

1. INTRODUCCIÓN.

La Asamblea General de las Naciones Unidas estableció en 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible plantea 17 objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental. En concreto el desarrollo 3, se enuncia de la siguiente *manera* “*Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y todas en todas las edades*”, que se despliega en una serie de actividades, siendo la que nos ocupa la actividad 5 promovida por la OISS para los países iberoamericanos: *Elaboración de protocolo iberoamericano de “Humanización de la salud”*. Los objetivos que se plantean en esta acción son *Identificar elementos clave para la humanización de los servicios de salud comunes a toda la región iberoamericana, de aplicación voluntaria por aquellas instituciones interesadas y fomentar el desarrollo y puesta en práctica de planes nacionales para la “Calidad y Humanización de la atención sanitaria”*.

El planteamiento de este objetivo en clave humanizadora no se puede entender como una moda que surge en los últimos años, sino producto de una manera de entender que la medicina, el cuidado de la salud y la prestación asistencial deben poner su punto central en la persona a la que atiende (entendiendo como tal no solo al enfermo sino a su entorno relacional). *Humanizar supone hacer humano, familiar o afable a alguien*. Cobrando especial significación la atención centrada en la persona, como principal manifestación de esta propuesta. El núcleo de la atención centrada en la persona está en el reconocimiento holístico de la persona en sus esferas constitutivas (biológica, psicológica, social, espiritual y cultural trascendente). Este planteamiento es especialmente significativo en un momento de incremento de tecnología en áreas de atención, marcado por el desarrollo de competencias fuertes, en detrimento de competencias blandas, comunicación, empatía, etc. sobre las que incide la Humanización. Cobra, por tanto, sentido la segunda acepción del término humanizar definido por la RAE, “*ablandarse, desenojarse, hacerse benigno*”, puesto que una de las pretensiones de la Humanización en un espacio técnico ha de tener cabida una dimensión afable y cercana, comunicativa y benevolente (Feito, 2018), es utilizar la tecnología desde una pretensión de servicio al ser vulnerable.

Para el caso de Colombia, el sistema Obligatorio de garantía de calidad en Salud trajo consigo la obligatoriedad de que las organizaciones prestadoras de servicios de Salud se enfocaran no solo en solucionar las necesidades del paciente en el proceso de atención, sino que le proporcionaran un servicio continuo, oportuno, accesible, seguro, humano y con pertinencia técnico-científica.

En ese orden de ideas, cada uno de los cuatro componentes de dicho sistema propende en cierta medida por el cumplimiento de lo descrito, añadiéndole elementos tan importantes como la humanización de los servicios y la experiencia del paciente.

El sistema único de acreditación en salud ha propuesto un acercamiento importante al tema de la humanización, por medio de la puesta en marcha de soluciones prácticas que permitan asumir de frente las diversas problemáticas que se gestan alrededor de un contacto entre seres humanos como es la atención en salud. Así mismo, el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) pretende entre muchas otras acciones lograr la articulación efectiva de los diferentes componentes institucionales y resaltar los valores y principios del servidor público, que en nuestro contexto implican la humanización.

El enfoque humanizado en la atención representa entonces un elemento de vital importancia para los funcionarios de todas las áreas de la Institución e involucra todos los denominados “momentos de verdad”, entendidos estos como los espacios del primer encuentro del paciente y su familia con el equipo de Salud.

La presente política pretende describir los lineamientos necesarios para la atención del paciente y su familia durante todo su proceso de atención, con especial énfasis en el trato humano.

2. OBJETIVO.

Brindar a todos nuestros pacientes y sus familias, un trato personalizado y de respeto que reconozca la integralidad del paciente para mejorar su calidad de vida durante la estancia en nuestra institución, a través de los actos del cuidado presentes durante todo el proceso de atención y pequeñas acciones que tienen el potencial de cambiar la vida, una sonrisa, una palabra amable, una escucha atenta y gestos de bondad.

➤ **Objetivos específicos.**

- I. Fortalecer la cultura de la humanización en la E.S.E Hospital La María a partir de la implementación de estrategias en las diferentes etapas del proceso de atención, que permitan generar bienestar, no solo para el paciente y su familia, sino para los colaboradores, en un marco de respeto y dignidad por el ser humano.
- II. Establecer comunicación asertiva de manera directa y adecuada con el paciente y la familia ofreciendo información y orientación general dentro de las áreas de servicio del hospital. Teniendo en cuenta la estrategia 10/10 derechos y deberes estipulada por la carta del trato digno E.S.E Hospital la María.
- III. Proporcionar atención integral continua, con calidad humana de manera oportuna al paciente, según sus necesidades y el estado de salud en que se encuentre, al momento de su ingreso y en la prestación de los servicios de la institución.
- IV. Utilizar registros establecidos para llevar a cabo el ingreso del paciente dentro de los servicios que se prestan en la institución.

3. ALCANCE.

La finalidad de esta política es dar a conocer las normas y procedimientos que se deben aplicar durante la atención de los usuarios en la institución, está dirigido a todos los funcionarios de la E.S.E Hospital La María tanto del servicio misional empezando por el personal profesional médico y especializado, pasando por enfermería profesional y auxiliar, técnicos, etc.; como a los funcionarios administrativos con el único fin de brindar un servicio de salud humanizado basado en la carta de trato digno, el decálogo de humanización, política de humanización y el Modelo de Atención de la institución.

4. ENFOQUE DIFERENCIAL

La E.S.E Hospital La María, dentro de su valoración por el usuario y su familia cuenta con un procedimiento para la atención con enfoque diferencial (PR-PPA-015), donde se establece como prioridad brindar al cliente externo servicios de salud con calidez y compromiso, respetando y permitiendo el goce efectivo de sus derechos y deberes del usuario, siendo consecuentes con la identificación de características diferenciales desventajosas que pueda tener el usuario (la diversidad de etnias, género, orientación sexual, edad, discapacidad o condición Social). En La E.S.E Hospital La María no existen exclusiones para la atención de los pacientes con su identificación de características diferenciales.

5. POBLACIÓN OBJETO.

- En primer lugar, los beneficiarios directos de la presente política los obtiene el paciente y su familia, como sujetos de cuidado y protagonistas del modelo de atención.
- Los colaboradores de la ESE Hospital La María como recurso fundamental reconocido dentro del sistema obligatorio de garantía de la calidad (SOGCS) y del Modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).
- La sociedad Antioqueña en general al contar con una institución como El Hospital La María que se esfuerza cotidianamente por prestar servicios íntegros y de calidad a una población que en esencia es de gran vulnerabilidad.

6. DEFINICIONES.

- **Acogida:** Recibimiento u hospitalidad que ofrece el servicio de salud, En el medio hospitalario, conjunto de actividades coordinadas que realiza el profesional de salud durante el proceso de recepción.
- **Acompañante:** Persona que acude con el paciente al entorno hospitalario, pudiendo tratarse de un familiar, allegado o persona responsable del mismo.
- **Acreditación:** Proceso continuo y dinámico orientado a la mejora continuada de la calidad, solicitado voluntariamente por una organización sanitaria con el fin de obtener beneficios sociales y/o económicos que, aplicado por evaluadores expertos y externos a la institución a acreditar, permite verificar el nivel de cumplimiento de criterios y estándares fiables y previamente validados, que se incluyen en un manual de acreditación elaborado por una agencia de acreditación independiente y de prestigio reconocido, que es responsable de los procesos de evaluación y de la decisión de la acreditación.

