



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

PASTO SALUD E.S.E

NIT. 900091143-9

**PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN
“SIRVIENDO CON AMOR”**

Versión 8.0

**San Juan de Pasto
2022**

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	2

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN
"SIRVIENDO CON AMOR"

ACTUALIZADO POR:

MAGALI ROSERO SANTACRUZ
Psicóloga Contratista

ÁLVARO NICOLÁS ORTIZ FIGUEROA
Estudiante Practicante

SAN JUAN DE PASTO
2022

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	3

TABLA DE CONTENIDO

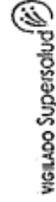
FORMATO 225 DEL 12 DE OCTUBRE 2022	4
CONTROL DE CAMBIOS	5
INTRODUCCIÓN	6
1. JUSTIFICACIÓN	7
2. OBJETIVOS	9
2.1. OBJETIVO GENERAL	9
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
3. ALCANCE	10
4. MARCO LEGAL	11
5. GLOSARIO	12
6. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	13
7. MODELO DE HUMANIZACIÓN: SIRVIENDO CON AMOR, PASTO SALUD E.S.E.	14
8. ESTRATEGIAS DE HUMANIZACIÓN	15
9. INDICADORES: RONDAS DE HUMANIZACIÓN	26
10. HUMANIZACIÓN Y ACREDITACIÓN EN SALUD	28
11. PLAN DE ACCION	29
12. DOCUMENTOS REFERENCIALES	30



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT.900091143-9		SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN Ó ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
VERSION	7.0	PROCESO / SERVICIO	CODIGO
		GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	NUM
			225

PROCESO		GESTION DE TALENTO HUMANO									
TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL	PLAN	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	GUIA	PROTOCOLO	ESQUEMA	FORMATO	OTRO		
											X
NOMBRE DEL DOCUMENTO:		PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN									
FECHA	12 de octubre 2022		CREACIÓN		MODIFICACIÓN		ELIMINACIÓN		CODIGO PL - BSI		
CAUSAS DE(Creación, Modificación o eliminación)		Ajustes del Programa de Humanización complementando su estructura.									
DESCRIPCIÓN DE LAS MEJORAS		En el Programa de humanización se ajustó el modelo de humanización, incluyendo a usuarios, familias y trabajadores como el centro del modelo y se implementó los ejes de acreditación, en las estrategias soy mejor por ti se incluye el decálogo de humanización, estrategias de atención cortas, respetuosa y acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir. En Tus derechos son nuestros deberes: se adiciona enfoque diferencial y finalmente se ajustó las rondas de humanización									
SECCIÓN MODIFICADA AL DOCUMENTO		<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción 2. Justificación 3. Objetivos 4. Modelo de humanización 5. Estrategias de humanización 									
				ACEPTADO		SI		NO			
NOMBRE Y CARGO DE QUIEN ELABORÓ		NOMBRE Y CARGO DE QUIEN REVISÓ (Líder de proceso o jefe inmediato de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa)									
MAGALI ROSERO SANTACRUZ Psicóloga Contratista		JANETH CRISTINA PAZ BURBANO Directora Operativa Red Oriente									
FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VALIDAS SIN APROBACION.
 (FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL) OFICINA ASESORA DE PLANEACION. FECHA DE CREACION Y/O ACTUALIZACION: 25-05-2020



	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	5

CONTROL DE CAMBIOS

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

VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	INFORMACIÓN DE CAMBIOS			ACTIVIDADES O JUSTIFICACIÓN	ELABORÓ/ ACTUALIZÓ	ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN
		E	M	X			
8.0	Actualización del programa de humanización "Sirviendo con Amor"		X		Se realizan ajustes al programa de humanización que permite actualizar su contenido de acuerdo a los requerimientos vigentes que permitan fortalecer una cultura de atención humanizada con altos estándares de calidad.	Magali Rosero Santacruz (Grupo de Gestión del Talento Humano) Álvaro Nicolás Ortiz Figueroa (Estudiante practicantes Grupo de Gestión de Talento Humano) Cristina Paz Burbano (Directora Red Oriente)	Formato 225 de creación, modificación y eliminación de documentos y registros del 12 de octubre de 2022
7.0	Actualización del programa de humanización "Sirviendo con Amor"		X		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 de Talento Humano) Melisa Recalde (Oficina de Talento Humano) Nancy Lagos (Directora Red Oriente) Lidia Descanse (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
6.0	Actualización del Programa de Humanización del Paciente	X			Se actualiza el documento en cumplimiento a lo establecido en el Protocolo de Estandarización Documental versión 6.0	Nancy Lagos (Directora Operativa Red Oriente)	Resolución 140 del 19 de abril de 2018

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	6

INTRODUCCIÓN

La Empresa Social del Estado desde su Plan de Desarrollo "Humanización y Calidad al servicio de todos" 2021 - 2024 avanza en la mejora permanente y sistemática en la prestación de los servicios de salud en beneficio de usuarios, trabajadores y las familias que permite garantizar una atención de calidad, oportuna y humanizada.

La humanización implica observar al individuo en su conjunto. "Esta perspectiva holística del ser, hace trascender en el campo de salud a tratar no únicamente la necesidad del usuario, sino también, en atender todas las esferas que conforman a la persona (física, emocional, intelectual y espiritual) que en consecuencia, materializa una atención integral centrada en el paciente."¹

Bajo esta lógica, la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., consciente de esta realidad y bajo el propósito de atender las necesidades y expectativas de usuarios y familias plantea el Programa de Humanización "Sirviendo con Amor", como respuesta a los retos actuales de transformación cultural, que necesariamente implica priorizar el ser humano y con ello apostar al logro de estándares superiores de desempeño.

