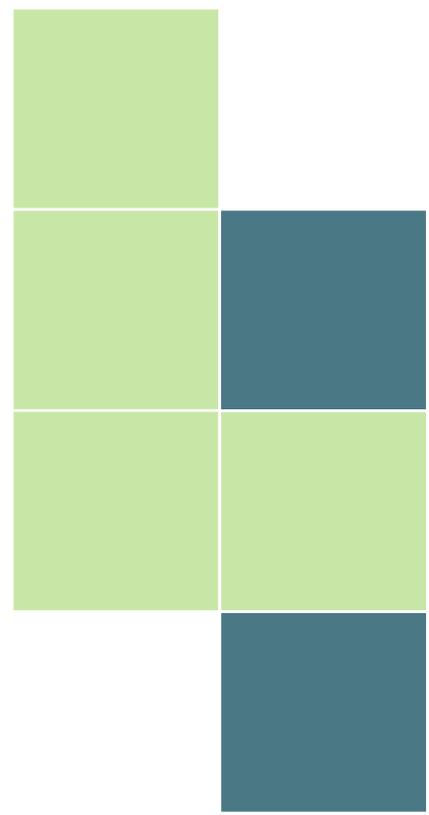
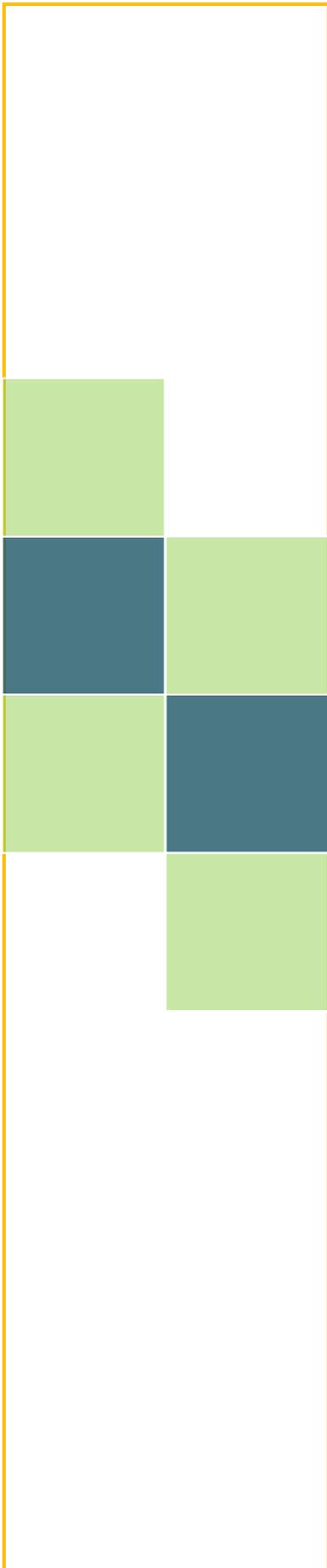




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT. 900091143-9

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN “SIRVIENDO CON AMOR”

VIGENCIA 2019



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT.900081143-8</small>	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN
"SIRVIENDO CON AMOR"

GRUPO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

SAN JUAN DE PASTO
2019

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Características generales de la institución:
 - 2.1 Identificación de la entidad:
 - 2.2 Creación
 - 2.3 Localización
 - 2.4 Cobertura
 - 2.5 Misión
 - 2.6 Visión
 - 2.7 Valores institucionales.
3. Aspectos normativos
4. Justificación a un programa de humanización
5. Política de Humanización
6. Objetivo
7. Objetivos específicos
8. Valores en el modelo de humanización
 - 8.1 El nivel jerárquico
 - 8.2 Los usuarios y familias
 - 8.3 Clima organizacional
 - 8.4 Informe final de asesoría y acompañamiento en la implementación del modelo de atención centrada en el paciente, presentado a Pasto Salud E.S.E. por la Organización para la Excelencia en Salud, 201
9. Competencias en el modelo de humanización
10. Modelo del Programa de Humanización “Sirviendo con Amor”
 - 10.1 Estrategias del Programa de Humanización “Sirviendo con Amor”
11. Indicadores: Rondas de Humanización
12. Humanización y Acreditación en Salud
13. Plan de acción
14. Documentos referenciales institucionales

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

CONTROL DE CAMBIOS

E: Elaboración del documento. M:
 Modificación del documento X:
 Eliminación del documento

VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	INFORMACIÓN DE CAMBIOS					ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN
		E	M	X	ACTIVIDADES O JUSTIFICACIÓN	ELABORÓ/ ACTUALIZÓ	
6.0		X			Justificación: El Programa de Humanización "Sirviendo con Amor", es la respuesta a los retos actuales de transformación cultural de la organización, que necesariamente implican centrar la atención en el paciente, reconociendo su condición de ser humano y con ello apostar en forma efectiva a la supervivencia institucional	Patricio Rivadeneira (Oficina Talento Humano) Melisa Recalde (Oficina Talento Humano) Nancy Lagos (Directora Operativa Red Oriente) Lidia Descance (SIAU) Adrián Gallego (Asesor Externo)	Acta de aprobación del Programa de Humanización "Sirviendo con amor", por parte del Comité de Gestión y Desempeño Institucional del 12 de Agosto de 2019

