de la política de humanización.

- Brindar herramientas para implementar en los funcionarios de la ESE DEPARTAMENTAL DEL META temas de seguridad para el usuario y la humanización del servicio.
- Fortalecer el nivel de compromiso con la institución, la comunidad y la misión médica.
- Desarrollar procesos de capacitación y sensibilización en los funcionarios hacia la autoevaluación de herramientas y habilidades que les permita comunicarse de manera asertiva en la prestación de los servicios con los usuarios internos y externos.

	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 6 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		

- Fortalecer el equipo de Servicio al Ciudadano para que sean los líderes de la política de Humanización de la ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD DEL META y en la red de prestadores de servicios de salud.
- Generar estrategias para garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud a través del respeto de los derechos y deberes de los usuarios.

### 3.3.6 Plataforma Estratégica.

#### Misión:

Brindar una atención integral, oportuna y humanizada en salud, para satisfacer las necesidades de nuestra población rural y urbana, ofreciendo un enfoque diferencial preventivo con énfasis en la promoción de la salud, actuando con ética, responsabilidad, compromiso y transparencia, enfocada al beneficio de nuestros usuarios.

- *Satisfacción del Usuario.*
- *No eventos adversos en salud.*
- *Bienestar para la comunidad.*
- *Generar viabilidad financieras para la Empresa.*

#### Visión:



La E.S.E Departamental "Solución salud" del Meta en el 2016, será una empresa modelo de liderazgo en la prestación de servicios de salud de primer nivel de complejidad, competitiva tanto tecnológicamente como en Recurso Humano, donde el personal garantice y satisfaga las necesidades básicas del servicio de Salud, calidad, Calidez, sostenibilidad financiera con un alto porcentaje de satisfacción en sus usuarios.

#### VALORES INSTITUCIONALES

- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Lealtad
- Solidaridad
- Ética
- Trabajo en equipo

#### PRINCIPIOS INSTITUCIONALES



- Protección de la vida humana
- Transparencia
- Calidad
- Honradez
- Disciplina de planeación
- Responsabilidad social
- Compromiso social

	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 7 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		

## Derechos y deberes de los pacientes

### Derechos de los pacientes:

1. Recibir información clara, precisa y actualizada sobre los servicios ofrecidos por la institución.
2. Recibir una atención inmediata en caso de verdadera urgencia y a ser atendido de manera oportuna y puntual en cualquier servicio del hospital o Centro de Atención.
3. Conocer el nombre del médico tratante y demás personas que lo atienden.
4. Recibir una atención con calidad por parte de todos los funcionarios que lo atienden
5. Recibir una segunda opinión de otro profesional de la salud y/o a una remisión oportuna cuando su estado de salud lo requiera.
6. Recibir explicación clara y sencilla sobre su estado de salud y plan de manejo, así como a ser escuchadas sus opiniones y a que se le aclaren sus dudas.
7. La elaboración y custodia de una historia clínica íntegra, verdadera y legible.
8. Ser respetada su voluntad y la de su familia de participar y no en investigaciones y de donar o no sus órgano
9. Recibir un trato digno y amable y cortés, así como una atención con la mayor privacidad posible en unas instalaciones seguras, limpias y cómodas.
10. Tener la compañía de sus familiares y recibir apoyo espiritual y moral durante su atención.
11. Decidir de manera libre la realización o no de procedimientos, dejando constancia por escrito de ello.
12. Recibir por escrito de manera clara y precisa el plan de manejo en casa.
13. Morir con dignidad
14. Recibir y revisar la información sobre los costos de su atención
15. Presentar Reclamos, peticiones, sugerencias y a recibir respuesta oportuna
16. Recibir privilegios adicionales en su atención si usted es usuario de 62 años, tiene limitaciones físicas o mentales, mujeres en embarazo, menor de un año a vive en área rural de difícil acceso.