¹ <https://blogs.ucv.es/postgradopsocologia/2017/02/15/atencion-integral-centrada-en-la-persona/>

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	7

1. JUSTIFICACIÓN

“Humanizar una realidad significa hacerla digna de la persona humana, es decir, coherente con los valores que ella considera como peculiares e inalienables. Aplicado al mundo de la salud, humanizar significa hacer referencia al hombre en todo lo que hace para promover y proteger la salud, curar las enfermedades, garantizar un ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa a nivel físico, emotivo, social y espiritual.”² Bajo este raciocinio, la humanización constituye un pilar fundamental en el ejercicio cotidiano del talento dedicado en salud, y, se ha convertido en una filosofía al interior de las organizaciones prestadoras del servicio, de tal modo, que las prácticas incurridas por el personal tienden a ser más humanas, lo que implica que la perspectiva sobre el individuo no se limita a tratar su dolencia de salud, sino, en cambio, en abordar integralmente al ser desde todas sus dimensiones, estableciendo un proceso empático con la persona y su círculo social. Tras comprender holísticamente al individuo, se prosigue a actuar en virtud del usuario con dignidad, entendiendo que el paciente, es en primer lugar, un humano, sujeto de derechos y digno de un responsable trato.

Sin embargo, la terminología llamada “deshumanización en los servicios de salud”, se ha presentado como un común denominador en los centros donde se presta el servicio, 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 justifica la utilización del término mencionado, pese a resultar paradójico aun cuando la salud es una condición propia del ser humano quien goza de absoluto bienestar.

Humanizar es un asunto ético, es la puesta en marcha de nuestros valores que forjan un adecuado proceder en la prestación de los servicios de salud. La humanización es la creación de políticas, estrategias y acciones cuyo objetivo es velar por la dignidad de todo ser humano garantizando una prestación de servicios de salud con calidad.

La humanización de los servicios de salud implica brindar una atención orientada al servicio integral de los usuarios y sus familias, ofreciendo una asistencia con calidez humana, que responda a sus necesidades y expectativas físicas como privacidad, comodidad, seguridad, comunicación asertiva, pero también emocionales, sociales y espirituales.

En ese orden de ideas, se resalta la importancia de la implementación de estrategias orientadas a fomentar una atención humanizada, donde se tiene como reto implementar la “cultura de la humanización” en aras de lograr la satisfacción de los usuarios, la relación asertiva entre los trabajadores, el paciente y su familia estará basada en el trato amable, considerado y respetuoso, priorizando sus derechos y deberes. Este programa

² Acosta (2018), La humanización, un asunto ético en la acreditación en salud / referenciando a Brusco (2015), y Bermejo (2014)

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900091143-9</small>	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	8

está encaminado a fortalecer las competencias del personal asistencial y administrativo, involucrando la calidez en la atención a nuestros usuarios (paciente–familia), donde los principios y valores institucionales sean el pilar fundamental de la atención humanizada.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900091143-9</small>	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	9

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el programa de Humanización "Sirviendo con amor" en la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E, fundamentado en un sistema de valores que permitan el fortalecimiento de competencias de servicio humanizado, que llevados a su praxis, coadyuven a la satisfacción y calidad de atención dirigido a usuarios y familias.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desplegar y evaluar el programa de humanización
- Fomentar y evaluar apropiación de derechos y deberes en usuarios, familias y trabajadores
- Evaluar las necesidades, percepción y expectativas de los usuarios, familia y trabajadores respecto a la atención en el servicio humanizado para generar intervenciones de mejora pertinentes.
- Fortalecer las competencias del ser, saber y hacer en humanización en los trabajadores de la empresa.
- Mejorar continuamente las aptitudes y actitudes de los trabajadores, así como los entornos físicos para brindar espacios de atención en salud dignos de la condición humana en el marco de derechos y deberes para el desarrollo de acciones que permitan ambientes seguros, cómodos con calidad y calidez para el usuario, familia y trabajadores.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900091143-9</small>	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	10

3. ALCANCE

El Programa de Humanización de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E es aplicable a todos los grupos de interés y los trabajadores de la Entidad sin distinción del tipo de vinculación con la Empresa.

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	11

4. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia de 1991.

Ley 23 de 1981. Por la cual se dictan normas en materia de ética médica.

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral.

Ley 266 de 1996. Por la cual se reglamenta las acciones de la profesión de Enfermería en Colombia y se dictan otras disposiciones.

Ley 1164 de 2007. Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud.

Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se modifica el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Ley 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

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.

Decreto 3380 de 1981. Por el cual se reglamenta la Ley 23 de 1981 (Normas en materia de ética médica).

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.

Decreto 903 de 2014. Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud.

Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social

Resolución 5095 de 2018. Por la cual se adopta el "Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1"

Resolución 3100 de 2019 Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.

Resolución 2082 de 2014 por medio de la cual se operativiza el sistema Único de Acreditación.

Política Nacional de Prestación de servicios de Salud en Colombia, 2005 Ministerio de Salud y Protección Social.

Plan Decenal de Salud Pública (2011-2021) PDSP, por medio del cual establece una Política Nacional de Humanización.

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	12

5. GLOSARIO

HUMANIZAR: es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización³.

VALORES: Se caracterizan por ser un conjunto de normas y principios aceptados socialmente, cuya interiorización en la persona, condicionan las conductas y los comportamientos de los seres humanos, para alcanzar el bienestar colectivo.

