






	<b>ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD"</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código GUI-GQ-03</b>	<b>Página 1 de 18</b>	
	<b>PROGRAMA DE HUMNIZACIÓN EN EL SERVICIO</b>	<b>Fecha Vigencia 27/09/2021</b>	<b>Documento Controlado</b>		



# PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO

 <b>ELABORO:</b> <b>LOREN CRISTINA OCAMPO CABRERA</b> <b>Jefe de Recurso Humano</b>	 <b>REVISÓ:</b> <b>STELLA MEDINA SOLANO</b> <b>Subgerente Administrativa y Financiera ( E )</b>	 <b>JUAN JOSÉ MUÑOZ ROBAYO.</b> <b>Gerente</b>
<b>FECHA: 2021/09/23</b> <b>Vo.Bo: Carlos Samuel Rosado</b> <b>Oficina de Calidad</b>	<b>FECHA: 2021/09/24</b> <b>FECHA: FECHA:</b> <b>2021/09/24</b>	<b>APROBADO:</b> <b>RESOLUCIÓN No.609</b> <b>2021/09/27</b>

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 2 de 18	
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	Documento Controlado		

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
1.1	ESPECÍFICOS. ....	3
2.	ALCANCE Y RESPONSABLES. ....	3
2.1	RESPONSABLES. ....	3
3.	GENERALIDADES. ....	3
3.1	INTRODUCCIÓN. ....	4
3.2	JUSTIFICACIÓN. ....	4
3.3.1	política de humanización. ....	5
3.3.2	Slogan de humanización. ....	5
3.3.3	Propósito. ....	6
3.3.4	Objetivo de la política de humanización. ....	6
3.3.5	Objetivos específicos de la política de humanización.....	6
3.3.6	Plataforma Estratégica. ....	7
3.3.7	Compromiso de la ESE DEPARTAMENTAL.....	9
3.4	Estrategias.....	9
3.5	Dimensiones.....	9
4.	FLUJOGRAMA.....	12
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	13
6.	CONTROL DE CAMBIOS.....	18

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 3 de 18	
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	Documento Controlado		

## 1. OBJETIVO.

La Oficina de Recurso Humano procurando fortalecer la gestión estratégica, y teniendo de presente los planes, programas y proyectos de las diferentes dependencias de la institución, busca diseñar las diferentes estrategias de sensibilización, implementación y socialización del Programa de Humanización en el servicio en la ESE DEL DEPARTAMENTO DEL META para el periodo faltante de 2021, 2022 Y 2023

Asimismo, es importante comprender, que este programa es importante como instrumento, ya que será de gran utilidad al llevar a cabo las tareas en la ejecución de la gerencia del talento humano.

### 1.1 ESPECÍFICOS.

Promover el fortalecimiento de las competencias humanísticas de todos los actores de la institución, entendiendo actores como: personal asistencial, personal administrativo, docentes, estudiantes, personal de apoyo (terceros); para quienes se gestionarán y ofertarán actividades de formación (diplomados, cursos, charlas, talleres, etc.), como parte de su desarrollo profesional.

Implementar el slogan "**UNA EMPRESA HUMANA AL SERVICIO DE LA GENTE** 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 la vigencia restante de 2021, 2022 y 2023 y el responsable de su ejecución, evaluación y seguimiento será la Oficina de Recurso Humano de la Entidad.

### 2.1 RESPONSABLES.

El responsable de detectar las vacantes es la oficina de Recurso Humano, hasta que se pasa el informe de vacantes a la Función Pública, quienes, por medio de la convocatoria y demás procedimientos de selección, formalizan la cobertura de estas vacantes o su eliminación.

## 3. GENERALIDADES.

La gestión eficaz de las entidades públicas se fundamenta en el proceso de planeación organizacional como elemento articulador de los procesos y acciones dirigidas a cumplir con sus finalidades institucionales.

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 4 de 18	 GOBERNACIÓN DEL META
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	Documento Controlado		

Actualmente, se exige que entre estos procesos se contemplen los relacionados con la gestión de los recursos humanos, pues son éstos los que generan las condiciones laborales necesarias que promueven la obtención de tales finalidades. Dentro de los procesos de la gestión de recursos humanos, se destaca el de la planeación de los recursos humanos PRH, el cual se orienta al mejoramiento del desempeño organizacional mediante la identificación, aprovechamiento y desarrollo de la capacidad de los servidores y la proyección en el tiempo de las necesidades de personal en función de los objetivos organizacionales.