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

“Obra como si la máxima de tu acción debiera convertirse, por tu voluntad,
 en ley universal de la naturaleza”
 Kant, Principio de Humanidad

1. INTRODUCCIÓN

Puede resultar paradójico y hasta cierto punto irónico hablar de humanización en la atención de los pacientes por parte de los servicios sanitarios de una institución, cuando la esencia fundamental de los mismos surge de la necesidad de atender a un ser humano que se ha tornado vulnerable y ha perdido su estado de salud; apoyo que, precisamente, es otorgado por otros seres humanos, en el marco de una relación que debería ser profundamente interhumana, personal y de cooperación durante las fases de diagnóstico, tratamiento y cuidados posteriores para la recuperación de la salud.

Por otro lado, los avances técnico científicos en la atención para restaurar y promover la salud, así como prevenir la enfermedad mantienen un desarrollo exponencial que permiten una mejor atención al paciente, pero al mismo tiempo han ido invadiendo espacios propios de la naturaleza y el relacionamiento humano, generando masificación, tiempos mínimos de atención y trato inadecuado, anteponiendo aspectos administrativos, económicos y/o procedimentales a un servicio que debería estar auténtica y prioritariamente orientado al ser humano.

De ahí que, el Sistema General de Salud impulsa procesos de transformación cultural para construir competencias generadoras de cambios comportamentales en las personas de todos los niveles en la prestación de salud para innovar la manera de pensar, dirigir y actuar de los colaboradores en una institución de salud, durante todos los momentos del continuo de atención a sus pacientes y familiares.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900091143-9</small>	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN:

2.1 Identificación de la entidad

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD ESE NIT: 900091143-9

Institución Prestadora de Servicios de Salud. Servicios de salud de primer nivel de complejidad

2. 2 Creación

Acuerdo No. 004 del 13 de Febrero de 2006 expedido por el Concejo Municipal de Pasto.

"Por medio del cual se crea la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. Es una entidad pública descentralizada del orden municipal, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Creada en el Municipio de Pasto conforme a la ley y hace parte del Sistema de Seguridad Social en Salud, conforme al régimen jurídico previsto por el artículo 194 y siguientes de la Ley 100 de 1993 y disposiciones que la reglamenten, modifiquen o sustituyan"

2.3 Localización

La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE se encuentra ubicada en el Municipio de Pasto, con IPSs en la zona urbana y rural.

2.4 Cobertura

Pasto Salud ESE cuenta con una red de veintitrés (22) IPS organizadas en cuatro redes o Zonas según su localización geográfica en el Municipio de Pasto: Red Norte, Red Sur, Red Oriente, Red Occidente."

2.5 Misión

La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE presta servicios de baja complejidad con un equipo humano, comprometido y proactivo a través de procesos seguros, humanizados, eficientes y con calidad, enmarcados en un actuar ético que responde a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, articulado con el plan decenal de salud pública, la política de atención integral en salud y el plan de desarrollo municipal

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

2.6 Visión

En el año 2020, Pasto Salud ESE será reconocida por la calidad, seguridad, humanización, efectividad, eficiencia y transparencia en los servicios que presta, lo cual se alcanzará con la participación y liderazgo del Talento Humano, con enfoque de responsabilidad social empresarial, generando beneficios tangibles para todos nuestros grupos de interés

2.7 Valores institucionales

- HONESTIDAD — TRANSPARENCIA

Actuar en forma honesta es apearse a la verdad, transparencia e integridad moral, dejando de lado los intereses personales. Este valor humano significa que una persona honesta no sólo se respeta a sí misma sino también a sus semejantes. Una persona honesta es aquella que procura siempre anteponer la verdad en sus pensamientos, expresiones y acciones. Mí, esta cualidad no sólo tiene que ver con la relación de un individuo con otro u otros o con el mundo, sino que también puede decirse que un sujeto es honesto consigo mismo cuando tiene un grado de autoconciencia significativo y es coherente con lo que piensa. Las personas que conformamos la empresa Pasto Salud ESE, trabajaremos día a día por ser honestos, para formar una organización transparente. Lo contrario de la honestidad sería la deshonestidad, una práctica que comúnmente es repudiada en las sociedades contemporáneas, ya que se la asocia con la falsedad, la corrupción, el delito y a falta de ética.

- INTEGRIDAD.

Se reconoce como una cualidad ética y moral que permite a las personas aduar correctamente en cada aspecto de la vida, es decir hacer todo aquello que es benéfico para sí mismo, sin afectar los intereses de las demás personas.

Actuar con integridad permite a las personas desarrollarse en sí mismo, en la familia, en el trabajo y en la sociedad.