APOYO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL: Acompañamiento brindado en un atención integral a los pacientes que se encuentran en una situación difícil, en un ambiente abierto y de respeto con el objetivo de brindar contención emocional a través de la empatía y la compasión, para permitir una gestión de emociones y pueda recurrir a sus propias creencias y prácticas para obtener consuelo, valor y fortaleza, que permita su autonomía e independencia, a través de un vínculo cercano y confiable con los acompañantes terapéuticos.

NECESIDADES: Las necesidades son la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. En psicología la necesidad es el sentimiento ligado a la vivencia de una carencia, lo que se asocia al esfuerzo orientado a suprimir esta falta. ⁴

BUENA PRÁCTICA: Es una experiencia o intervención que se ha implementado con resultados positivos, siendo eficaz y útil en un contexto concreto, contribuyendo al afrontamiento, regulación, mejora o solución de problemas y/o dificultades que se presenten en el trabajo diario de las personas en los ámbitos clínicos.

³ <https://acreditacionensalud.org.co/humanizacion-de-la-atencion/>

⁴ https://www.academia.edu/8507888/DORSCH_FRIEDRICH._Diccionario_de_Psicolog%C3%ADa._Editorial_Herder_octava_edici%C3%B3n

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	13

6. 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 trabajadores⁵.

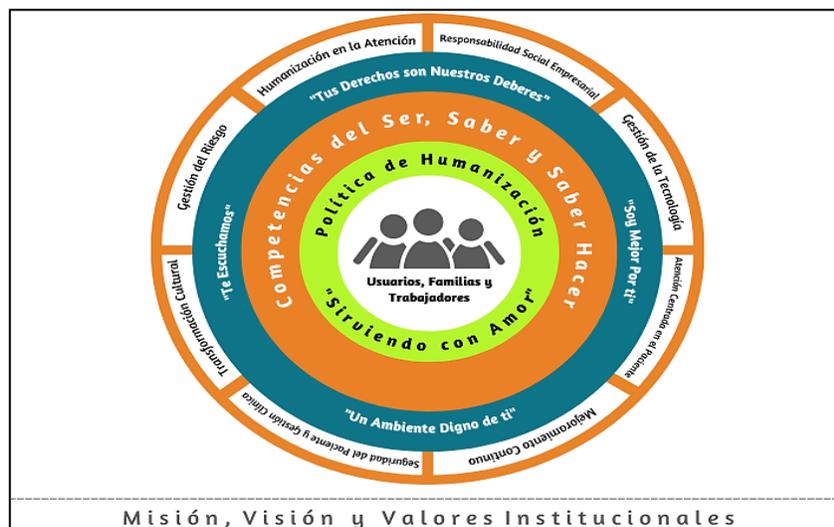
⁵ Plan de Desarrollo Institucional 2021-2024 – Pasto Salud E.S.E

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	14

7. MODELO DE HUMANIZACION: SIRVIENDO CON AMOR, PASTO SALUD E.S.E.

La humanización en el ámbito de la salud se ha convertido en una prioridad en las organizaciones prestadoras de este servicio, por cuanto coadyuva a mejorar progresivamente la atención para usuarios y familias; de acuerdo con estudios científicos, se pueden enlistar una serie de beneficios producto de aplicar un modelo humanizado en las empresas de salud, entre los que se destacan: Reducción de la ansiedad en los pacientes, minimización del estrés de las personas, aceleración en la recuperación, reducción en el uso de medicamentos, disminución del dolor, mejora la productividad y retención del personal, entre otros aspectos⁶.

La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E, ubica en el núcleo del modelo de humanización al usuario y su familia, razón de ser de la Empresa; que a través del fortalecimiento de competencias en el SER, las cuales agrupa características relacionadas con la persona que en efecto determinan aspectos concernientes a la realización personal, trabajo en equipo, relaciones personales, y sobre el desempeño de la persona reflejado en su productividad y el valor que agrega a la Empresa; el SABER comprende un conjunto de conocimientos y saberes que se requieren para llevar a cabo una determinada función, con la necesidad de mantenerse en constante renovación y actualización de los mismos (autodesarrollo); y el SABER HACER, engloba las acciones que ejerce el trabajador en cumplimiento a sus funciones, relacionado con la técnica y las habilidades aplicadas para satisfacer los fines propuestos; las citadas competencias buscan fortalecerse bajo un enfoque humanizado en el talento humano que logre cumplir con el objeto misional y conseguir reflejar en su ejercicio laboral la esencia de la política y del lema institucional: Servir con Amor; que, por medio de cuatro estrategias, denominadas: "soy mejor por tí"; "tus derechos son nuestros deberes"; "te escuchamos" y "un ambiente digno de tí", se implemente el programa en cuestión; sustentado sobre la base firme de la Misión, Visión y Valores Institucionales, hacia una atención en salud con altos estándares de calidad.



⁶ <https://www.simbiotia.com/humanizacion-de-la-salud/>

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	15

8. ESTRATEGIAS DE HUMANIZACION

8.1. "SOY MEJOR POR TI"

Destinada a la generación y fortalecimiento de las competencias del Ser, Saber y Saber Hacer en humanización en el talento humano de la Empresa, 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.

8.1.1 Valores Institucionales y Núcleos de la Política de Humanización

Para efectos de cristalizar la estrategia, la formación del talento humano se basa en un sistema de valores referidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP a través de la adopción de su código de integridad; y los núcleos establecidos en la política institucional de humanización "Sirviendo con Amor", los cuales a su vez, tácitamente agrupa una serie de valores; que, al ser interiorizados por la persona, incide en el comportamiento del trabajador y fortalece las competencias de los mismos.