Actualmente, la acreditación en salud se sustenta en cuatro pilares básicos de amplio alcance, los cuales precisan de la implicación de los directivos de los sistemas sanitarios y del conjunto de profesionales, así como de una serie de transformaciones importantes a nivel organizativo y de medición de resultados y objetivos.

Estos cuatro pilares o ejes son (*Resolución 5095 del 2018*):

1. Satisfacción del persona o persona.
2. Humanización de la atención.
3. Los métodos de evaluación.
4. Aspectos críticos a mejorar.

- **Actitud:** Las actitudes se componen de 3 elementos: Lo que piensa (componente cognitivo), lo que siente (componente emocional) y su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones (componente conductual).
- **Afecto:** Es un sentimiento esencial para el ser humano en todas las etapas de su vida, en especial cuando se está enfermo es básico porque permite superar las afecciones o hacerlas más tolerables. Es todo comportamiento de ayuda de una persona a la supervivencia y bienestar de otra.
- **Aptitud:** Se refiere a la capacidad o habilidad natural que tiene una persona para realizar algo de manera eficaz. Esta cualidad puede ser innata o desarrollada a través de la práctica y el aprendizaje. Las aptitudes suelen estar relacionadas con áreas específicas, como el trabajo, el estudio, los deportes, la medicina o las artes.
- **Alineamiento:** Tomando como referencia otros contextos, puede definirse como la característica que indica la postura moral y ética de las personas que participan en las distintas acciones que la E.S.E Hospital La María incluye tanto los elementos internos como los externos incluyendo los proveedores (Stakeholders). Un sistema alineado muestra coherencia interna entre sus valores, los procesos y los resultados. Este pilar abarca absolutamente a **todos** los colaboradores sin distinciones de su mecanismo de vinculación para con la Institución
- **Atención centrada en el paciente:** Es un enfoque de atención que adopta conscientemente a individuos, cuidadores, familias y comunidades perspectivas como participantes y beneficiarios de sistemas de salud confiables que responden a sus necesidades y preferencias de manera humana y holística. La atención centrada en las personas también requiere que las personas tengan la educación y el apoyo que necesitan para tomar decisiones y participar en su propio cuidado. Se organiza en torno a las necesidades de salud y expectativas de las personas en lugar de enfermedades (Baquero Villamil, 2013). Enfoques y práctica de atención que ven a la persona como un todo con muchos niveles de necesidades y objetivos, con estas necesidades provenientes de sus propios determinantes sociales personales de la salud. (WHO, 2015a.)
- **Atención integral:** Es la consideración de la persona como un todo en el que los elementos biológicos son una parte, pero no el objeto exclusivo de atención. La enfermedad, aunque se manifieste más en la esfera biológica afecta a todos sus componentes, psíquico, emocional, social, espiritual y valórico. Este espacio de relación que transita la persona debe ser acompañado por el profesional, en la búsqueda de la acción que mejor convenga a su salud, no solo física, sino emocional, psíquica y personal (Feito, 2018).
- **Atributo:** Cualidad o característica de una persona o cosa, algo esencial en su naturaleza. En el ámbito de la calidad, los nuevos estándares de calidad proponen atributos tales como la confianza y la comunicación entre las distintas partes

interesadas: la administración los profesionales y los usuarios, fortaleciendo la transparencia y autonomía en las decisiones estrictamente sanitarias y de gestión y facilitando la mejora continua y el correcto seguimiento de los procesos.

- **Bioética:** Disciplina que estudia los aspectos éticos de la medicina y la biología general y de las relaciones del hombre con los restantes seres vivos. Es el intento de analizar racionalmente los deberes que como individuos y como miembros de la comunidad humana tenemos para con nosotros mismos y para con todos los demás, en lo relativo a la vida biológica, salud, enfermedad, gestión del propio cuerpo, etc. Se trata de ligar hechos biológicos y valores (Reyes López & Sánchez Jacob, 2010).
- **Buenas prácticas:** Conjunto coherente de acciones que han rendido bien o incluso excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados. En el ámbito sanitario se considera buena práctica aquella intervención o experiencia realizada que responde a las líneas estratégicas del Sistema Sanitario, basada en el mejor conocimiento científico disponible, que haya demostrado ser efectiva, pueda ser transferible y represente un elemento innovador para el sistema sanitario. Para el caso de esta política al interior de la E.S.E La María, estas buenas prácticas tendrán más adelante una división por servicios institucionales.
- **Calidad de la atención en salud:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

El eje de calidad en la política de prestación de servicios se concibe como un elemento estratégico que se basa en dos principios fundamentales: el mejoramiento continuo de la calidad y la atención centrada en el usuario.

- **Calidad de vida:** Según la OMS la definición de Calidad de Vida es "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con su "entorno".
- **Calidez:** Conjunto de principios programáticos de actuación: es, mirar a quien damos un servicio y escuchar, es brindar siempre una sonrisa, es servir con alegría y gentileza, es ser tolerantes, manejando el respeto, es ser paciente, es respetar siempre a los demás, es tratar al usuario con importancia, es ofrecer en cada atención una esperanza, es hacer siempre nuestro mayor y mejor esfuerzo, es hacer de nuestro servicio una oportunidad de ayudar. Hace referencia a la amabilidad, sonrisa y cortesía, actitud del personal para escuchar al usuario y resolver sus inquietudes,

afectividad, cariño y cordialidad en el trato, sin embargo, no es suficiente en la prestación de un servicio, éste tiene que ser de calidad, ambos términos se juntan cuando se expresa que la calidez abre las puertas a la calidad.

- **Código de integridad:** Es un conjunto de principios, valores y directrices diseñados para promover comportamientos éticos y responsables en una organización, institución o comunidad. Este código sirve como guía para que las personas actúen de manera transparente, respetuosa y honesta, fomentando la confianza y un ambiente de trabajo saludable. Para el caso de la ESE Hospital La María este código este compuesto por:
 - **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, siempre favoreciendo el interés general.
 - **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
 - **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
 - **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
 - **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
 - **Humanización:** Tengo la capacidad y disposición de ponerme en la situación de los pacientes, familiares y acompañantes para brindarles la mejor experiencia en la prestación del servicio de salud, a través de la práctica continua de los valores institucionales y el respeto a la dignidad humana.
- **Competencias blandas (*Soft skills*):** Son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de este, o incluso a la vida diaria. Se refiere a las habilidades sociales, “para la relación con la gente” son intra e interpersonales. “Son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva. Está relacionado con inteligencia emocional”.
- **Competencias duras (*Hard skills*):** Comprende las destrezas técnicas adquiridas para desempeñar determinadas tareas o funciones. Se obtiene a través de la educación, capacitación, entrenamiento o son aprendidas en el trabajo (estadística, matemática, programación de computadoras, dominio de idioma extranjero, Título o certificado, velocidad de escritura, procedimientos, operador de maquinaria o equipo, manejo de información, etc.