Las personas que conformamos la empresa Pasto Salud ESE, propenderemos siempre por avanzar con integridad y equilibrio hacia el desarrollo como seres humanos, como miembros de una familia, de una organización y de la sociedad.

- JUSTICIA

La justicia es la virtud que nos permite actuar bajo la práctica de la verdad, reconocer, respetar y hacer valer los derechos de las personas. Ser justos en sí mismos y con los demás, implica reconocer las buenas acciones o al contrario repudiar los comportamientos que causan daño individual o colectivo. La justicia

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

en Pasto Salud ESE, parte de la reflexión propia de cada persona, para reconocer las acciones ejemplares o las que se deben corregir, a partir de ahí podemos impartir justicia como empresa protectora de los derechos de los usuarios y demás grupos de interés.

- PERSEVERANCIA

La perseverancia permite mantenerse constante y firme en los propósitos fijados, y se sostiene mediante la motivación, entendida como el impulso necesario de emprender las acciones cuantas veces se requiera para avanzar a pesar de las dificultades y las circunstancias adversas

Para alcanzar el logro de los propósitos institucionales compartidos por el personal de Pasto Salud ESE, se destaca la perseverancia como compromiso de esfuerzo individual y de equipo, que viviendo y actuando con coherencia el día a día nos permita alcanzar los propósitos futuros.

- LEALTAD

La lealtad corresponde a un sentimiento de fidelidad y respeto, hacia otras personas e instituciones con quienes nos identificamos. La lealtad requiere un alto sentido de compromiso y ello permite ser constante y cumpliendo de su palabra.

Para fortalecer y aplicar el valor de la lealtad, como Talento Humano de Pasto Salud ESE nos comprometemos a corresponder con respeto y fidelidad hacia los demás, permitiendo avanzar hacia el sentido de pertenencia y compromiso consiente con la organización, aún frente a circunstancias cambiantes o adversas

- RESPETO — TOLERANCIA.

"La palabra respeto proviene del latín respectus y significa "atención" o "consideración"

El respeto es un valor que permite que el hombre pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades de los demás y sus derechos.

El respeto está ligado a la tolerancia como una disposición para admitir en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia.

En este sentido en Pasto Salud ESE, como personas y prestadores de servicios de salud, inculcaremos el respeto y la tolerancia, bajo la aceptación de la diversidad de opinión, social, étnica cultural y religiosa, siempre que no se atenten contra los derechos fundamentales de las personas.

- TRABAJO EN EQUIPO.

Trabajar en equipo es coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas que se necesitan entre sí para lograr un resultado; necesariamente exige solidaridad, vocación de servicio, equidad, autonomía, respeto, responsabilidad, participación, diálogo, concertación y autodesarrollo. El trabajo en equipo se considera un valor esencial para la humanización de la organización, a través del cual se transforma

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

la responsabilidad personal en responsabilidad compartida, el aprendizaje individual resulta del colectivo e institucional, y se facilita la búsqueda conjunta de soluciones y la superación mancomunada de los obstáculos.

En Pasto Salud ESE, nos comprometemos a fortalecer la dinámica del trabajo en equipo y liderazgo colectivo, aplicando en conjunto los valores institucionales, enfocados a mejorar la prestación de los servicios de salud y la eficiencia empresarial.

- SENSIBILIDAD SOCIAL.

La sensibilidad social, corresponde al compromiso y voluntad para velar por el pleno respeto a los derechos y bienestar de la comunidad. Requiere una actitud individual y empresarial consiente y perceptiva a los problemas de las personas y la sociedad, transformando una obligación en un compromiso de humanidad.

La sensibilidad social se considera un valor institucional en Pasto Salud ESE, el cual nos permite adoptar de manera pro activa estrategias y procesos encaminados a mejorar de manera solidaria las condiciones de vida de quienes nos rodean y de la sociedad, a través de la prestación de servicios de salud que resalten la dignidad humana.

- DISCIPLINA.

La disciplina es la capacidad personal de aduar ordenada y perseverantemente para conseguir los objetivos deseados, soportando las dificultades o incomodidad que podría ocasionar. La base para adquirir este valor es la auto exigencia de esfuerzos «extra— para hacer las cosas de la mejor manera, reconociendo responsablemente los deberes propios como persona y como parte de una institución. En Pasto Salud ESE, se identifica la disciplina, como la capacidad que en el tiempo nos permite agregar valor a los resultados personales e institucionales, superando las adversidades del día a día.