Fuente: Adaptación del código de integridad DAFP - (2022)

"En el mundo de hoy surge con mucha fuerza la necesidad de educar en valores, de reconquistar la práctica de los valores éticos. En la actualidad, ante un vacío ético, se está reclamando una mayor moralidad en todos los ámbitos de la vida social: en la política, en los medios de comunicación social, en las transacciones comerciales, en las

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	16

empresas, en los hospitales, en el desempeño de las funciones públicas y privadas, en las universidades, en los centros educativos, en la vida familiar, en suma, en el conjunto de nuestra sociedad, porque finalmente el aumento de la vida moral permitirá la humanización de la sociedad”⁷.

Es por este motivo que surge la necesidad de instruir a los trabajadores a partir de un sistema de valores, bajo la razón de que pluralidad de problemáticas yacentes en el ejercicio laboral, tienen su origen sobre el componente del SER, por lo cual, es menester, pese a resultar un proceso complejo, fortalecer a las personas en valores, capaces de transformar su actitud frente al desarrollo de sus funciones e incrementar el componente motivacional personal.



Fuente: Núcleos de la política de Humanización - Pasto Salud E.S.E (2022)

8.1.2 Decálogo de Humanización

Pasto Salud E.S.E estructuró un decálogo de humanización como herramienta de guía en el que se delinear pautas humanizadas en el desarrollo del servicio, que a través de su ejercicio diario se conviertan en hábitos del trabajador, replicables entre miembros de equipo de trabajo, y se constituya a largo plazo como componentes cultura organizacional:

1. Me presento, llamo al paciente por sus nombres y apellidos mirándolo a los ojos.
2. Brindo un trato cortés y gentil.
3. Me comunico con un lenguaje claro y comprensible.
4. Respeto la dignidad de la persona, sus creencias, ideas y opiniones.
5. Respeto su intimidad y confidencialidad.

⁷ <https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1915/coleccion-educacion-en-valores-eticos-2003.pdf>

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	17

6. Escucho lo que tiene que decir y soy empático, le explico las opciones terapéuticas.
7. Incluyo a la familia y acompañantes de usuario, facilitando su apoyo cuando sea pertinente.
8. No juzgo al paciente, lo acompaño en su proceso, sin discriminación ni juicios de valor
9. Respeto los espacios del paciente generando el silencio necesario para su reposo.
10. Humanización soy yo, practico la humanización con mis usuarios y mis compañeros de trabajo.

8.1.3 Atención cortés, respetuosa y acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir

Es prioridad para la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, mejorar la satisfacción y calidad de atención y de vida de los usuarios y sus familias, entre otros servicios a través de la aplicación de competencias y habilidades comportamentales de humanización y su aplicación en la continua atención.

Por lo tanto se implementan estrategias para promover la atención cortés y respetuosa a usuarios y familiares, así como el acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir, aportando con la calidad de atención, teniendo en cuenta las competencias y el cumplimiento de sus derechos.

Estrategias de Atención cortés y respetuosa

El objetivo es promover una atención multidisciplinaria mediante una gestión de la enfermedad que busca dar una mayor oportunidad en el proceso de atención con calidad y por tanto hacia la búsqueda de mejores atenciones especiales y particulares. Entre ellas tenemos:

- Durante la atención a los pacientes le son respetados sus derechos y tienen la posibilidad de conocer sus deberes.
- Las salas de espera y consultorios deben estar limpios y bien ventilados.
- Publicar en las carteleras de los servicios, mensajes que alimenten la esperanza de los usuarios internos y externos de la institución.
- Promover espacios de lectura, que permitan a los usuarios la optimización de su tiempo y espera en el hospital, temáticas que puede hacer alusión a los derechos y deberes de usuarios o diversa literatura que estimule el pensamiento, libros en cada uno de los servicios de hospitalización y consulta externa que pueden ser rotados.
- Apoyo psicosocial en el caso de requerirse.
- Diseñar estrategias de cuidado o espacios durante la atención con orientación lúdica para niños.
- Atención a tiempo, para que no cause molestia o agrave el padecimiento del paciente.
- Acceso a video llamadas o redes sociales. Los servicios de salud deben tomar en cuenta que el bienestar del usuario se ve favorecido al permitir que se mantenga el contacto con sus familiares y amigos.
- Capacitar al personal asistencial en primeros auxilios psicológicos, en comunicación asertiva con el paciente e interacción humana, dar información en lenguaje claro y

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	18

comprensible para el paciente, brindando un servicio compasivo con calidad y calidez.

- Fortalecer el abordaje integral durante la atención.
- Tratar al enfermo y a la familia como una unidad. La familia tiene un papel fundamental siendo el principal apoyo del enfermo.
- La familia necesita primordialmente que el profesional responsable le proporcione información correcta hasta el momento.
- Que reciban la atención de calidad que la institución ofrece, sin discriminación, en un tiempo razonable, sin interrupciones y de acuerdo con su condición o enfermedad.

Acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el buen morir

La atención al paciente moribundo se centra en el confort y todo lo que ella incluye, no en la cura, por lo tanto se debe propender por permitir un periodo activo para brindar una calidad de vida razonable, a través de un manejo adecuado de los síntomas molestos, una buena comunicación entre ésta y la familia, tratándolos como un todo ya que es el principal apoyo del enfermo. Es importante que participe el equipo interdisciplinario para conocer las necesidades físicas, espirituales y sociales del paciente para el desarrollo de un plan de cuidado según los valores y deseos del paciente y de su familia.