- **Consentimiento informado:** Conformidad libre, voluntaria y consciente que ha de prestar el paciente o tutor legal para que tenga lugar una actuación que afecta a su salud.
- **Confianza:** Se refiere a las acciones que realiza una institución en términos de cumplimiento de su misión, sus valores y marca de calidad que generan credibilidad y respeto en el usuario de sus servicios o productos.
- **Cultura:** Conjunto de creencias y valores que poco a poco son aceptados como propios por una organización y transformados en presupuestos básicos sobre la manera éticamente correcta de interpretar la realidad, la organización y el mundo en que ésta se inserta. La cultura moral debe ser más implícita que explícita.
- **Deber:** Hace referencia a las actividades, hechos y circunstancias que implican una determinada obligación moral o ética. Los deberes se relacionan con determinadas actitudes que todos los seres humanos independientemente de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligados a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en paz y dignidad.
- **Derecho:** Posibilidad que tiene toda persona del disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental y del goce de los beneficios del progreso científico y de sus aplicaciones. (Asamblea General de las Naciones Unidas). Es el conjunto de leyes, resoluciones, reglamentos, que pueden tener un carácter permanente y obligatorio de acuerdo con la necesidad de cada una y que son de estricto cumplimiento por **todas** las personas que habitan en esa comunidad para garantizar la buena convivencia social.
- **Decálogo:** Proviene del griego deka (diez) y logos (palabra). Se refiere a un conjunto de diez principios, normas o consejos que tienen como propósito guiar el comportamiento o las acciones de las personas en un contexto específico.
- **Derechos fundamentales:** Los que, por ser inherentes a la dignidad humana y por resultar necesarios para el libre desarrollo de la personalidad, suelen ser recogidos por las constituciones modernas asignándoles un valor jurídico superior.
- **Derechos humanos:** Los derechos humanos son los que se poseen básicamente por existir como seres humanos; no están garantizados por ningún estado. Estos derechos universales son inherentes a todos, con independencia de la nacionalidad, género, origen étnico o nacional, color, religión, idioma o cualquier otra condición. Varían desde los más fundamentales —el derecho a la vida— hasta los que dan valor a nuestra vida, como los derechos a la alimentación, a la educación, al trabajo, a la salud y a la libertad (ACNUDH, s. f.)

- **Empatía:** Es una palabra griega formada de dos raíces: EM – dentro, PATÍA – pathos, que significa sentimiento sufrimiento. Tenemos empatía cuando nos colocamos en el lugar de la otra persona.
- **Enfoque basado en procesos:** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por la E.S.E Hospital La María para lograr un resultado deseado.
- **EFQM (*European Foundation for Quality Management*):** Modelo que promueve la “excelencia” como prácticas sobresalientes en la gestión de la organización y el logro de resultados. Los conceptos fundamentales son: Orientación hacia los resultados, Orientación al persona, Liderazgo y constancia en los objetivos, Gestión por procesos y hechos, Desarrollo e implicación de las personas, Aprendizaje, innovación y mejora continuos, Desarrollo de alianzas, Responsabilidad social.
- **Espacio de acogida:** Lugar físico dentro del entorno hospitalario, donde el paciente va a recibir la atención sanitaria en relación con su proceso de salud.
- **Espacio humanizado:** Área cuyo diseño garantiza no solamente el cumplimiento de criterios y especificaciones técnicas, sino también la comodidad y dignidad para las personas que hacen uso de esta.
- **Excelencia:** La RAE la define como: “Superior calidad o bondad que hace digno de singular aprecio y estimación algo” Aunque la definición más acertada de Excelencia lleva en el mundo mucho más de lo que podrías sospechar. Fue Aristóteles, el gran filósofo griego, quien dijo: “Somos lo que hacemos día a día. De modo que la excelencia no es un acto, es un hábito”. (Aristóteles et al., 1985)
- **Guía de acogida:** Documento de información práctica dirigida a los pacientes hospitalizados y sus acompañantes entre las normas que rige el hospital.
- **Habilitación:** El Sistema Único de Habilitación (SUH) es un modelo implementado en algunos países, especialmente en Colombia, para garantizar que los servicios de salud cumplan con estándares mínimos de calidad, seguridad y eficiencia. Este sistema establece requisitos y procedimientos que deben seguir los prestadores de servicios de salud (como hospitales, clínicas, y laboratorios) para obtener la autorización necesaria para operar y ofrecer sus servicios. Verifica las condiciones mínimas de prestación de los servicios de salud para aminorar el riesgo en salud a la que son expuestos los pacientes en Colombia. (Resolución 3100 de 2019).
- **Humanización:** Se basa en la Carta Universal de los Derechos Humanos, que comprende los derechos de la persona como: el respeto a la vida y a la dignidad. Es escuchar al paciente, protegiendo la salud y curando la enfermedad, brindando una atención que favorezca el desarrollo de conductas para llevar una vida sana y

armoniosa en los ámbitos físico, emotivo, social y cultural, considera las necesidades de los pacientes, de los trabajadores de salud y los factores estructurales y organizativos de los actores del sistema.

Sintetiza todas las acciones, medidas y comportamientos que debemos producir para garantizar la dignidad de cada ser humano. Esto significa que el usuario está en el centro de cada decisión, no solo con sus necesidades funcionales, sino como una expresión de los valores humanos que deben ser considerados. Esta representación es la que se encuentra expresamente escrita en el Modelo de Atención en Salud, código MO-DIE-001.

- **Humanización de la asistencia sanitaria:** La existencia de un respeto mutuo entre usuarios y profesionales, donde prevalece la atención personalizada e integral sobre el problema sanitario; una relación en la que ambos actores son conocedores del sistema y del papel que juega cada uno en el proceso asistencial. (Ferrer Agualeles & Molina Alén, 2007).
- **Humanizar:** Es tomar conciencia de sí mismo, de la propia condición que nos permite colocarnos, de alguna manera, fuera de la naturaleza y preguntarnos por ella y por sí mismo en medio de ella. Humanizar una realidad, significa hacerla digna de la persona humana, es decir coherente con los valores que percibe como peculiares e inalienables. (Bermejo, 2003)

Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización. (José Carlos Bermejo Higuera).

- **Identificación inequívoca:** Acción de identificar al paciente, mediante la confirmación de los datos mínimos necesarios de identificación, que no admite duda o equivocación: nombre y apellidos, fecha de nacimiento y número de historia clínica. Pulsera identificativa: Dispositivo que se le coloca al paciente, generalmente en la muñeca o en otra zona corporal, en la que figuran los datos identificativos inequívocos del propio paciente.
- **Líder (Liderazgo):** Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de delegar, tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea este personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).