	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 8 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		

### Deberes de los pacientes

1. Presentar la documentación completa, veraz y actualizada al solicitar atención, así como evitar la doble afiliación al sistema de seguridad Social en salud.
2. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones y servicios del centro de atención.
3. Brindar un trato digno, amable y cortés al personal que lo atiende.
4. Respetar y colaborar con el cumplimiento de las normas de la institución o centro de atención.
5. Suministrar información completa y real sobre su estado de salud
6. Pagar lo que le corresponde por la atención recibida
7. Estar a cargo de una persona responsable si es menor de edad, anciano o tiene limitaciones físicas o mentales
8. Presentar de manera adecuada las quejas reclamos o sugerencias



### 3.3.7 Compromiso de la ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD DEL META frente a la Humanización del servicio.

La ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD DEL META en su direccionamiento estratégico ha propuesto fortalecer las competencias de sus colaboradores a través de estrategias que permitan sensibilizarlos y capacitarlos para brindar una asistencia integral basada en la calidez en el servicio y ofrecer a los usuarios un "Trato Digno Trato Hecho".

### 3.4 ESTRATEGIAS.

- Implementación y seguimiento del programa de sensibilización TRATO DIGNO TRATO HECHO.
- Entrenamiento de los funcionarios en comunicación asertiva hacia usuarios de servicios de salud.
- Capacitación a los funcionarios de la ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD DEL META, según programa de humanización.
- Creación de estrategias de atención especial a maternas.
- Conformación de RED de apoyo Emocional a Usuarios y Familiares en estados de Crisis que asistan a los 17 Centros de Atención de la ESE DEPARTAMENTAL.
- Generación de Documentos soporte de Pautas para la prevención, detección y atención de Abuso, Violencia o maltrato intrafamiliar.



	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 9 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		

### 3.5 PLAN DE ACCION

#### AÑO 2014 "SENSIBILIZACION EN DESARROLLO HUMANO"

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
<b>Capacitación en temas de Sensibilización en la Humanización del servicio</b>	Desarrollo de talleres de la primera fase del programa de sensibilización TRATO DIGNO TRATO HECHO en los Centros de Atención de: Barranca de Upia, Cabuyaro, Cumaral, El Calvario, El Castillo, Lejanías, Mapiripan, Mesetas, Puerto Concordia, Puerto Lleras, Restrepo, San Juan de Arama, San Juanito, Uribe.	Oficina de Talento Humano	Enero a Noviembre de 2014	% de funcionarios de los 14 centros de atención capacitados en la primera fase de sensibilización
	Capacitación y entrenamiento a los funcionarios del área de servicio al ciudadano como Líderes en Servicio Humanizado en los 17 Centros de Atención.		Primer trimestre del año 2014	% de funcionarios del área de servicio al ciudadano capacitados y entrenados en servicio humanizado
	Seguimiento, acompañamiento y evaluación a los centros de atención que participaron de la Primera fase del programa TRATO DIGNO TRATO HECHO. Puerto Gaitán, Vista Hermosa y La Macarena		Segundo trimestre del año 2014	% de funcionarios evaluados
Medición de Clima organizacional en la ESE DEPARTAMENTAL	Aplicación de formatos y pruebas que permitan evaluar el nivel de Clima Organizacional del Personal de la ESE DEPARTAMENTAL	Oficina de Talento Humano	Segundo semestre de 2014	Resultados y diagnóstico de clima laboral

	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 10 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		