La Planeación de los Recursos Humanos es el proceso mediante el cual las entidades, en función de sus objetivos, proyectan y suplen sus necesidades de personal y definen los planes y programas de gestión del talento humano, con el fin de integrar las políticas y prácticas de personal con las prioridades de la organización.

Para adelantar este proceso es requisito que cada entidad cuente con sistemas de información que permitan conocer las características de la población que trabaja para la misma y el comportamiento de las variables que inciden en los procesos de gestión de su recurso humano.

### **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 actualiza la Política de Humanización la cual está basada en el respeto, la calidez y la oportunidad.



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.

### **3.2 JUSTIFICACIÓN**

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 departamental 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.**

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 5 de 18	 GOBERNACIÓN DEL META
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	Documento Controlado		

### 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.

***"UNA EMPRESA HUMANA AL SERVICIO DE LA GENTE"***

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

***"UNA EMPRESA HUMANA AL SERVICIO DE LA GENTE"***

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 6 de 18	 GOBERNACIÓN DEL META
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	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.

En consecuencia, se propende por 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 Gerencia se ha planteado iniciar una primera fase de sensibilización del programa de Humanización en la totalidad de los Centros de Atención de la E.S.E Departamental Solución Salud procurando rescatar todos los valores y conductas asociadas con este programa de humanización, entonces se hará énfasis en la Comunicación Asertiva, trabajo en equipo, confianza y la expresión de sentimientos y actitudes positivas.

Propender porque todos los actores de la ESE DEPARTAMENTAL DEL META SOLUCIÓN SALUD, brinden una atención humanizada con calidez, respeto, privacidad y amabilidad hacia el paciente, su cuidador y/o su familia; fundamentada en la ética, el trato digno, la información, los derechos y deberes del paciente. Debe ser compromiso el generar en cada equipo de trabajo las competencias humanísticas con especial énfasis en el desarrollo del Ser y del Hacer, para ello se propiciarán espacios de interiorización de valores y principios institucionales y de formación en prácticas humanísticas.



Se brindará al paciente, su familia o cuidador una atención humanizada, con calidez, respeto, privacidad y amabilidad, fundamentada en la ética, el trato digno, la información, los derechos y los deberes del paciente, propiciando también una infraestructura y un ambiente físico con las condiciones necesarias para ofrecer una atención humana y digna.

### 3.3.4 OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN.

Garantizar una atención integral y humanizada durante la prestación de los servicios de salud, basada en el respeto, la privacidad y dignidad de sus usuarios, familias, colaboradores y demás actores intervinientes en el proceso.

### 3.3.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN.

Diseñar estrategias enfocadas a la atención integral y humanizada durante la prestación de los servicios de salud.

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 7 de 18	
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	Documento Controlado		

Ofrecer asistencia con calidez humana que responda a las necesidades, procurando llenar las expectativas tanto de los pacientes como de sus familiares.

Desarrollar procesos de capacitación y sensibilización en los funcionarios y Demás colaboradores de la Entidad.



### 3.3.6 PLATAFORMA ESTRATÉGICA.

#### Misión:

"La Empresa Social del Estado E.S.E "Solución Salud" del Meta, presta servicios de atención primaria y complementarios, mediante un modelo de atención integral resolutive con un enfoque de gestión del riesgo que busca mejorar las condiciones de salud de la población urbana y rural del Departamento del Meta, con énfasis en la promoción y mantenimiento de la salud, articulando las actividades asistenciales con las académico-científicas, en el marco de una cultura de atención humanizada y de seguridad del paciente que garantiza la satisfacción de nuestros usuarios y la sostenibilidad financiera de la empresa".

#### Visión:



En el año 2024 la E.S.E. Departamental "Solución Salud" del Meta, será referente regional y nacional por su modelo de atención integral resolutive con enfoque de gestión del riesgo, con servicios de atención primaria y complementarios, mejorando las condiciones de salud y satisfacción de los usuarios en su área de influencia; reconocida por el alto sentido humano de su personal, el mejoramiento continuo de sus procesos, la seguridad del paciente, la gestión del conocimiento y la innovación tecnológica en busca de la certificación en calidad y la rentabilidad financiera empresarial.