- **Manual de Calidad:** Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad. Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.
- **Mejora continua de la calidad:** Modelo de calidad que pretende que la organización se oriente preferentemente a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus personas, mediante una actitud de revisión sistemática y continuada de sus procesos de funcionamiento, en orden a la anticipación de los problemas y a la adopción precoz de medidas de mejora.
- **Misión:** Es una declaración de la Institución de por qué está aquí, cuál es su razón de ser. Constituye la razón de ser del servicio, la esencia de la actividad que desarrolla el servicio en sí.
- **Normalización:** Toda actividad que aporta soluciones para regularizar y sistematizar aplicaciones repetitivas de un proceso en el ámbito científico, tecnológico, económico o industrial.
- **Oportunidad:** Es la posibilidad que tiene el paciente de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- **Paciente:** Persona que recibe atención sanitaria. Se utiliza el término paciente en lugar de cliente, usuario o consumido. Si bien se admite que es posible que muchos receptores de atención sanitaria (como una embarazada sana o un niño que se vacuna), no sean considerados pacientes o no se vean a sí mismos como tales.
- **Persona:** El concepto de persona es un concepto principalmente filosófico, que expresa la singularidad de cada individuo de la especie humana en contraposición al concepto filosófico de “naturaleza humana” que expresa lo común que hay en ellos. Una persona es un ser capaz de vivir en sociedad y que tiene sensibilidad, además de contar con inteligencia y voluntad, aspectos típicos de la humanidad. Para la psicología, una persona es alguien específico (el concepto abarca los aspectos físicos y psíquicos del sujeto que lo definen en función de su condición de singular y único). En el ámbito del derecho, una persona es todo ente que, por sus características, está habilitado para tener derechos y asumir obligaciones.
- **PDCA (Ciclo PHVA):** Acrónimo de sistema de calidad que significa: P: Plan (planificar), D: Do (hacer), C: Check (evaluar), A: Act (actuar), Es un proceso de mejora continua que supone establecer una actuación circular que pasa por planificar, lleva a cabo lo planificado, evaluar lo realizado y llevar a cabo acciones

correctoras para lo que se plantea nueva planificación. Es conocido como el Ciclo Deming de la Calidad.

- **Pertinencia:** Es el grado en el cual los pacientes obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- **Plan estratégico:** Es el plan que recoge la estrategia de la organización y define su posición en su entorno y el modo en que competirá con otras organizaciones. Al planificar tiene que dar respuestas a cuestiones básicas: que se va a hacer, cómo se va a hacer, de qué formas se organizará para conseguir los objetivos, que recursos y medios va a utilizar, cuánto, en qué momento se realizan las distintas actuaciones, qué controles se establecerán.
- **Plan de humanización:** Estrategias institucionales y administrativas que promueven el desarrollo de acciones humanizadoras en el ámbito de la salud, la atención sanitaria y sociosanitaria, promoviendo programas y proyectos que pongan a la persona en el centro de la atención, a través de la personalización de la atención y a lo largo de todo el proceso asistencial. Son elementos clave, y constituyen su fortaleza la participación ciudadana y de los profesionales.
- **Política:** Conjunto de principios, normas o directrices que guían la manera en que se actúa en un ámbito específico, como la política ambiental, la política empresarial, la política educativa, la política de humanización, etc.
- **Proceso:** Secuencia de actividades que añaden valor a un producto o servicio. Se realizan de forma secuenciada y que tiene una entrada y una salida. En la teoría de los procesos aplicados a las organizaciones suele distinguirse entre procesos estratégicos, clave y de soporte. Los estratégicos se relacionan con la gestión y planificación de la organización, pero no interviene directamente en el producto o servicio. Los procesos clave son los que guardan relación directa con la producción del resultado en la persona. Los de soporte sirven de apoyo material o funcional a los procesos clave, para que puedan realizar su objetivo adecuadamente.
- **Protocolo:** Según el RAE, secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc. describe los objetivos, diseño, metodología y consideraciones tomadas en cuenta para la implementación y organización de una determinada acción.
- **Salud:** La OMS, en su declaración fundacional, lo define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia. También puede definirse como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como a nivel macro (social). Es un estado de bienestar o de equilibrio que puede ser visto a nivel subjetivo (un ser humano asume

como aceptable el estado general en el que se encuentra) o a nivel objetivo (se constata la ausencia de enfermedades o de factores dañinos en el sujeto en cuestión). El término salud se contrapone al de enfermedad.

- **Satisfacción:** Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: su lealtad, difusión gratuita, reconocimiento y posicionamiento.
- **Visión:** Es la declaración en la que se describe cómo desea ser la institución en el futuro. Apreciación idealizada de cómo quieren que nos vean en el futuro nuestras personas y la sociedad en su conjunto. Indica hacia dónde camina, dónde se posiciona de cara a su futuro lejano, a su horizonte. Puede ser definido como el escenario deseado.

7. REQUISITOS LEGALES.

- **Ley 23 de 1981:** Por la cual se dicta normas en materia de ética médica, y se expone que el ejercicio tiene implicaciones humanísticas, fundadas en el relacionamiento y en el compromiso responsable, leal y autentico, basado en el juramento médico, el cual ha sido reglamentado con el decreto 3380 de 1981.
- **Ley 100 de 1993:** Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral, plantea la necesidad de garantizar los derechos conforme a la dignidad humana, para lo cual se han de construir mecanismos facilitadores de una atención oportuna, personalizada, humanizada, integra, continua, dignificadora del ser humano, confidencial e íntima.
- **Resolución 1437 de 1991:** Constituye los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el decálogo de los derechos de los pacientes.
- **Ley 1164 de 2007:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de talento humano en salud y dispone en sus artículos:

Artículo 34: Referido al contexto ético de la prestación de los servicios, que se guía por el cuidado respetuoso de la vida y de la dignidad de cada ser humano.

Artículo 35: El cual consagra los principios de quien ejerce una profesión u ocupación en salud, tales como veracidad, la igualdad, la autonomía, la beneficencia, el mal menor, la no maleficencia, la totalidad y la cusa de doble efecto.

Artículo 36: En el cual contempla como valor, la humanidad, dignidad y responsabilidad.

Artículo 37: En el cual contempla los derechos de la objeción de conciencia, la protección laboral, el compromiso ético.

Artículo 38: A través del cual define deberes tales como la protección de los lazos afectivos del paciente, la promoción de una cultura ética, la formación de los aprendices y la responsabilidad de aplicar la ética y la bioética en salud.

- **Decreto 4747 de 2007:** Regula algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de los servicios de salud y las entidades responsables de su pago.
- **Decreto 780 de 2016:** En su Capítulo 2 define las condiciones y los requisitos de cada uno de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SOGCS.

8. DESCRIPCIÓN.

A continuación, se describe la aplicabilidad de la política de atención humanizada a los usuarios por los diferentes canales de comunicación y en los diferentes momentos de la atención en la institución:

➤ Atención presencial.