Para ello se tendrá en cuenta las siguientes acciones:

- Es prioridad contribuir a mejorar la calidad de vida, ayudando a aliviar los síntomas físicos molestos y la angustia psicosocial y espiritual.
- Recibir una atención personalizada e integral, teniendo en cuenta los aspectos emocionales, físicos, espirituales y sociales.
- En la medida que le sea posible, el paciente moribundo debe participar en la toma de decisiones. Sin embargo, también pueden hacer parte de ello y si el paciente lo autoriza, conferir la decisión a los familiares más cercanos o, incluso, un amigo cercano.
- El acompañamiento del sacerdote o una persona de acuerdo a la creencia que profese el paciente, permitiendo el acceso de sus líderes espirituales.
- Brindar espacios de acogida y apoyo espiritual, que brinde un momento de recogimiento.
- Disponibilidad de dieta según gusto y preferencias del paciente, teniendo en cuenta los requisitos que exigen su tratamiento.
- La familia, es un elemento terapéutico esencial para aliviar el sufrimiento del paciente, y en la mayoría de ocasiones aparece un mayor deseo de fortalecer los lazos afectivos con su familia y otros seres queridos para reparar cualquier relación irregular y reencontrarse con ellos, es importante permitir estos espacios. Si el caso lo amerita, se debe valorar si la familia puede desde el punto de vista emocional y práctico atender al enfermo o colaborar adecuadamente en su cuidado o identificar al familiar más adecuado.
- Atención a la familia con amabilidad, comprensión y brindar un compartir de acuerdo al momento, que proyecte apoyo y real interés.
- Escucha atenta y activa: Una buena comunicación favorece el control del dolor, ansiedad, depresión y otros síntomas físicos. Manejar asertividad en formas verbales y no verbales, los manejos del silencio como un vacío acogedor, no cambiar de tema a

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	19

menos que el enfermo lo pida, estar completa y totalmente concentrado en el momento presente, que permita la empatía.

- Ser sensible a los problemas: la atención a los pequeños detalles puede ser de gran ayuda y tranquilidad. El darle de comer, una buena higiene corporal y el cuidado de su apariencia externa para que se presente ante los demás en la mejor forma posible, ayudan a evitar el aislamiento y aumentar su equilibrio emocional y autoestima, esto puede hacer posible un mayor confort y una vida más digna.
- Después de evaluar la conveniencia, es importante darle un masaje delicado por el familiar que lo acompañe o personal de salud, puesto que es una herramienta que produce tranquilidad, reduce su ansiedad y modifica la respuesta al estrés.
- Es importante conocer datos de la enfermedad y las etapas que la persona atraviesa por lo general en el proceso de adaptación a las malas noticias (shock, negación, irritabilidad, pacto, depresión y aceptación) y su evolución para ofrecerle los mejores cuidados y reducir el impacto de acontecimientos inesperados.
- Se hablará con sus familiares para informarles de que ésta es una etapa transitoria, y especialmente para pedirles que tengan paciencia y que acepten sus desahogos y agresividad, a veces irracional e injusta, sin abandonarlo.
- Ayudarle a mantener su autoestima: procurar evitar la sobreprotección o su excesiva dependencia y permitirle que siga haciendo por sí mismo las actividades que sea capaz y participando en su cuidado personal o en lo que desee aunque le tome más tiempo.
- Es necesario recordar, que a pesar de aceptar la muerte, la mayoría de los pacientes, todavía esperan que las cosas puedan cambiar, esperanza que es importante no se debe destruir, darle mensajes congruentes de comprensión y ayuda.

Finalmente, la aplicación de estos pasos y aplicación de actitudes comunicativas asertivas, deben lograr una atención de calidad al paciente moribundo para el bien morir y el apoyo a su familia como aspecto indispensable en el proceso.

8.1.4 Buenas prácticas para la gestión del cansancio del trabajador en salud

El talento humano en salud ha sido sujeto de altos niveles de estrés y carga laboral, dada su relación directa con el paciente, quienes acuden a su ayuda para encontrar bienestar en salud. Por tal razón, el rol del cuidador se ve comprometido cuando se genera una sensación de agotamiento en su estado físico, emocional y mental; desencadenando, por consiguiente, un fenómeno opuesto a la razón de ser de este programa: Deshumanización / despersonalización, basada en la pérdida de valores humanos que afectan perjudicialmente la prestación del servicio y las relaciones interpersonales que en ella se forjan. Esta situación, interpone una distancia emotiva con el paciente, donde el motor de acciones es conducido por los sentimientos que vivencia la persona en su momento y no en cambio por el conjunto de principios y valores fomentados en la Empresa.⁸ A raíz de esta situación, se ve afectada la calidad en la atención por cuanto el trabajador posee sensaciones de frustración, cansancio, excesiva presión, entre otras causas, que generan desequilibrio en su ser, traducido, en estrés laboral.