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 8 de 18	
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	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" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 9 de 18	
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	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 fortaleciendo "Una empresa humana al servicio de la gente", en la cual los usuarios se sientan en un entorno agradable, en el cual sus colaboradores son sensibles a las necesidades de los usuarios.



### **3.4 ESTRATEGIAS.**

Capacitar a los funcionarios en comunicación asertiva hacia los pacientes.

Realizar charlas o cursos enfocados en el programa de humanización.

Conformar una Red de apoyo Emocional a Usuarios y Familiares en estados de Crisis que asistan a los 17 Centros de Atención de la ESE DEPARTAMENTAL, la cual se conformará por una persona de cada centro.

Generar o divulgar en asocio con la Secretaría de SALUD departamental o con la Gobernación del Meta, Documentos soporte de Pautas para la prevención, detección y atención de Abuso, Violencia o maltrato intrafamiliar,

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 10 de 18	 GOBERNACIÓN DEL META
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	Documento Controlado		

### 3.5 DIMENSIONES O LÍNEAS DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

#### 3.5.1 LÍNEA DE ACCIÓN 1: HUMANIZAR EL TALENTO HUMANO:



- La Empresa Social del Estado, propende por la formación y capacitación del talento humano en competencias emocionales y humanísticas, procurando de esta manera, promover una cultura de humanización en cada centro de atención.
- Se pretende crear una cultura de humanización en la totalidad de los Centros y en el Nivel Central, teniendo de presente las necesidades sociales, educativas, psicológicas y físicas, que les permitan desarrollar habilidades no solo de pensamiento científico (del hacer), sino también comportamientos y sentimientos con un nivel ético (del ser) para el cuidado humanizado del paciente, su cuidador y/o su familia.
- Se socializará el código de Ética, documento concordante con este y asegura la revisión periódica y divulgación del mismo.
- Se promueve la aplicación y se realiza seguimiento permanente al cumplimiento de los deberes frente a los usuarios y del goce de los derechos de los pacientes, promoviendo su aplicación.

#### 3.5.2 LÍNEA DE ACCIÓN 2: HUMANIZAR LA INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE FÍSICO

- La E.S.E. Departamental del Meta, propicia que la infraestructura y el ambiente físico garanticen la funcionalidad de los procesos asistenciales de conformidad con estándares de calidad establecidos; respetando la dignidad humana, propiciando el
- acceso a los diferentes servicios de salud, las condiciones de seguridad, privacidad y comodidad tanto para el usuario, como para el equipo humano de la institución.



#### 3.5.3 LÍNEA DE ACCIÓN 3: HUMANIZAR LA ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE, SU CUIDADOR Y/O SU FAMILIA:

- El Hospital vela por el respeto a la dignidad de las personas, los valores, preferencias y necesidades
- expresados por el paciente, promueve su participación y corresponsabilidad en el proceso de atención a
- través de la educación al paciente, su cuidador y/o su familia.


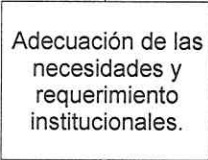

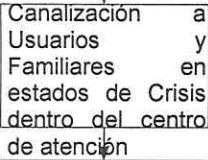

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 11 de 18	
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	Documento Controlado		



### "SENSIBILIZACION EN DESARROLLO HUMANO"

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSA BLE	PLAZOS	CUMPLIMIE NTO
Capacitación en temas de Sensibilización en la Humanización del servicio	Desarrollo de capacitaciones en Humanización en la totalidad de los Centros de Atención	Oficina de Recurso Humano	Junio de 2021 a Julio de 2022	% de funcionarios de los 17 centros de atención capacitados
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 Recurso Humano	Octubre de 2022	Resultados y diagnóstico de clima laboral
Conformación de RED de apoyo Emocional en crisis a Usuarios y Familiares que asistan a los 17 Centros de Atención de la ESE DEPARTAMENTAL.	<p>Conformar la red.</p> <p>Canalizar a los usuarios y familiares que presenten crisis emocionales con la persona designada para tales fines.</p>	<p>Oficina de Recurso Humano</p> <p>Líderes de Servicio al Ciudadano</p>	Segundo semestre 2022	Casos atendidos en la red de apoyo