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
Atención usuario manera presencial	<p>Cuando un usuario se presente al sitio de atención, hágalo pasar e indíquele que usted se encuentra disponible y atento para escucharlo.</p> <p>El personal de salud deberá estar identificado de manera visual con su carné de identificación.</p> <p>Haga contacto visual con la persona que acuda por su atención y demuéstrele un gesto de amabilidad y de cortesía.</p> <p>Nunca utilice las expresiones “yo no sé”, “aquí no es”, “eso no me toca a mí”; siempre de alternativas, con una información veraz y oportuna, póngase en el lugar del usuario.</p> <p>Bríndele al usuario Adulto Mayor, en situación de discapacidad o condición especial una atención preferencial, con calidez humana, evite el desplazamiento del usuario a otras áreas, intente colaborar al máximo con estos usuarios; si es el caso busque apoyo de Atención al Usuario. (Ley N° 7600 -7395)</p> <p>Salude al usuario de inmediato, de manera amable y precisa. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, mi nombre es... ¿en qué puedo servirle? Llamarlo por su nombre.</p>	<p>Todo el personal asistencial, administrativo y de apoyo.</p>

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
	<p>Brinde al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.</p> <p>Una vez se encuentre escuchando al usuario, su atención será la prioridad.</p> <p>Haga uso de los medios electrónicos con los que cuenta para poder suministrar la información que el usuario solicita. Si la búsqueda tarda, solicite amablemente al usuario una espera y retome la atención una vez cuente con la información.</p> <p>Cuando un usuario se encuentre exasperado, conserve la calma y, con un tono amable, trate de ser comprensivo, y solicite al usuario que le exprese su necesidad.</p> <p>Use frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, “disculpe”. Esas frases calman a la persona y a sus familiares, pues demuestran que está consciente del malestar que está manifestando y de su causa.</p> <p>Antes de finalizar la atención al usuario, este debe ser ilustrado completamente sobre cómo utilizar el registro de su petición, queja, reclamo o sugerencia en el aplicativo, y se le debe informar que su caso contará con el seguimiento por parte del líder de Atención al Usuario.</p> <p>La toma de datos en la Historia Clínica y los registros no son incompatibles con una atenta escucha y el deber ser en la consulta médica; evite las interrupciones debido a llamadas u otros distractores, el tiempo de la consulta debe ser eficaz para un efectivo diagnóstico.</p> <p>Una vez termine de atender al usuario, despídase cordialmente.</p> <p>Salude también a sus compañeros de trabajo con un Buenos días, Buenas tardes, Buenas noches.</p> <p>Recuerde que su tono de voz debe ser el adecuado, modulado y proyectar confianza el tono de voz permite generar empatía con los usuarios que ingresan a la ESE, evite utilizar tonos altos o que denoten sarcasmo o agresividad; No olvide que los usuarios que llegan a la institución en su mayoría están en un estado de ansiedad que los hace más sensibles o vulnerables.</p> <p>Recuerde que sentarse de manera adecuada, mantener y controlar la respiración genera atención, seguridad y transmite confianza. Evite posturas de cansancio y tono de voz que no sean adecuadas.</p> <p>En caso de que se deban realizar cancelaciones de agendas de consulta externa, programación de cirugía u otros servicios</p>	

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
	<p>programados y no lograron localizar al usuario y este se presentó en el hospital el día y la hora asignada, deberá notificarlo inmediatamente al jefe de área para buscar una posible solución o en su defecto generar un mecanismo para causarle al usuario el menor impacto negativo posible.</p> <p>Recuerde que la institución tiene un protocolo establecido de atención a familia de pacientes fallecidos, siempre busque la asesoría del área de atención al usuario y Psicología.</p> <p>Tenga en cuenta que, si alguien recurre a usted, es porque realmente necesita una solución, no lo ignore y muestre siempre una actitud positiva; si tiene dudas pregúntele a un compañero recuerde que es mejor tener la seguridad de lo que va a hacer y decir para evitar frustraciones al usuario.</p>	

➤ **Atención Telefónica.**

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
<p>Personal de línea de frente que responde llamadas telefónicas y Atención al Usuario y Call center</p>	<p>Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre.</p> <p>Responda con el nombre de la dependencia, salude e identifíquese, nunca conteste “¡aló!”, “diga” ó “¿sí?” Ej: Hospital la María le habla Andrea del servicio de atención al usuario..., en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?</p> <p>Trate a quien llame siempre de usted, no tutee por ningún motivo.</p> <p>El tono de voz debe ser adecuado, modulado, proyectar confianza, calidez e interés. Es importante la vocalización, entonación y pronunciación.</p> <p>Evite utilizar tonos altos o que denoten sarcasmo o muy bajos que denoten timidez o desinterés.</p> <p>Evite hablar muy rápido, porque afecta la comprensión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantenga una fluidez verbal intermedia.</p> <p>Evite los silencios éstos deben ser justificados; explicar su ausencia, y en caso de prolongarse, deben acompañarse y aclarar el motivo de la demora. De igual manera, deben ser positivos y estar acompañados de una expresión de entendimiento. En las pausas, evite los suspiros ya que denotan fatiga.</p> <p>Facilite al usuario la comprensión de la información que le suministró y asegúrese de que todas sus dudas fueron resueltas. En caso de ser necesario un proceso de seguimiento, garantícele que lo llamará en un lapso prudencial. De esta manera, él sentirá que tiene respaldo por parte de nuestra entidad.</p>	<p>Línea de frente, Call Center y SIAU</p>

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
	<p>Personalice la llamada, esto le dará seguridad y ayudará a generar confianza y empatía con el usuario. Es importante que él sepa con quién está hablando y quién le ayudará en su solicitud.</p> <p>Una vez tenga un usuario en la línea, será prioridad su atención. Espera a terminar la atención telefónica antes de atender a otro usuario.</p> <p>En caso de recibir una llamada que no sea de su competencia, es importante que tenga a la mano las extensiones de las demás áreas, para direccionarla correctamente.</p> <p>Cuando un usuario se encuentre exasperado, conserve la calma y, con un tono amable, trate de ser comprensivo, y solicite al que le exprese su necesidad.</p> <p>Una vez termine de atender al usuario, despídase cordialmente.</p>	

➤ **Atención Virtual.**

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
Atención al usuario de Manera virtual	<p>Utilice el aplicativo dispuesto por La ESE Hospital La María para la atención virtual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones.</p> <p>Siga las instrucciones dadas para el manejo del aplicativo, diligenciando completamente la información solicitada.</p> <p>En los mensajes electrónicos también es importante ser cordial, saludar y despedirse.</p> <p>Utilice sólo el correo institucional usuarios@lamaria.gov.co y el aplicativo para dar respuesta al usuario; no responda desde correos personales.</p> <p>Conserve la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar. Firme con su nombre, cargo y datos de contacto, referenciada dependencia del hospital.</p> <p>Utilice una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.</p> <p>Cuando el usuario solicite información, seapreciso y remita lo pertinente; haga referencia a información que se encuentre alojada en la página web www.lamaria.gov.co del hospital, o solicite al usuario que profundice por sí mismo indicándole la ruta donde puede encontrar la información.</p> <p>Tenga en cuenta que este medio está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional; el</p>	Atención al usuario Call center

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
	<p>lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana; se debe redactaren tercera persona, y no utilizar siglas ni abreviaturas.</p> <p>No utilice mayúsculas sostenidas para redactar un mensaje o para destacar frases o palabras; si desea resaltar un texto o una palabra específica.</p> <p>Por tratarse de un medio institucional, evite el uso de emoticones, de imágenes, o de contenidos que estén por fuera de los requerimientos que hace el ciudadano.</p>	

➤ **Atención en salud en el servicio de Urgencias.**

El servicio de urgencias merece una especial consideración, ya que la persona que acude para ser atendida por una enfermedad, la cual le está causando un desequilibrio biológico, psicológico y/o social, presenta signos y síntomas que le generan dolor, incomodidad, angustia, entre otros. La atención del personal médico y enfermería debe caracterizarse por un alto componente de calor humano y apoyo al paciente para asimilar el problema y asumir el tratamiento, no centre su atención meramente en el aspecto físico del paciente olvidando el ser.