3. ASPECTOS NORMATIVOS

Históricamente se han venido produciendo adelantos en la normatividad orientada a desarrollar y fortalecer procesos humanizantes en la atención al paciente, estos pueden apreciarse en las siguientes normas:

- Constitución Política de Colombia: Artículo 48: la Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley. Derechos fundamentales a la vida, a la información, a la participación e igualdad.
Artículo 49: Libertad de expresión e información. Toda persona tiene derecho a expresar libremente sus pensamientos, ideas y opiniones, por cualquier medio, sin que pueda establecerse censura previa.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

- Ley 100 de 1993: Por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral
- Decreto 1011 de 2006: Establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad. 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.
- Ley 872 de 2003: Crea el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades
- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 23 de 1981: Nomas sobre la Ética Médica. Velar con sumo interés y respeto por la vida humana, desde el momento de la concepción y, aun bajo amenaza, no emplear conocimientos médicos para contravenir las leyes humanas.
- Ley 1122 de 2017: Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones
- Ley 1438 de 2011: Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

4. JUSTIFICACIÓN A UN PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

“La pre-ocupación por el otro vulnerable, constituye la fuerza motriz de la humanización. Ya no solo es ocuparse del aquí y el ahora, sino anticipar esta ocupación, pensar en él, prever sus necesidades; en definitiva, ocuparse con antelación” (José Carlos Bermejo, Humanizar la asistencia sanitaria).

Esta es filosofía de acción en los nuevos modelos de atención sanitaria, en los que la atención centrada en el paciente empieza a reemplazar los tradicionales enfocados prioritariamente, ora en la cualificación profesional, ora en los adelantos tecnológicos, ora en la planeación organizacional. La realidad de la supervivencia organizacional marcada fatídicamente por el rendimiento económico, ha llevado finalmente a que el objeto primordial de la atención sea precisamente ese “otro”, representado por los usuarios y sus familias.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

Sin embargo, lo que podemos denominar usualmente como “deshumanización en los servicios de salud”, aún es el denominador común. Factores como la tradicional injusticia social, que sesga dramáticamente el acceso a las oportunidades de todo orden; la burocratización y el poder en los sistemas de salud; el desarrollo tecnológico; la corrupción; la formación misma de los profesionales de la salud, huérfana de procesos serios de construcción de las competencias del ser, hipertrofiando un saber frío desconectado del prójimo que incide desde el origen mismo en la deshumanización del servicio, cualquiera sea éste.

Por lo mismo, la Empresa Social del Estado, Pasto Salud E.S.E., consciente de esta realidad y de la necesidad de cumplir efectivamente con su Misión y Visión, al tiempo de alcanzar las metas de sus objetivos estratégicos consistentes en fortalecer el desarrollo del talento humano, mejorar continuamente sus procesos, mejorar la satisfacción y lealtad de la población usuaria, y alcanzar a generar sus autosostenibilidad financiera; en el marco, además, del mejoramiento continuo y de los procesos de acreditación en salud, plantea el Programa de Humanización “Sirviendo con Amor”, como su respuesta a los retos actuales de transformación cultural, que necesariamente implican el tomar en cuenta al ser humano, y con ello apostar en forma efectiva a la supervivencia institucional.

5. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

“Sirviendo con Amor”, es la cualidad esencial de los servidores de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., que se manifiesta en la dignidad, empatía, servicio y entorno de una experiencia centrada en la atención en el paciente capaz de promover la salud, prevenir la enfermedad, fortalecer derechos y deberes, y transformar participativamente los estados de vulnerabilidad en salud y bienestar entre sus usuarios, familias y colaboradores.

6. OBJETIVO

Mejorar la satisfacción y calidad de vida de usuarios, familias y colaboradores mediante la implementación de un modelo de atención basado en núcleos de valores fundamentales capaces de generar un enfoque de construcción de competencias que contribuyan con sentimientos y actitud de auténtico servicio humano al proceso de transformación cultural de la organización.

7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a) Desplegar y evaluar la apropiación de derechos y deberes en usuarios, familias y colaboradores

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

b) Monitorear permanentemente las necesidades, percepción y expectativas de los usuarios, familia y colaboradores para generar intervenciones de mejora en la humanización del servicio

c) Fortalecer las competencias del Ser, Saber y Hacer en Humanización en todos los colaboradores de la organización

d) Mejorar continuamente el ambiente físico para hacerlo digno de la condición humana y sus derechos

e) Implementar el enfoque de Atención Centrada en el Paciente en la transformación cultural de la organización.

8. ANTECEDENTES A LA GENERACIÓN DE VALORES EN EL MODELO DE HUMANIZACIÓN

8.1 El nivel jerárquico

Una aproximación a conceptos que en el nivel jerárquico se consideran fundamentales a ser considerados en un programa de humanización establece, entre otros, los siguientes valores a desarrollar en la organización:

COMPROMISO: capacidad que tiene una persona para tomar consciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado anteriormente, Cuando alguien se compromete, significa que está tomando un cierto grado de responsabilidad sobre algo en específico.

RESPECTO: significa **poner atención a las creencias de otras personas**, considerar que sus opiniones, creencias y sugerencias es algo que se debe apreciar.

DIGNIDAD: es un valor y un derecho innato, inviolable e intangible de la persona, es un derecho fundamental y es el valor inherente de ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona.