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 12 de 18	
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	Documento Controlado		



#### 4. FLUJOGRAMA.

PROCEDIMIENTO		HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO				
No	ACTIVIDAD	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
	Inicio					
1		Humanización/ adecuación de las necesidades y requerimiento institucionales.	Oficina Recurso Humano.	En el momento de requerirse	Plan Estratégico Institucional.	Plan de Acción.
2		Implementación del slogan "UNA EMPRESA HUMANA AL SERVICIO D ELA GENTE".	Oficina Recurso 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.	Oficina Recurso Humano.	De acuerdo al programa de humanización	Nivel Central y Centros de Atención.	Programa de Humanización
6		Canalización a Usuarios y Familiares en estados de Crisis dentro del centro de atención.	Lideres servicio al ciudadano.	En el momento de requerirse	Centro de atención.	Remisión inmediata al Personal competente.
7		Medición del clima laboral.	Oficina Recurso Humano	De acuerdo al programa de humanización	Nivel Central y Centros de Atención.	Programa de Humanización.

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 13 de 18	 GOBERNACIÓN DEL META
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021		Documento Controlado	

## 5. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Atención Humanizada:** Se refiere a la relación entre el agente prestador de salud y el paciente, en la cual aparecen elementos importantes como: respeto, humildad, cuidado, compasión, calidez, trato digno y empatía.
- **Cuidador:** Persona quien asume la responsabilidad del paciente durante su estado de convalecencia, ayudándole a realizar todas las actividades que no puede llevar a cabo por sí mismo; generalmente es un miembro de la red social inmediata (familiar o social), que no recibe remuneración económica ni capacitación previa para la atención del paciente.
- **Cultura organizacional:** Conjunto de valores, creencias y maneras de hacer las cosas, que se producen como resultado de la interacción y del comportamiento de los miembros de la organización con sus componentes formales (direccionamiento estratégico, estructura, procedimientos, etc.). Sus componentes informales, los medios y el estilo de comunicación y su relación con el medio ambiente. La cultura es aquello que caracteriza a una organización y la hace singular y diferente a otra, se expresa en sus actos, costumbres, lenguaje, liderazgo y comunicación. La cultura se modifica a lo largo del tiempo y puede ser objeto de direccionamiento, gerencia, evaluación y mejoramiento.
- **Dignidad humana:** Es el derecho que tiene cada ser humano, de ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona. La dignidad, o «cualidad de digno» hace referencia al valor inherente al ser humano por el simple hecho de serlo, en cuanto ser racional, dotado de libertad. No se trata de una cualidad otorgada por nadie, sino consustancial al ser humano.
- **Educación en salud:** Conocimientos, aptitudes e información en las personas, que les permitan elegir opciones saludables, por ejemplo, con respecto a su alimentación y a los servicios de salud que necesitan. Tienen que tener la oportunidad de elegir estas opciones y gozar de un entorno en el que puedan demandar nuevas medidas normativas que sigan mejorando su salud.
- **Ética:** La ética, o filosofía moral, es la rama de la filosofía que estudia la conducta humana, lo correcto y lo incorrecto, lo bueno y lo malo, la moral, el buen vivir, la virtud, la felicidad y el deber.
- **Información:** Es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hechos, fenómeno o situación, que organizados en un contexto determinado tienen un significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo.
- **Humanización:** Humanización 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 y programas; a realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización. Brindar una atención digna, humana, con calidez y AMOR.

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 14 de 18	 GOBERNACIÓN DEL META
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	Documento Controlado		

- (Amable-trato digno, Manejo del dolor, Oportuno, Respetuoso), situarse en el lugar del otro, considerar a las personas (pacientes y compañeros de trabajo) de forma integral como seres holísticos, con una visión ética de la prestación del servicio.
- Paciente/ usuario: En términos sociológicos y administrativos, paciente es el sujeto que recibe los servicios de una institución de salud, un médico u otro profesional de la salud y se somete a un examen, tratamiento o una intervención. En la medicina y en general en las ciencias de la salud, el paciente es alguien que sufre dolor o malestar o tiene una necesidad en salud.
- 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.
- 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.
- 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.