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
Urgencias	<p>Cuando el paciente ingresa al servicio de urgencias, su primer contacto es con el auxiliar de admisiones seguido del médico del triage, quien debe realizar una valoración rápida para determinar la prioridad y el tipo de atención que debe recibir en el servicio, debe iniciar una interacción adecuada con el paciente, para disminuir el miedo, la ansiedad, la angustia y la irritabilidad propias de la enfermedad y agravada por la larga espera que en algunos momentos se presenta en el servicio.</p> <p>Demuestre disposición e interés en el momento de la atención al usuario en la consulta médica del triage, evite barreras como las interrupciones debido a llamadas u otros distractores, ya que esto no favorece una escucha activa acerca de las necesidades del usuario. El tiempo de triage o servicio de observación debe ser eficaz y eficiente para un efectivo diagnóstico.</p> <p>En caso de que el paciente de acuerdo con su estado no clasifique dentro del triage para ser atendido La ESE La María, se deberá explicar de manera comprensible el porqué del redireccionamiento hacia otro nivel de atención; debe asegurarse de que haya comprendido la información.</p> <p>En caso de no tener clara la Red de la EPS a donde se debe</p>	Personal que labora en el servicio de urgencias

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
	<p>direccionar el paciente, debe asesorarse con el personal de referencia y Contra referencia de la institución. Tanto el personal médico como de enfermería debe hacer el seguimiento periódico de los pacientes que se encuentran pendiente en la sala de observación y atención inicial, en caso de saturación del servicio de se debe realizar una nueva valoración para identificar de manera oportuna los cambios en el estado clínico y, por ende, de la prioridad de atención previamente asignada.</p> <p>Mantenga contacto permanente con el paciente y la familia; explique detalladamente la situación, permita acompañar al paciente en los procedimientos en que es prudente hacerlo e involucrar la familia en los cuidados, esto le permite al paciente conservar parte de su privacidad, hábitos y costumbres.</p> <p>Recuerde utilizar un lenguaje del común, palabras y frases sencillas, comprensibles y acordes con cada persona; además de la aplicación de los correctos en el servicio como parte de la atención segura que se debe brindar al paciente.</p> <p>Si el paciente debe permanecer en urgencias durante un período de tiempo largo debido a la no disponibilidad de camas o cualquier otro inconveniente, debe estar en contacto permanente y notificar el avance del proceso o la atención; brindarle un cuidado integral, amable y afectuoso permite mitigar los sentimientos de desesperanza, ansiedad, miedo y dolor.</p> <p>Recuerde que una atención con calidad hace parte de los derechos de los usuarios.</p>	

➤ **Atención en salud en el servicio de Hospitalización y UCI-UCE.**

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
Internación en cualquiera de los 10 servicios que tiene la E.S.E., Hospital	<p>Recuerde siempre antes de ingresar a las habitaciones de los usuarios a realizar la ronda médica, seguimiento, o aplicación de medicamentos, cumplir con los requerimientos de atención segura como la campaña de lavado de manos.</p> <p>Todo el personal debe presentarse por lo menos al paciente diciéndole su nombre y cargo y de igual forma despedirse al momento de finalizar el turno.</p> <p>Todo el personal médico antes de tocar al paciente y al momento de procurar realizar la evolución también deberá presentarse al paciente y/o a su acompañante si hace presencia, indicándole su nombre y cargo al interior de la ESE Hospital La María.</p> <p>Si en el momento de la ronda médica, seguimiento, o aplicación del medicamento se encontraran en la habitación familiares o visitas, se les indicará de manera respetuosa, con</p>	<p>Todo el personal y abarca desde personal profesional especializado de medicina y de enfermería, hasta personal técnico, de apoyo como, camilleros,</p>

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Código: PL-DIE-003

Versión: 003

Fecha: 17/03/2025

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
<p>La María</p>	<p>amabilidad y evitando un tono brusco que deben abandonar la habitación, aplicará también si el personal de enfermería encuentra más personas de las permitidas por el hospital en el protocolo de visitas.</p> <p>Inmediatamente después de terminada la ronda médica, preservando la intimidad del paciente se informará a los familiares del plan médico a seguir, evolución y posible tiempo de hospitalización, en ningún caso se deberá hacer en pasillos o delante de personas ajenas al paciente; tampoco se dejará esta responsabilidad al personal de enfermería o a los estudiantes de medicina.</p> <p>Si se presenta algún inconveniente, duda o inconformidad con el paciente o sus familiares, debemos evitar cualquier tipo de discusión, por favor guarde la calma y remita el caso al jefe de Hospitalización y a la enfermera jefe de piso para buscar una solución, en cualquier caso, no debe manifestar su ira delante del paciente o se iguale en la discusión, esto desluce de su actividad profesional y de usted como persona.</p> <p>En la atención de salud de un paciente hospitalizado también se puede caer en el error de cometer alguno de los pecados en la atención, por favor evite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apatía: es una actitud egoísta que nos hace indiferente, que no nos importan nada. • Desaire: es una falta de gentileza y amabilidad, que nos hace demostrar indiferencia y que no estamos dispuestos a ayudar • Frialdad: con el usuario o su familia: es decir, ser apático, hostil o impaciente. • El aire de Superioridad: como si un requerimiento fuera algo reprochable. menospreciar, tratar con impaciencia como si estuviera haciendo un favor. • El Robotismo: solo repite lo mismo en forma mecánica, un guion que aprendió de memoria • Negación: negar el servicio invocando un reglamento, si detenerse a analizar la situación puntual u ofrecer otra alternativa. • Evasivas: o evadir al paciente o la familia cuando tenga dudas, porque es más fácil evadir que enfrentar la responsabilidad de la solución o asesorarlo a donde acudir <p>Durante la ronda médica, seguimiento, o aplicación de medicamento, evite las interrupciones debido a llamadas u otros distractores, el tiempo de la ronda en algunos casos es limitado por lo cual este debe ser eficaz para un efectivo diagnóstico. Recuerde que una atención con calidad hace parte de los derechos de los usuarios.</p> <p>Recuerde que la institución tiene un protocolo establecido de atención a familia de pacientes fallecidos, siempre busque la</p>	<p>nutricionistas, psicología, trabajo social, del aseo, y personal administrativo que hace presencia en los servicios de hospitalización</p>

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
	asesoría del área de atención al usuario y Psicología.	