**AÑO 2015**  
**"FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO SOCIAL"**

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIE
Conformación de RED de apoyo Emocional en crisis a Usuarios y Familiares que asistan a los 17 Centros de Atención de la ESE DEPARTAMENTAL .	Conformar la red.	Oficina de Talento Humano Líderes de Servicio al Ciudadano.	Primer semestre de 2015.	Red conformada.
	Canalizar a los usuarios y familiares que presenten crisis emocionales con el servicio de Psicología o Trabajo Social para su asistencia inmediata.	Oficina de Talento Humano Líderes de Servicio al Ciudadano.	Primer semestre de 2015.	% de usuarios y familiares Beneficiados a través de la RED.
Programa Especializado en Atención a Maternas TRATO DIGNO TRATO HECHO.	Desarrollar e implementar el Programa de atención a Maternas TRATO DIGNO TRATO HECHO con énfasis en comunicación asertiva en los 17 centros de atención de la ESE DEPARTAMENTAL.	Oficina de Talento Humano Líder de procesos atención a Maternas.	Segundo semestre de 2015.	% de Maternas vinculadas en el Programa.
Generación de Documentos soporte en el tema de TRATO DIGNO TRATO HECHO con las principales pautas para Prevenir, detectar y atender los usuarios con sospecha de Abuso, Violencia o Maltrato intrafamiliar.	Elaborar e implementar una Cartilla de fácil comprensión visual dirigida a los usuarios de los 17 centros de atención de la ESE DEPARTAMENTAL que les permita identificar las características del abuso, Violencia o maltrato intrafamiliar.	Oficina de Talento Humano. Oficina de Calidad. Líderes de Servicio al Ciudadano.	Segundo semestre de 2015.	Porcentaje de usuarios a los cuales se les socializo la cartilla.
Implementación de condiciones para el Mejoramiento de Clima Laboral en el personal de la ESE DEPARTAMENTAL	Diseño e implementación de estrategias que permitan mejorar el clima laboral en la ESE DEPARTAMENTAL, de acuerdo con los resultados del diagnostico realizado.	Oficina de Talento Humano.	De marzo de 2015 a Noviembre de 2015.	% de funcionarios que participen de las estrategias para mejorar el clima laboral.

	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 11 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		



**AÑO 2016**  
**"FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE LA HUMANIZACION EN EL SERVICIO"**

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS	CUMPLIMIENTO
<b>Entrenamiento en habilidades para la prestación de un Servicio Humanizado En la ESE DEPARTAMENTAL</b>	Desarrollo de talleres Especializados en Habilidades del Servicio Humanizado dirigido a los funcionarios de los centros de atención de Puerto Gaitán, La MACARENA Y Vista Hermosa	Oficina de Talento Humano	Primer trimestre de 2016	% de funcionarios que participan en los talleres
	Capacitación en fortalecimiento de hábitos del Buen trato a los funcionarios del área de servicio al ciudadano		Segundo trimestre del año 2016	% de funcionarios del área de servicio al ciudadano capacitados y entrenados en hábitos del buen trato.
	Seguimiento, acompañamiento y evaluación a los funcionarios de los 14 centros de atención que participaron de la primera fase de sensibilización en Humanización del servicio.		Enero de 2016 a Octubre de 2016	% de funcionarios evaluados
Evaluación de Clima Organizacional en la ESE DEPARTAMENTAL	Aplicación de formatos y pruebas que permitan evaluar y comparar el nivel de Clima Organizacional del Personal de la ESE DEPARTAMENTAL	Oficina de Talento Humano	Segundo semestre de 2016	% de mejoramiento de clima laboral en la ESE DEPARTAMENTAL

	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 12 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		



#### 4. FLUJOGRAMA.

PROCEDIMIENTO		HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO				
No	ACTIVIDAD	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
	Inicio.	Inicio				
1	Humanización/ adecuación de las necesidades y requerimiento institucionales.	Humanización/ adecuación de las necesidades y requerimiento institucionales.	Oficina Talento Humano.	Cuando se requiera.	Plan Estratégico Institucional	Plan de Acción.
2	Implementación del programa de sensibilización "TRATO DIGNO TRATO HECHO".	Implementación del programa de sensibilización "TRATO DIGNO TRATO HECHO".	Oficina Talento Humano.	Según Ejecución plan de acción	Nivel Central y Centros de Atención.	Plan de Acción.
3	Entrenamiento en comunicación asertiva.	Entrenamiento en comunicación asertiva.	Oficina Talento Humano.	De acuerdo al programa de Humanización.	Nivel Central y Centros de Atención.	Programa de Humanización
4	Capacitación a los funcionarios de la ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD DEL META, según programa de humanización.	Capacitación a los funcionarios de la ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD DEL META, según programa de humanización.	Oficina Talento Humano.	De acuerdo al programa de Humanización.	Nivel Central y Centros de Atención.	Programa de Humanización
	Creación de estrategias de atención especial a maternas.	Creación de estrategias de atención especial a maternas.				
5	Canalización a Usuarios y Familiares en estados de Crisis dentro del centro de atención.	Creación de estrategias de atención especial a maternas.	Lideres servicio al ciudadano y Promoción y Prevención.	De acuerdo al programa de Humanización.	Nivel Central y Centros de Atención.	Programa de Humanización
6	Medición del clima laboral.	Canalización a Usuarios y Familiares en estados de Crisis dentro del centro de atención.	Lideres servicio al ciudadano.	Al momento que se requiera	Centro de atención.	Remisión inmediata al profesional del área de la salud competente.
	Fin.	Medición del clima laboral.	Oficina Talento Humano.	De acuerdo al programa de Humanización.	Nivel central Centros de Atención.	Programa de Humanización