LIDERAZGO: el **liderazgo** es el arte de **motivar, comandar y conducir** a personas. Para ser líder se necesita del apoyo de sus seguidores y son ellos que, notando las aptitudes y actitudes de una persona líder, lo escogen para guiarlos.

COMPASIÓN: sentimiento de tristeza y compromiso que produce el ver padecer a alguien y que impulsa a aliviar su dolor o sufrimiento, a remediarlo o a evitarlo.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

SENSIBILIDAD: Capacidad o propensión natural de las personas a emocionarse ante la belleza y los valores estéticos o ante sentimientos como el amor, la ternura o la compasión.

CALIDEZ: sinónimo de cordialidad y afecto humano, ya que las personas cálidas son aquellas que suelen ser muy queridas, amables con el otro.

RESPONSABILIDAD: significa asumir nuestros deberes, ser consecuentes con nuestros compromisos y al tomar decisiones, cumplir con nuestras obligaciones.

CUIDAR: ocuparse de una persona, animal o cosa que requiere de algún tipo de atención o asistencia, estando pendiente de sus necesidades y proporcionándole lo necesario para que esté bien o esté en buen estado.

Expectativas del nivel jerárquico



Gráfica 1. Preceptos frente a humanización manifestados por los participantes (15)
Fuente: Taller directivos ESE Pasto Salud.
Herramienta: mentimeter.com



Gráfica 2. Principios rectoros de Humanización de la atención en Pasto Salud ESE, manifestado por los participantes (15)
Fuente: Taller directivos ESE Pasto Salud.
Herramienta: mentimeter.com

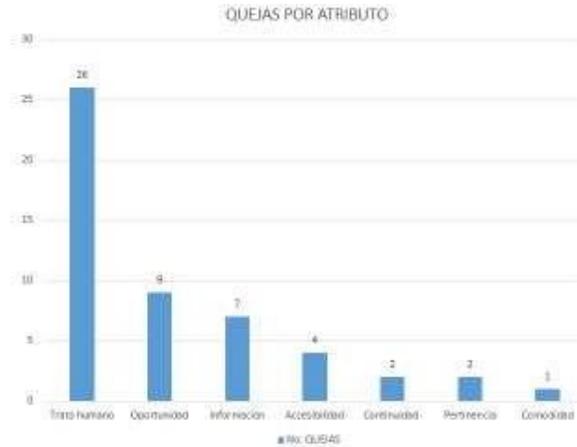
8.2 Los usuarios y familias

Por otro lado, el sistema de los Buzones PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones), refleja quejas por la atención sobre todo referentes al trato humano, lo que evidencia la necesidad del fortalecimiento de competencias relativas al buen trato, amabilidad, capacidad de escucha, información eficiente, calidez y efectividad en la comunicación



Consolidado de quejas por atributo en la atención (Primer trimestre 2019)

ATRIBUTOS	No. QUEJAS	%
Trato humano	26	47%
Oportunidad	9	19%
Información	7	17%
Accesibilidad	4	8%
Continuidad	2	4%
Pertinencia	2	4%
Comodidad	1	2%
TOTAL	51	100%



8.3 Clima organizacional

Otra información proviene del seguimiento al comparativo bianual de los estudios de clima organizacional refleja una mejora sustantiva de todas las categorías. Sin embargo debe prestarse atención a aquellas que habiendo alcanzado niveles de satisfacción, pero que por su comportamiento histórico han venido tradicionalmente rezagadas, este es el caso de las categorías referentes a: Comunicación e Integración, Trabajo en Equipo, y Medio Ambiente Físico, cuyas variables evidentemente hacen relación a las condiciones de humanización imperantes en la organización

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

Comparativo por categorías del clima organizacional desde 2013 a 2019

CATEGORÍAS	2013	2015	2017	2019
ORIENTACIÓN ORGANIZACIONAL	85%	93%	93%	96%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	46%	65%	73%	88%
ESTILO DE DIRECCIÓN	57%	71%	82%	90%
COMUNICACIÓN E INTEGRACIÓN	32%	41%	60%	93%
TRABAJO EN EQUIPO	52%	57%	74%	94%
CAPACIDAD PROFESIONAL	80%	79%	84%	98%
MEDIO AMBIENTE FÍSICO	51%	52%	64%	92%
AUSTERIDAD Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN	64%	79%	87%	97%
TOTAL CLIMA LABORAL	58%	67%	77%	93%

8.4 Informe final de asesoría y acompañamiento en la implementación del modelo de atención centrada en el paciente, presentado a Pasto Salud E.S.E. por la Organización para la Excelencia en Salud, 2018

Adicionalmente, el informe final en el año 2018 de la Organización para la Excelencia en Salud, recomienda alinear el modelo de atención con un modelo de atención humanizada centrada en el paciente, la práctica y adherencia a la observancia de derechos y deberes de los usuarios, y el fortalecimiento de la interacción entre los colaboradores, pacientes y sus familias

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

Oportunidades de Mejora OES

Fuente: Informe final asesoría y acompañamiento en la implementación del modelo de atención humanizada centrada en el paciente, Pasto Salud E.S.E 2018