➤ **Atención al paciente y/o acompañante al ingreso del servicio de Hospitalización.**

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
Internación en cualquiera de los 10 servicios que tiene la E.S.E., Hospital La María, incluyendo la UCI si es del caso	<p>Identificación del paciente con el documento de identidad</p> <p>Entregarle la carta de DEBERES y DERECHOS de los pacientes y explicarles al menos dos de cada uno.</p> <p>Darle la bienvenida al servicio diciéndole el nombre de este y quien es la persona y cargo que lo recibe y el horario de visitas</p> <p>Indicarle la cama o cuarto asignada, darles orientación a los servicios (Baño, hora de visita, y normas).</p> <p>Asegurarse que porte la manilla de identificación</p> <p>Informarle al paciente y a sus acompañantes del cuidado de sus pertenencias personales, la ESE Hospital La María no se hace cargo de estos.</p> <p>Preguntar si sufre de alguna alergia medicamentosa</p> <p>Valorar el estado de salud del paciente y revisar la historia clínica</p> <p>Ayudar a ubicar al paciente en su sitio asignado</p> <p>Hacer observación de las condiciones físicas generales del paciente</p> <p>Preguntar al paciente sus hábitos y prácticas religiosas</p> <p>Cumplir las órdenes medicas de acuerdo con las necesidades del paciente</p> <p>Realizar el plan de cuidados de la atención de enfermería</p> <p>Consignar todas las observaciones y datos obtenidos en los diferentes registros</p> <p>Informar al paciente que no debe ausentarse de su habitación.</p> <p>Informar al paciente y a sus familiares, de no manipular los líquidos y sueros que al paciente se le colocan, el mito que el suero engorda y alimenta es solo eso, un mito</p> <p>Informar al paciente y a sus acompañantes del inventario de los bienes de los cuales se usufructuará durante su estancia y hacer firmar el documento de manejo responsable de los mismos y de asumir su daño en caso de que así se tipifique.</p> <p>Informar al paciente y/o a sus acompañantes que en las instituciones de salud ESTA PROHIBIDO FUMAR absolutamente nada.</p> <p>Informar al paciente y a sus acompañantes, que el silencio es</p>	<p>Todo el personal y abarca desde personal profesional especializado de medicina y de enfermería, hasta personal técnico, de apoyo como, camilleros, nutricionistas, psicología, trabajo social, del aseo, y personal administrativo que hace presencia en los servicios de hospitalización</p>

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
	<p>reparador para todos los pacientes e invitarlo a mantener un tono adecuado de su voz.</p> <p>Actualizar la historia clínica, exámenes de laboratorio y dejarla en su sitio adecuado.</p> <p>Orientarlo acerca del derecho que tiene de utilizar el servicio psicológico, trabajo social y espiritual.</p>	

➤ **Atención al paciente y/o acompañante al momento del egreso de los servicios asistenciales y administrativos.**

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
Egreso del paciente	<p>Egreso por orden medica:</p> <p>Verificar que los registros de salida estén completamente diligenciados por parte del personal médico. Informar al usuario y familiar de la orden desalida. Permitir la participación de la familia en el egreso.</p> <p>Reforzar al usuario y la familia los conocimientos adquiridos durante la educación dada el tiempo hospitalario.</p> <p>Orientar al usuario hacia la consulta externa o a otros servicios de salud según el caso.</p> <p>Valorar nuevamente el estado del usuario, si descubre signos anormales o nuevamente síntomas avisar al médico.</p> <p>Educar sobre hábitos saludables y signos de alarma por la cuales vuelva al servicio a consultar.</p> <p>Organizar la historia clínica según orden establecida y llevarla al servicio de admisiones.</p> <p>Desinfectar la habitación para adaptarla a otro paciente que ingrese al servicio.</p> <p>Remisión hacia otra institución:</p> <p>Salida del paciente de la institución a otra.</p> <p>Confirmar orden de remisión a la otra institución e historia clínica.</p> <p>Brindar información a sus familiares y usuarios el sitio donde se remite.</p> <p>Coordinar con las diferentes instituciones el traslado del usuario fecha y hora.</p> <p>Realizar el control final y reforzar educación según el caso.</p> <p>Consignar todos los datos obtenidos según registro de enfermería.</p> <p>Realizar nota de enfermería detallada sobre el traslado del usuario.</p> <p>Valorar al usuario y cerciorarse que este en las condiciones adecuadas para su traslado.</p>	Todo el personal y abarca desde el asistencial hasta el administrativo

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
	<p>Buscar un acompañante para el traslado si es necesario.</p> <p>Orientar al familiar sobre los pasos a seguir para reorientar la remisión.</p> <p>Despedir cordialmente al paciente y familiar.</p> <p>Fuga: Es el egreso del paciente sin provocación y sin conocimiento del personal de salud</p> <p>Al observar la ausencia del usuario realizar una búsqueda por todo el hospital.</p> <p>Informar la fuga a la portería y dar la descripción del paciente.</p> <p>Al confirmar la fuga avisar al médico, familia, y servicio de facturación.</p> <p>Realizar nota de enfermería consignando la fuga del paciente. Una vez confirmada la fuga avisar en la oficina de trabajo social.</p> <p>Alta voluntaria Es el egreso del paciente en contra del concepto del médico tratante.</p> <p>Escuchar al paciente, aclarar causa, dudas de alta voluntaria.</p> <p>Analizar el caso si es necesario buscar participación de otros profesionales hacerlo de inmediato.</p> <p>Explicar al usuario sobre su permanencia hospitalaria.</p> <p>Tratar de convencerlo para que insista de la idea de retirarse.</p> <p>En caso de que el usuario dese marcharse hacerle firmar el acta voluntaria frente de un testigo o familiar.</p> <p>Explicar signos de alarmas y posibles complicaciones.</p> <p>Egreso por defunción Egreso de paciente que ha fallecido</p> <p>Preparar el cadáver para la salida a los servicios funerarios.</p> <p>Registrar fecha y hora.</p> <p>Entregar certificado de defunción por el médico tratante con su consecutivo y esto deberá quedar consignado en la historia clínica del paciente fallecido.</p> <p>Llevar a cabo la asepsia antes, durante y después de la salida del cadáver.</p> <p>Proporcionar al cadáver el máximo respeto.</p>	

➤ **Atención en salud en el servicio de Cirugía (Quirófanos).**

Los quirófanos son un espacio muy especial en toda institución de salud, de allí que llevar a un ser querido a uno de estos espacios puede generar una gran carga de ansiedad en los acompañantes. Entre las mayores preocupaciones están:

1. El temor por la salud del paciente: Existe incertidumbre sobre cómo saldrá la cirugía y si habrá complicaciones durante o después del procedimiento.
2. Falta de control: No poder estar presentes ni intervenir mientras el ser querido está en el quirófano puede ser angustiante.
3. Preocupación por los riesgos quirúrgicos: El conocimiento de los posibles riesgos y efectos secundarios puede aumentar la ansiedad.
4. Desconocimiento del proceso: No entender todos los aspectos médicos o los términos utilizados puede generar más miedo.
5. Espera prolongada: Los tiempos de espera pueden parecer interminables y alimentar la sensación de impotencia.

Es importante que los acompañantes encuentren formas de manejar esta ansiedad, como buscar apoyo emocional, hablar con el personal médico para aclarar dudas o distraerse con actividades relajantes mientras esperan.