### **NORMATIVIDAD:**

Frente al proceso de humanización, es mencionar los códigos deontológicos en ética y bioética e identificar algunos que favorecen la formación del talento humano en salud en Colombia, sin dejar de lado aquellos que se destacan como:



- La Ley 35 de 1989 que nos habla sobre la ética del Odontólogo.

La Ley 841 de 2003 que reglamenta el ejercicio y el código de bioética de la profesión de Bacteriología.

La Ley 1090 de 2006 que regula el ejercicio y el código de bioética de la profesión de Psicología.

La ley 911 de 2004 que consagra la responsabilidad deontológica de la profesión de Enfermería, haciendo énfasis en el respeto a la vida, a la dignidad de los seres humanos y a sus derechos, a través del acto del cuidado, de la comunicación y de la relación interpersonal humanizada.

La Ley 23 de 1981 mediante la cual se dictan normas en materia de ética Médica, y se expone que el ejercicio tiene implicaciones humanísticas, fundadas en el relacionamiento y en el compromiso responsable, leal y auténtico, basado en el Juramento Médico, reglamentado con el Decreto 3380 de

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 15 de 18	
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	Documento Controlado		

1981. "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".

La carta de identidad y principios de la profesión Médica Latino-Iberoamericana presentada en Roma el 9 de junio de 2016, incluye el principio de humanización de la asistencia, el cual involucra un servicio incondicional por, para y con la persona, cuyas implicaciones se traducen en atender integralmente el ser humano con motivación, altruismo compasivo, dedicación y respeto, así como con una relación empática y de calidez en el trato.

Constitución Política de Colombia de 1991: "De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad", de igual forma, establece que nuestro país "constituye un Estado Social de Derecho, democrático, participativo y pluralista, fundado en el respeto de la dignidad humana y en la prevalencia del interés general".



Asimismo, en su artículo 48 dispone que la Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio, bajo la responsabilidad del Estado, el cual le ha de garantizar este derecho irrenunciable a todos sus habitantes; además, en el artículo 49 establece, entre otras, que "la atención de la salud está a cargo del Estado y debe propender por: • "Asegurar el carácter obligatorio de la Seguridad en Salud y su naturaleza de derecho social • Ampliar la cobertura, acceso a la educación, información y fomento de la salud. • Establecer la atención básica en salud gratuita y obligatoria. • Organizar los servicios de salud con participación de la comunidad".

La Resolución 13437 de 1991, nos convoca a la adopción del decálogo de los derechos de los pacientes, mediante los cuales se propende por la humanización de la atención en salud y se ha de garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas.

La Ley 100 de 1993 plantea la necesidad de garantizar los derechos conforme a la dignidad humana, para lo cual se han de constituir mecanismos facilitadores de una atención oportuna, personalizada, humanizada, integra, continua, dignificadora del ser humano, confidencial e íntima.

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.

La Ley 1164 de 2007 dicta disposiciones en materia del Talento Humano en Salud. La relevancia del componente de humanización en el talento humano en salud se explicita en su artículo 2°, en el cual se consigna que se ha de regir por los principios de equidad, solidaridad, calidad, ética, integralidad, concertación, unidad, efectividad. A ello se suma lo estipulado en: • Su artículo 34 referido al contexto ético de la prestación de los servicios, que se guía por el cuidado respetuoso de la vida y de la dignidad

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 16 de 18	 GOBERNACIÓN DEL META
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	Documento Controlado		

de cada ser humano. • Su artículo 35, el cual consagra los principios de quien ejerce una profesión u ocupación en salud, tales como la veracidad, la igualdad, la autonomía, la beneficencia, el mal menor, la no maleficencia, la totalidad y la causa de doble efecto. • Su artículo 36, en el cual contempla como valor, la humanidad, dignidad, responsabilidad. • Su artículo 37, en el cual contempla los derechos de la objeción de conciencia, la protección laboral, el compromiso ético. • Su artículo 38 a través del cual define deberes tales como la protección de los lazos afectivos del paciente, la promoción de una cultura ética, la formación de los aprendices y la responsabilidad de aplicar la ética y la bioética en salud.