Dimensión	Categoría
Modelo de servicio	<ul style="list-style-type: none"> Revisar y validar la alineación del modelo de servicio con la atención humanizada centrada en el paciente Fortalecimientos de mecanismo o metodologías para afianzar el modelo en los profesionales, usuarios y sus familias Implementación de metodologías de análisis de los resultados de adherencia al modelo de humanización Definir e implementar un protocolo del manejo del dolor
Proceso de Atención	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar mecanismos de seguimiento a la adherencia a los derechos y deberes de usuarios, familias y colaboradores Establecer mecanismos de evaluación a la adherencia, al cumplimiento de los derechos de los usuarios por parte de los colaboradores Determinar cuál es el derecho más vulnerado Alinear la selección del personal por competencias articuladas al modelo de humanización
Integración con paciente y familia	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer estrategias de convocatoria y sensibilización para mitigar barreras entre colaboradores, usuarios y sus familias

Lo anterior conduce a la necesidad de forjar e interiorizar un universo de valores en el talento humano de la organización. Pero también impone la priorización de ciertos **núcleos** esenciales alrededor de los cuales se despliegan la gran cantidad de valores reconocidos como necesarios e intrínsecos en un programa de humanización centrado en el paciente, incluidos los propios valores institucionales. Surgen entonces cuatro núcleos fundamentales: Dignidad, Empatía, Servicio y Entorno.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2



Entonces se perfila una aproximación conceptual a un programa de humanización centrado en el paciente, en el que destaca la definición de una política de humanización que conduzca al fortalecimiento de las competencias clásicas del Ser, Saber y Hacer con un enfoque de humanización que permita la construcción de creencias y paradigmas consecuentes que provoquen el desarrollo de habilidades, actitudes y comportamientos humanizantes que contribuyan de manera positiva a la transformación cultural de Pasto Salud ESE y aporten a la consecución efectiva de sus objetivos estratégicos



	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

9. COMPETENCIAS EN EL MODELO DE HUMANIZACIÓN

En el continuo de atención a los pacientes es posible identificar momentos característicos que, siendo que pueden sucederse unos a otros, desde una perspectiva sistémica suceden simultáneamente, Estos momentos representan las competencias en humanización que el talento humano de Pasto Salud ESE debe desarrollar en forma efectiva para una atención humanizada centrada en el paciente:

a) ACOGER: que es el recibir o admitir una persona en su casa o institución con amabilidad y calidez humanas el fin de tenerla como invitada, ayudarla o protegerla. En nuestro caso, proporcionarle los cuidados necesarios para la recuperación y promoción de la salud.

b) ESCUCHAR: proceso fundamental para la comunicación. Es necesario escuchar con interés y atención. Pocas son las personas que saben escuchar de verdad. Simular escuchar provoca diferentes conflictos que afectan a la relación entre las personas.

c) INFORMAR: **acción a través de la cual una persona da cuenta de algún hecho, evento o acontecimiento, a otra que lo desconoce, es decir, nos pone en conocimiento de alguna noticia.** La información efectiva requiere que sea oportuna, precisa, completa y comprendida enteramente por quien la recibe.

d) SERVIR: competencia fundamental en donde se traducen todos los aspectos misionales de la organización. Implica el ponerse a disposición del otro en la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades, en este caso específicamente en la recuperación y promoción de la salud.

e) INVOLUCRAR: es el hacer parte de las decisiones y conductas a seguir en forma solidaria entre colaboradores, usuarios y familias.

En Pasto Salud E.S.E., la **Política de Humanización** "Sirviendo con amor", es **atención centrada en el paciente** que se objetiviza en el mejoramiento continuo de las competencias en las dimensiones del:

Acoger
Escuchar
Informar
Servir
Involucrar



COMPETENCIA	SER	SABER	HACER	EVALUACIÓN
ACOGER	<p>Voluntad, en el liderazgo organizacional, de transformar culturalmente la organización hacia una atención centrada en el paciente, incluyendo el cuidado del cuidador</p> <p>Construcción en el talento humano del carácter, entendido éste, como una serie de virtudes ancladas en la razón y el sentimiento necesarias para la evolución del</p>	<p>Misión, Visión y Objetivos institucionales</p> <p>Política y Programa de Humanización de Pasto Salud ESE</p> <p>Código de Ética y Buen Gobierno</p> <p>Manual de Convivencia y Política de Convivencia y Buen Trato</p> <p>Modelo de competencias en humanización</p> <p>Derechos y Deberes en Pasto Salud E.S.E.</p> <p>Los siete hábitos de la gente</p>	<p>Al llamar a los pacientes lo hace por sus dos nombres y dos apellidos</p> <p>Saluda y se identifica con su nombre</p> <p>Proporciona un trato amable, respetuoso de creencias, costumbres y opiniones personales</p>	<p>Indicadores provenientes de las Rondas de Humanización</p>