Para la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E es importante el bienestar de sus

⁸ <https://acreditacionensalud.org.co/wp-content/uploads/2020/10/Revista-122-Seis-ideas-humanizacion.pdf>

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	20

trabajadores, entendiéndolo que son parte fundamental y corazón de la empresa, por tal motivo se busca generar buenas prácticas que permitan disminuir factores que desencadenen en cansancio crónico o altos niveles de tensión sobre la persona en su rol como cuidador de la salud generado por múltiples causas, así como aportar a mejorar la calidad de vida del trabajador, que se traduce en optimizar la atención durante la prestación del servicio, satisfaciendo necesidades y expectativas del trabajador y usuario; actualmente se cuenta con algunas estrategias, y es el gran reto de la Empresa dirigirse hacia el logro de dicho objetivo. Entre algunas estrategias tenemos:

- Actividades del Plan de Bienestar e Incentivos de la Empresa.
- Garantizar las condiciones físicas de trabajo, adecuadas para el desarrollo normal de sus funciones.
- Capacitaciones que fortalecen las competencias blandas y permiten sobrellevar situaciones que demanden altos niveles de estrés.
- Apoyo psicológico para cuando es pertinente.
- Intervenciones en clima laboral
- Medir con periodicidad el grado de satisfacción de los trabajadores
- Proveer algunos espacios de distensión laboral para generar interacción social y fortalecer la convivencia de la Empresa

8.2. TUS DERECHOS SON NUESTROS DEBERES

Destinada a fortalecer la adherencia a la observancia de los derechos y deberes de los usuarios y familias por parte de los trabajadores de la institución. A través de actividades lúdico pedagógicas que fomentan la adherencia y práctica de derechos y deberes, apoyados en los canales de comunicación.

8.2.1. Los usuarios y familias

Los usuarios y sus familias constituyen un grupo de interés de la Empresa y la razón de ser de la misma, motivo por el cual el programa se dirige a satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos a través de las estrategias establecidas; para tales efectos y en aras de mejorar la calidad en la prestación del servicio bajo el marco de humanización, Pasto Salud E.S.E mediante **Resolución 343 del 09 de mayo del 2022** "Por medio de la cual se actualiza, aprueba y adopta los derechos y deberes de los pacientes al interior de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E" adopta una serie de Derechos y Deberes de los usuarios, aplicables a todas las personas sin discriminación alguna, e imperando a los trabajadores a acatar y velar por su respectivo cumplimiento:

DERECHOS:

- A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad.
- A tener una comunicación plena, expresa y clara con el profesional de salud tratante.
- A obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.
- Recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbres y opiniones

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	21

- Ser atendido sin hacer diferenciación de raza, género, sexo, creencia, costumbres, opiniones o nacionalidad.
- Ser respetada su intimidad, privacidad, reserva y confidencialidad de la información suministrada en todo el proceso de atención, incluida historia clínica.
- Ser orientado para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias o desistimiento (voluntad de abandonar el proceso solicitado o pedir el alta voluntaria)
- Elegir libremente el profesional de la preferencia y ser informado sobre la ruta establecida, para pedir una segunda opinión médica.
- Se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas.
- Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos y recibir información acerca de los costos de su atención en salud.
- Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
- Recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad.

En cuanto a DEBERES se refiere:

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y mantenimiento de la salud.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas
- Respetar al personal responsable de la prestación de los servicios de salud.
- Usar adecuadamente las prestaciones ofrecidas, los recursos del sistema, y cancelar las citas a las cuales no se puede asistir.
- Cumplir con las normas del sistema de salud y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de p ¿???
- No ingresar armas.
- Asistir de manera puntual a la cita o en su defecto cancelar las citas asignadas con antelación⁹.

En atención a lo anterior, se fomenta la apropiación de los mismos en usuarios y trabajadores, con el propósito de mejorar la relación entre el beneficiario del servicio y su respectivo prestador, para que en caso de faltar a los lineamientos de la resolución acudan a los mecanismos necesarios para denunciar, cual sea el caso, la vulnerabilidad del derecho o el incumplimiento del deber.

⁹ Resolución 343 del 9 de mayo de 2022. Derechos y deberes de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	22

8.2.2 Enfoque Diferencial

“El enfoque diferencial es una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas”¹⁰

Dicho enfoque permite en las entidades prestadoras de salud, forjar el cierre de brechas sociales que provoca, en consecuencia, inequidades con diferentes grupos poblacionales; así como también el acceso y goce universal del derecho a la salud.

El enfoque diferencial se relaciona por acoger, respetar, proteger y reconocer a los seres humanos de forma individual y colectiva, considera la inclusión de las personas desde su integridad, vulnerabilidad, diversidad en la población y semejanzas entre las personas, así mismo, la promoción de los derechos universales y su contexto político, social, educativo, religioso, económico, cultural y ambiental. Reconoce, así mismo, la diversidad sexual y de género, la etnia, la cultura, las personas en situaciones diversas como de discapacidad, de vulneración de derechos (desplazamiento, condición legal, ubicación geográfica, violencia). La humanización adapta el enfoque a que las condiciones diferenciales y semejantes de la población, conlleve a personalización, la autonomía e interdependencia de la persona, así mismo, el fomento de las potencialidades y grupos específicos (grupos étnicos, población con discapacidades, niños, niñas, mujeres gestantes, personas con discapacidad, adultos mayores, víctimas, desmovilizados, entre otros)¹¹.

Bajo este razonamiento, la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E en atención a la consolidación de un enfoque diferencial, ha caracterizado los grupos en situación de vulnerabilidad y con condiciones particulares, para brindar una atención integral y priorizada de los servicios de salud, que en consecuencia atienda las necesidades de los grupos y contribuya al mejoramiento de calidad de vida de la persona, para tales fines se cuenta con el protocolo para la atención de pacientes en situación de vulnerabilidad y población con características particulares código PT-APT, el cual reconoce y caracteriza los diferentes grupos poblacionales de especial atención, implementando rutas de atención integral en salud, gestionando su riesgo individual y la respectiva intervención de su núcleo familiar.