	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 13 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		

## 5. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Hábitos de Servicio:** entendido como los comportamientos que hemos estado haciendo por tanto tiempo que se nos vuelven bastante naturales y no requerimos pensar mucho para realizarlas en el área de servicio.
- **Servicio desde el Ser:** definido como todos aquellos sentimientos y emociones expresados ante el cliente con el propósito de generar bienestar y tranquilidad.
- **Humanización:** hace referencia al fenómeno mediante el cual un objeto inanimado, un animal o incluso una persona adquiere determinados rasgos que son considerados humanos y que no poseía antes.
- **Deshumanización:** define un proceso mediante el cual una persona o un grupo de personas pierden o son despojados de sus características humanas. Los procesos de deshumanización, de valoración ética habitualmente negativa, remiten inmediatamente a la noción de humanismo como contracara éticamente positiva.
- **Programación Neuro Lingüística:** es un modelo de comunicación interpersonal que se ocupa fundamentalmente de la relación entre los comportamientos exitosos y las experiencias subjetivas —en especial, modelos de pensamiento— subyacentes. También constituye un sistema de terapia alternativa que pretende educar a las personas en la autoconciencia y la comunicación efectiva, así como cambiar sus modelos de conducta mental y emocional. La PNL se ocupa de la influencia que el lenguaje tiene sobre nuestra programación mental y demás funciones de nuestro sistema nervioso, como también los patrones lingüísticos que empleamos.
- **Comunicación Asertiva:** Es la expresión directa, honesta, adecuada y oportuna de tus ideas, sentimientos, necesidades o derechos. Su esencia radica en la habilidad para transmitir y recibir mensajes con los siguientes elementos Honestidad, Respeto y Claridad.
- **Trabajo en Equipo:** se refiere al conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común.

	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 14 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		

## 6. NORMATIVIDAD:

- **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 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 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 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".



	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 15 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		

- **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.
- **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”:

- **“Igualdad.** El acceso a la Seguridad Social en Salud se garantiza sin discriminación a las personas residentes en el territorio colombiano, por razones de cultura, sexo, raza, origen nacional, orientación sexual, religión, edad o capacidad económica, sin perjuicio de la prevalencia constitucional de los derechos de los niños”.
- **“Calidad.** Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante **una atención humanizada**”.
- **“Eficiencia.** Es la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en salud y calidad de vida de la población”.
- **“Prevención.** Es el enfoque de precaución que se aplica a la gestión del riesgo, a la evaluación de los procedimientos y la prestación de los servicios de salud”.

	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 16 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		



- **“Continuidad.** Toda persona que habiendo ingresado al Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene vocación de permanencia y no debe, en principio, ser separado del mismo cuando esté en peligro su calidad de vida e integridad”.
- **Decreto 1011 De 2006:** Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

*“Características - del SOGCS.* Las acciones que desarrolle el SOGCS **se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario**, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados”.



Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

- **“Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud”.
- **“Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios”.
- **“Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias”.
- **“Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- **“Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico”.



	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 17 de 18	 GOBERNACIÓN DEL META
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		

- 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 mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio** público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas" se presentan los diez derechos de los pacientes".

	ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 1	Código GUI-GQ-03	Página 18 de 18	
	PROGRAMA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO	Fecha Vigencia 26/11/2013	Documento Controlado		

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	Se elabora la primera versión de la guía de Capacitación.	Gerencia	22/11/10