	<p>ser humano</p> <p>Decisión de vivir y laborar desde una perspectiva de servicio amoroso</p> <p>Comprensión de la importancia del libre albedrío en el proyecto de vida personal</p>	<p>altamente eficiente (Covey)</p> <p>Protocolo de comunicación entre el equipo de trabajo</p>		
ESCUCHAR			<p>Escucha con interés y atención</p> <p>Experimenta empatía al escuchar</p>	Indicadores provenientes de las Rondas de Humanización
INFORMAR			<p>Proporciona información clara, precisa y adecuada a paciente y familiares</p> <p>Informa sobre derechos y deberes de los usuarios durante la atención</p> <p>Informa sobre cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación</p> <p>Presta apoyo e información para la realización de trámites administrativos</p> <p>Informa sobre rutas de evacuación en</p>	Indicadores provenientes de las Rondas de Humanización



			caso de una emergencia	
SERVIR			<p>Asigna la cita respetando la elección del usuario por el profesional que elija</p> <p>Se higieniza las manos antes de atender al usuario</p> <p>Contribuye a una atención en condiciones de limpieza e higiene</p> <p>Respeto la intimidad y privacidad de los usuarios</p> <p>Contribuye a una atención en condiciones de comodidad y seguridad</p> <p>Transmite derechos y deberes a los usuarios durante la atención en salud</p>	Indicadores provenientes de las Rondas de Humanización
INVOLUCRAR			<p>Toma en cuenta a la familia y/o entorno para la toma decisiones en el tratamiento y cuidados que se le deben proporcionar</p> <p>Toma en cuenta a la familia y/o entorno para generar autocuidado y promoción de la salud</p>	Indicadores provenientes de las Rondas de Humanización

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

10. MODELO DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN “SIRVIENDO CON AMOR”

La Política de Humanización en la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. se concibe como el despliegue práctico en la atención a los pacientes de su imagen corporativa, cuyo eslogan es “Sirviendo con Amor”; por lo mismo, el servicio a los usuarios, familias y colaboradores debe propender a expresar los valores y virtudes inherentes al amor, y constituirse en la competencia esencial a desarrollar en los servidores de la institución, que se expresa en la práctica en la construcción de los núcleos de valores en humanización que se han identificado anteriormente. Éstos se despliegan a su vez a través de los diferentes momentos de la atención en las competencias específicas del programa de humanización que se han descrito: Acoger, Escuchar, Informar, Servir, e Involucrar. Todo ello asentado en la base firme de la Misión, Visión y Valores Institucionales

Sin embargo, solo la perseverancia en la voluntad de liderazgo para la transformación cultural de la organización hacia la atención centrada en el paciente, conducirá a la obtención de nuevos escenarios de servicio en los que la palabra “humanización” se encuentre llena de significados y prácticas.



	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

10.1 Estrategias del Programa de humanización “Sirviendo con Amor”

a) **“Tus derechos son nuestros deberes”**: estrategia destinada a fortalecer la adherencia a la observancia de los derechos y deberes de los usuarios y familias por parte de los colaboradores de la institución. Aquí destaca la campaña “Pico y Placa”, concebida para agrupar los derechos y deberes en las categorías del Acoger, Escuchar, Informar, Servir, e Involucrar según sus respectivas afinidades; cada grupo es promovido de una manera especial utilizando elementos lúdicos y todos los canales de comunicación de la institución un día a la semana, así: lunes acoger, martes escuchar, miércoles informar, jueves servir y viernes involucrar.

b) **“Te escuchamos”**: estrategia orientada a evaluar permanentemente las necesidades, expectativas y percepciones de la atención por parte de usuarios, familias y colaboradores. Aquí es importante el instrumento denominado “Lista de chequeo de rondas de humanización” que se aplicará bimensualmente y permitirá establecer una línea de trazabilidad a la aplicación de las competencias en humanización, al tiempo de proporcionar los indicadores de impacto más importantes del programa. El sistema de escucha es complementado por instrumentos tradicionales de medición de las condiciones laborales: Estudios de Clima Organizacional, Batería de Riesgo Psicosocial, y Buzones de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF

c) **“Soy mejor por ti”**: estrategia destinada a la generación y fortalecimiento de las competencias del Ser, Saber y Hacer en humanización en todo el talento humano de la organización, a través de actividades de formación y capacitación para la construcción del carácter, la proactividad, el liderazgo, compromiso y otras cualidades que lleven a la transformación personal e institucional.

d) **“Un ambiente digno de ti”**: estrategia de mejoramiento de la infraestructura y el ambiente físico para garantizar los derechos a la seguridad, comodidad, intimidad y respeto durante la prestación del servicio. Se desarrolla en coordinación con la Oficina de Infraestructura y Ambiente Físico, y Secretaría General

11. INDICADORES: RONDAS DE HUMANIZACIÓN

El impacto del programa y su seguimiento para la identificación de brechas en la humanización de la atención que generen intervenciones para el establecimiento de las mejoras pertinentes, lo establece la aplicación del instrumento denominado “Lista de chequeo para rondas de humanización”, el mismo que evalúa la adherencia a la observancia de derechos y deberes, características relativas a la

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

oportunidad y calidez de la atención, la capacidad de escuchar con respeto e interés, la calidad de los espacios físicos y la integración con la familia, entre los aspectos más importantes. También toma en cuenta a los colaboradores, especialmente en la identificación de espacios para la comunicación con el liderazgo corporativo, la confianza para expresar opiniones, sugerencias e incluso críticas, y la certeza de que éstas son tomadas en cuenta. El instrumento ha sido estandarizado y consta en el archivo documental de la organización.