Dicho protocolo cuenta con un respectivo procedimiento en el que se incluye la verificación de derechos; la caracterización del usuario; el agendamiento y asignación de citas; la identificación de las necesidades; valoración; tratamiento y el correspondiente seguimiento; como respuesta a las necesidades de atención integral en salud con enfoque diferencial y humanizado.

¹⁰ <https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/2-uncategorised/5083-prueba2>

¹¹ POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZACIÓN EN SALUD “Entretejemos esfuerzos en la construcción de la cultura de humanización para el goce efectivo del derecho a la salud y la dignidad humana” 2021 - 2031



8.3 TE ESCUCHAMOS

Estrategia orientada a evaluar permanentemente las necesidades, expectativas y percepciones de la atención por parte usuarios, familias y trabajadores. A través de las "rondas de humanización" que se aplican trimestralmente y permiten establecer una línea de trazabilidad a la aplicación de las competencias en humanización, al tiempo de proporcionar los indicadores más importantes del programa, reunión con la asociación de las ligas de usuarios. El sistema de escucha es complementado por instrumentos de medición de las condiciones laborales: Estudios de clima organizacional, y buzones de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades PQRSDF, donde también permite evidenciar la necesidad del fortalecimiento de competencias relativas al buen trato, amabilidad, capacidad de escucha, información eficiente, calidez y efectividad en la comunicación.

8.3.1 Clima organizacional

Otra información para conocer la percepción de las necesidades y expectativas de los trabajadores proviene del seguimiento al comparativo anual de los estudios de clima organizacional que refleja una mejora sustantiva de todas las categorías. Sin embargo se presta atención a aquellas que tienen un porcentaje de satisfacción inferior al 90%, este

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	24

es el caso de las categorías referentes a: Administración del Talento Humano, Estilo de Liderazgo y Medio Ambiente Físico.

COMPARATIVO POR CATEGORÍAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DESDE 2015 A 2021

CATEGORÍAS	2013	2015	2017	2018	2019	2020	2021
ORIENTACIÓN ORGANIZACIONAL	85%	93%	93%	96%	99%	94%	95%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	46%	65%	73%	88%	95%	85%	89%
ESTILO DE DIRECCION	57%	71%	82%	90%	94%	85%	88%
COMUNICACIÓN E INTEGRACIÓN	32%	41%	60%	93%	96%	92%	90%
TRABAJO EN EQUIPO	52%	57%	74%	94%	93%	91%	92%
CAPACIDAD PROFESIONAL	80%	79%	84%	98%	99%	96%	97%
MEDIO AMBIENTE FÍSICO	51%	52%	64%	92%	96%	88%	87%
AUSTERIDAD Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN	64%	79%	87%	97%	91%	97%	97%
TOTAL CLIMA LABORAL META 80%	58%	67%	77%	93%	95%	91%	92%

Para el año 2013 se obtuvo una calificación del 58% y para los años siguientes se identifica un incremento porcentual de aproximadamente 10 puntos en cada vigencia, como resultado de las estrategias de intervención implementadas en aras del mejoramiento continuo.

Entre los años 2017 al 2019 se presentó un incremento de 16 puntos porcentuales consolidando un 93%, resaltando la creación de la planta temporal como un elemento importante sobre el bienestar de los trabajadores.

A partir de los resultados obtenidos en el año 2020, se generaron planes de mejoramiento para la vigencia 2021 dirigidos a las categorías de calificación inferior al 90% que fueron: gestión estratégica del talento humano, estilo de dirección y medio ambiente físico.

Como estrategias de intervención para la vigencia 2021 se realizaron grupos focales con las cuatro redes, aplicando la herramienta de escucha "Árbol de problemas" identificando

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	25

las necesidades de los trabajadores y la propuesta de posibles soluciones. En conmemoración al día del Servidor Público, se hace entrega de una placa que por votación se escogió a los mejores servidores públicos de Pasto E.S.E, por sedes. Se efectuaron reconocimientos en fechas especiales.

Como resultado el impacto de las estrategias implementadas se evidencio en el incremento de calificación del 90% en el 2020 al 92% en el 2021 y específicamente en las variables que fueron intervenidas con prioridad se obtuvo un incremento de 3 y 4 puntos: Administración del talento humano y estilo de dirección.

8.4. UN AMBIENTE DIGNO DE TI

Estrategia de mejoramiento de la infraestructura y el ambiente físico para garantizar los derechos a la seguridad, comodidad y privacidad mediante las mejoras de infraestructura física y respeto, durante la prestación del servicio, la cual se desarrolla en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, Seguridad y Salud en el trabajo y Secretaría General.

Desde la estrategia de "Un ambiente digno de ti" se busca garantizar un espacio propicio para el bienestar del usuario y el trabajador, que contribuya a su calidad de vida y minimice la aparición de riesgos asociados, a través de las adecuaciones físicas necesarias, equipamiento y señalización, para favorecer a la intimidad, seguridad y confort del usuario y a la par, mejorar progresivamente las condiciones laborales del trabajador, en su rol como cuidador de la salud, que se refleje en aumentar su factor motivacional y su bienestar en su ejercicio laboral.

De esta manera la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E ha realizado proyectos de mejoramiento físico en las diferentes sedes que integran la red en salud, para contribuir a la calidad en la prestación del servicio de salud dirigido a usuarios y familias.