El Ministerio de Salud y Protección Social, en uso de sus facultades, formula la Política Nacional de Talento Humano en Salud cuyo propósito es el de mejorar las condiciones en la formación, desempeño, gestión y desarrollo del talento humano.



La Ley 1502 de 2011, promueve la Cultura en Seguridad Social en Colombia teniendo en cuenta que ésta se define como "un pacto social en torno al derecho humano de la seguridad social", desde el interés general, la educación, el fomento y apropiación de dicho propósito mediante el conocimiento y divulgación de los principios, valores y estrategias en que se fundamenta la protección social, orientada a los agentes del sector salud, la ciudadanía y las comunidades educativas.

La Ley 1438 de 2011 reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual menciona que la atención que se le brinde a las personas ha de ser humanizada. Con su artículo 3.3.7 modifica el artículo 153 de la Ley 100 de 1993, y cambia el concepto de fundamentos por el de principios.

El Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud 2016-2021 (PNMCS), establecido por la Ley 1438 de 2011, conlleva a una reflexión sobre el enfoque actual del Sistema de Salud, cuyo enfoque está centrado en los agentes y en sus transacciones financieras, dejando de lado a las personas que son su finalidad. El Plan en mención incorpora a la humanización como principio orientador, entendido como mandato que direcciona el comportamiento de las personas y de las organizaciones, centrando su accionar en el sujeto; recuperando principios éticos que encausan la gestión de los agentes y del sistema; planteando la necesidad de que enfoquen su misión en el cumplimiento del derecho fundamental a la salud, en el respeto por la dignidad humana y en el fortalecimiento de una cultura organizacional dirigida al ser humano y a la protección de la vida en general, todo lo cual se traduzca en una transformación de la manera de pensar, dirigir y actuar del Sistema.

La Resolución 1841 de 2013 que avala el Plan Decenal de Salud Pública 2011-2021 (PDSP) plantea objetivos relacionados con la humanización como son los de garantizar el goce efectivo del derecho a la salud para todos y el de mejorar las condiciones de vida que modifican la situación de salud. A su vez, dentro de la dimensión 9° Dimensión Transversal Gestión Diferencial de Poblaciones Vulnerables, asocia dos metas relacionadas con la humanización. La meta 17, precisa una política de humanización en la atención a las mujeres gestantes, niñas, niños y adolescentes y la meta 30 orienta el cuidado de las personas adultas mayores. Adicionalmente, el PDSP estipula que al 2021 los servidores de salud, competirán, basándose en los resultados de salud, por lo que la garantía de la calidad y humanización será parte inherente de la cultura institucional.



	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 17 de 18	 GOBERNACIÓN DEL META
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	Documento Controlado		

La Ley 1751 de 2015, Ley Estatutaria en salud.

La Resolución 2626 de 2019 crea el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE) como complemento a la Política de Atención Integral de Salud (PAIS), el cual, deroga la Resolución 429 de 2016 y la Resolución 489 de 2019, y lo compila en un solo acto administrativo.

La ley 1955 de 2019 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" especialmente en la línea "Salud para todos con calidad y eficiencia, sostenibles por todos"



El Decreto 2106 de 2019 cuyo objeto es el de simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública, con el propósito de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas. Se relaciona algunos trámites que disminuyen barreras de acceso como es el caso del artículo 99 que establece la prohibición en la exigencia de carné o certificado de afiliación al Sistema de Salud para la prestación de los servicios; del artículo 102 que establece que la solicitud de copia de historia clínica deberá ser entregada máximo en cinco días calendario o remitida por medios electrónicos; o del artículo 105 el cual plantea que la autorización de servicios electivos, ambulatorio u hospitalario, se realizará directamente por el prestador de servicios de salud con el responsable de pago, no superior a cinco (5) días calendario.

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 distinciones 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".

	ESE Departamental "Solución salud" del Meta	Versión 2	Código GU-GQ-03	Página 18 de 18	
	Programa de Humanización en el Servicio	Fecha Vigencia 27/09/2021	Documento Controlado		

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".

## 6. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN N°	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	Se elabora la segunda versión del procedimiento de humanización	Gerencia	26/11/2013