Los indicadores que miden el impacto del programa son:

a) Evaluación general de la ronda de humanización para usuarios:

Suma % favorable de todos los ítems correspondientes a usuarios

No. total de ítems de la ronda

b) Evaluación de cada ítem de la ronda de humanización para usuarios:

No. de evaluaciones favorables del ítem x 100

No. de evaluaciones totales del ítem

c) Evaluación general de la ronda de humanización para colaboradores:

Suma % favorable de todos los ítems correspondientes a colaboradores

No. total de ítems de la ronda

d) Evaluación de cada ítem de la ronda de humanización para colaboradores:

No. de evaluaciones favorables del ítem x 100

No. de evaluaciones totales del ítem

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	OF. DE TALENTO HUMANO	PL- BSI	6.0	2

e) Evaluación general de la ronda de humanización por IPS para usuarios:

No. de evaluaciones favorables del ítem en la IPS x 100

No. total de ítems de la ronda en la IPS

f) Evaluación general de la ronda de humanización por IPS para colaboradores:

No. de evaluaciones favorables del ítem x 100

No. total de ítems de la ronda en la IPS

	PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaría General	PL- BSI	6.0	28

12. Plan de Acción

Ver matriz Excel de programación PHVA (Plan de Acción) del Programa de Humanización

13. HUMANIZACIÓN Y ACREDITACIÓN EN SALUD

El programa de humanización responde a las necesidades de acreditación de la organización y se conecta con criterios de los siguientes estándares:

- DIR 4 Atención centrada en el usuario y su familia, mejoramiento continuo, humanización de la atención.
- DIR 5 Política de atención humanizada desplegada y evaluada.
- GER 9 Implementación de la política de humanización, deberes y derechos del cliente interno y del paciente y su familia.
- GER 10 Prevención de comportamientos agresivos de los trabajadores, pacientes, familias o sus reponsables.
- ASDP 1 Derechos y deberes del paciente y familia en el proceso de atención.
- ASPL 11 Política de atención humanizada en el proceso de atención.
- GAF 1 Identificación y respuesta a las necesidades de ambiente físico.
- GAF 2 Manejo seguro del ambiente físico y promoción de una cultura institucional para el buen manejo del ambiente físico.
- GAF 3 Gestión ambiental responsable y fomento de una cultura ecológica.
- GAF 7 Señalización y ubicación de pacientes.
- GAF 9 Privacidad, respeto y comodidad para una atención humanizada.
- GI 13 Procesos de educación, comunicación e información.
- TH 11 Transformación cultural institucional.
- TH 12 Mejorar la calidad de vida de los colaboradores.
- TH 13 Evaluación periódica de la satisfacción de los colaboradores.

14. DOCUMENTOS REFERENCIALES INSTITUCIONALES

- Plan de Desarrollo Institucional de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.
- Informe final de la OES (Organización para la Excelencia en Salud) de asesoría y acompañamiento en la implementación del modelo de atención humanizada centrada en el paciente presentado a Pasto Salud ESE, 2018
- Estudio de clima organizacional en Pasto Salud ESE, 2019

	PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaría General	PL- BSI	6.0	29

- Resolución 240 de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, estableciendo derechos y deberes de los usuarios
- Código de Ética y Buen Gobierno, Pasto Salud ESE
- Manual de Convivencia y Política de Convivencia y Buen Trato, Pasto Salud ESE
- Protocolo de comunicación entre el equipo de trabajo, Pasto Salud ESE
- Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia, MinSalud, Gobierno de Colombia
- Los siete hábitos de la gente altamente eficiente, S. Covey
- Humanización en la asistencia sanitaria, José Carlos Bermejo
- Programa de Humanización, Hospital de Suba II Nivel ESE
- Plan de Humanización, Instituto Nacional de Cancerología ESE
- Modelo de competencias en humanización, Programa de Humanización “Sirviendo con Amor”, Pasto Salud ESE, 2019
- Matriz Excel de programación PHVA (Plan de Acción) del Programa de Humanización

FIN DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR: Equipo primario de humanización:

Patricio Rivadeneira
 Melisa Recalde Palacios
 Nancy Lagos
 Lidia Descance
 Adrián Gallego (Asesor Externo)

Aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional reunido el 12 de Agosto de 2019