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	26

9. 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 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 trabajadores, 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 general de la ronda de humanización para trabajadores:

Suma % favorable de todos los ítems correspondientes a trabajadores

No. total de ítems de la ronda

c) Evaluación general de la ronda de humanización por sedes para usuarios:

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

No. total de ítems de la ronda en la IPS

d) Evaluación general de la ronda de humanización por sedes para trabajadores:

No. de evaluaciones favorables del ítem x 100

No. total de ítems de la ronda en la IPS

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT. 900091143-9		LISTA DE CHEQUEO RONDA DE HUMANIZACION																	
VERSION 8,0		PROCESO/SERVICIO GESTION DEL TALENTO HUMANO													CODIGO GTH-LRH		NUM 320		
LUGAR	SEDE	RED	FECHA	DIA	MES	AÑO	SERVICIO											OBSERVACIONES	
RESPONSABLE DE LA EVALUACION																			
OBJETIVO		Verificar el conocimiento y adherencia a la política, valores y prácticas del Programa de Humanización, el desarrollo de competencias pertinentes, la identificación de oportunidades de mejora y la educación constructiva de los colaboradores, usuarios y familia																	
ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	OBSERVACIONES	
1. Le fue asignada la cita con el profesional que eligió para consulta externa																			
2. Se llama a los pacientes por sus dos nombres y dos apellidos en los diferentes momentos de atención																			
3. El profesional de salud que lo atendió, saludó y se identificó con su nombre																			
4. Ha recibido un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres, opiniones personales sin discriminación de ningún tipo.																			
5. La información recibida en cada etapa de la atención en salud ha sido clara, precisa y adecuada																			
6. La familia y el paciente reciben información clara, precisa y adecuada sobre el estado de su salud, los riesgos y cuidados que se le deben proporcionar																			
7. Ha sido informado sobre sus derechos y deberes en la institución. Recuerda alguno																			
8. Le han escuchado con interés y atención																			
9. Considera que los ambientes en que le prestan los servicios tienen condiciones adecuadas de limpieza e higiene																			
10. Considera que los ambientes en que le prestan los servicios tienen condiciones privacidad y seguridad																			
11. Se ha respetado su intimidad y privacidad (Incluido la presencia de estudiantes en práctica formativa)																			
12. Ha recibido apoyo e información para la realización de trámites administrativos																			
13. Está de acuerdo con los horarios de visita establecidos y se prioriza para el acompañamiento a niños, adulto mayor, embarazadas o pacientes en condiciones críticas																			
14. Está satisfecho con la alimentación de la dieta hospitalaria, su presentación y horarios																			
15. Cuando usted asiste a la institución le han preguntado si necesita otro tipo de ayuda (psicológica, espiritual, social, familiar)																			
16. Ha evidenciado ingreso de armas.																			
EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VÁLIDAS SIN APROBACIÓN. FIRMA EN FORMATO ORIGINAL Y OFICINA DE RECURSOS DE PLANEACIÓN. FECHA DE CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN: 07-03-2022																			
VIGILADO Supersalud																			
ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	OBSERVACIONES	
EVALUACION EXCLUSIVA PARA FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCION																			
17. Conoce la Política y Programa de Humanización. Señale algunos aspectos importantes																			
18. Conoce los derechos y deberes de los usuarios. Cuáles recuerda																			
19. Transmite los derechos y deberes a los usuarios durante la atención en salud																			
20. Existen espacios para interactuar con los líderes administrativos de la institución, con confianza y la seguridad de que se toman en cuenta las opiniones y sugerencias del personal																			
21. Cuales son las 4 estrategias del programa de humanización																			
22. Conoce y aplica el protocolo de dolor																			
23. Conoce y aplica el manual de apoyo espiritual y noticias dolorosas																			
24. Los usuarios respetan al personal de salud																			

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	28

10. HUMANIZACIÓN Y ACREDITACION 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 responsables.
- 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 trabajadores.
- TH 13 Evaluación periódica de la satisfacción de los trabajadores.

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	29

11. PLAN DE ACCIÓN

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

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	30

12. DOCUMENTOS REFERENCIALES

- 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. Pasto Salud
- 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.
- MINISTERIO DE SALUD. Propuesta de Política Nacional de Humanización en Salud. 2020
- <https://www.minisalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente-pdf>
- Estudio de clima organizacional en Pasto Salud ESE, 2019
- Resolución 343 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.
- Protocolo para la atención de pacientes en situación de vulnerabilidad y población con características particulares, Pasto Salud E.S.E
- Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia, MinSalud, Gobierno de Colombia
- Humanización en la asistencia sanitaria, José Carlos Bermejo.
- La humanización, un asunto ético en la acreditación en salud, Carlos Andino Acosta.
- 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
- Ministerio de Salud y Protección Social. Propuesta de Política Nacional de Humanización en Salud. 2020.
- Ministerio de Salud y Protección Social. Guía de buenas prácticas de seguridad del paciente.
- Hospital San Félix. Manual Rondas de Seguridad.

Fin del documento

	PROGRAMA DE HUMANIZACION "SIRVIENDO CON AMOR"			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	PG- HSA	8.0	31

ACTUALIZADO POR:

MAGALI ROSERO SANTACRUZ
Psicóloga Contratista

ÁLVARO NICOLÁS ORTIZ FIGUEROA
Estudiante Practicante

REVISADO POR:

CRISTINA PAZ BURBANO
Directora Operativa Red Oriente

APROBADO POR:

ANA BELEN ARTEAGA TORRES
Gerente