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
<p>Unidad Quirúrgica y endoscópica y de apoyo diagnóstico Médico</p>	<p>Recuerde siempre antes de entrar a los quirófanos y áreas de cirugía, cumplir con los requerimientos de atención segura como la campaña de lavado de manos.</p> <p>Cuando reciba el paciente para ingresar a sala de preparación recuerde llamarlo por su nombre y prestar atención a la entrega por parte de enfermería de piso en caso de ser hospitalizado, preséntese con su nombre y brinde las indicaciones con un trato cálido y amable, recuerde que el usuario generalmente llega con un estado de ansiedad.</p> <p>Informe al paciente y ojalá a por lo menos un familiar, con antelación y en términos comprensibles, todos los pasos que se vayan a dar desde el momento que ingresa a sala de preparación y quirófanos.</p> <p>Cuando el paciente ingrese al quirófano para su procedimiento el cirujano y el anestesiólogo deberán presentarse y dar a conocer los funcionarios que estarán en la cirugía, (como se encuentra en el NORMAS BÁSICAS DE COMPORTAMIENTO EN QUIRÓFANO de la ESE Hospital La María, además finalizando el acto quirúrgico informarán al acompañante sobre el resultado del procedimiento, tanto el cirujano como el anestesiólogo y deberán tomar la firma del mismo, para efectos de control de humanización en quirófanos.</p> <p>Si a consecuencia de cualquier contratiempo o complicación, no necesariamente relacionada con la intervención, la permanencia del paciente en cirugía fuese mayor a la prevista, el personal de enfermería, o el especialista quirúrgico de preferencia este y el anestesiólogo, deberá informarles a los acompañantes del paciente sobre la situación, en casos más particulares la familia deberá ser llamada a un espacio reservado para tranquilizarla y darle la debida información cumpliendo con los derechos de los usuarios</p>	<p>Todo el personal que labora en el servicio quirúrgico y endoscópico, empezando por el líder del servicio y con mayor razón los especialistas quirúrgicos, anestesiólogo y personal profesional</p>

Atención en Servicios Complementarios.

Una Institución de Salud atiende a seres **H**umanos, en servicios **H**ospitalarios, y para poder llegar a ser **H**umanizada, debe contar con el compromiso de todos los que de una u otra forma hacen contacto directo con el paciente y con su familia, esta teoría de las “**3H**”, es la que debe aplicarse y que involucra a todos y es por eso por lo que el siguiente personal, debe adherirse a la Política de Humanización que en el presente documento se enuncia, dicho personal está conformado por:

- ✓ Personal de Vigilancia
- ✓ Camilleros
- ✓ Personal de Aseo
- ✓ Mantenimiento
- ✓ Servicio de Alimentación
- ✓ Otros servicios (lavandería, central de esterilización, etc.)

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
Apoyos a la Gestión Clínica	<p>a. Personal de Vigilancia La primera persona en tener contacto con el usuario es el personal de seguridad, servidor u orientador designado, quienes ejercen el rol de anfitrión, por lo cual su actitud de servicio es muy importante para causar una primera impresión positiva.</p> <p>Haga contacto visual, sonría y dé la bienvenida al usuario.</p> <p>El éxito se centra también, en brindarle una atención completa y exclusiva a cada usuario, hágalo sentir como en familia y que son el centro de nuestra atención con un trato Cordial, Amable y con una excelente actitud de servicio generando una atmosfera cálida y agradable.</p> <p>Escuche con atención las inquietudes o necesidades del Usuario, indique de forma amable y respetuosa la dependencia a la cual se debe dirigir.</p> <p><i>En caso de que el acompañante de un paciente acuda en el horario no permitido para visitas, informe respetuosa y amablemente el horario designado para las visitas.</i></p> <p>b. Camilleros El saludo tiene un gran valor, observe directamente a la cara y demuestre interés, sonría y salude con un: buen día, buena tarde, buena noche, recuerde que siempre debe portar la escarapela institucional con su nombre visible y en todo caso manifestarle como se llama. Esto siempre en cada traslado o cuando el paciente sea dado de alta</p> <p>Después de terminar el procedimiento u ayuda diagnóstica realizado al paciente, procure no hacerlo esperar por tiempos prolongados para regreso a la habitación de este.</p> <p>Traslade al paciente con las medidas de precaución que este requiera, transmita seguridad y confianza.</p>	<p>Todo el personal que labora en el servicio quirúrgico y endoscópico, empezando por el líder del servicio y con mayor razón los especialistas quirúrgicos, anestesiólogo y personal profesional</p>

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Código: PL-DIE-003

Versión: 003

Fecha: 17/03/2025

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
	<p>Recuerde proteger la intimidad del paciente.</p> <p>No hacer uso del celular cuando se encuentre en la actividad de traslado de un paciente, es muestra de no interés por quien está siendo objeto de su labor.</p> <p>Recuerde que el silencio hace parte de una de las campañas de la Institución y es fundamental en la recuperación del paciente.</p> <p>c. Personal de Aseo – Mantenimiento - Servicio de Alimentación Otros servicios (lavandería, central de esterilización, etc.</p> <p>El saludo tiene un gran valor, observe directamente a la cara y demuestre interés, sonría y salude con un: buen día, buena tarde, buena noche, recuerde que siempre debe portar la escarapela institucional con su nombre visible.</p> <p>Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.</p> <p>Si un usuario se dirige a usted con alguna duda o inquietud, nunca utilice las expresiones “yo no sé”, “aquí no es”, “eso no me toca a mí”; si es el caso acompañelo al área de atención al usuario para darle un correcto direccionamiento.</p> <p>Recuerde abstenerse de efectuar delante del paciente o acompañantes, en los pasillos u otras áreas de la ESE, descalificaciones o juicios negativos hacia otros compañeros u otras entidades donde fue atendido el usuario.</p> <p>Recuerde que el silencio hace parte de una de las campañas de la Institución y es fundamental en la recuperación del paciente.</p> <p>Recuerde entregar siempre un valor agregado, usted también hace parte del mejoramiento continuo de la ESE.</p>	

➤ Atención en servicios de Consulta Externa y Ambulatorios.

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
<p>Servicio de Consulta Externa, Sede Ambulatoria de San Diego, servicios de Laboratorio Clínico, Servicios de Imagenología, Servicio de Patología</p>	<p>El usuario puede acceder a las distintas áreas de atención del ESE Hospital La María, acompañado por el personal responsable designado, solo o con acompañantes.</p> <p>Salude siempre al paciente con una cara amable, y con un “Bienvenido al Hospital La María, mi nombre es: y en que le puedo servir”</p> <p>Hay que confirmar que los datos de afiliación e historia clínica son correctos.</p> <p>El personal que realiza la acogida del usuario deberá presentarse y portar su documento de identificación, así como mantener una apariencia física cuidada y aseada.</p>	<p>Todo el personal que labora en los servicios ambulatorios de la E.S.E. Hospital La María</p>

SERVICIO	ACCIONES	RESPONSABLES
	<p>La identificación permitirá al usuario y acompañante conocer en todo momento quiénes son los profesionales encargados de atender sus demandas asistenciales.</p> <p>Informar al usuario y/o acompañante sobre las actividades a desarrollar relacionadas con su asistencia.</p> <p>Ofrecer al usuario la posibilidad de aclarar cualquier duda que surja sobre la información recibida, si su estado de consciencia lo permite.</p> <p>Mostrar una actitud positiva y cordial, utilizando un lenguaje claro y conciso con un tono de voz empático y dirigiéndose al paciente por su nombre.</p> <p>Preservar en todo momento la intimidad del paciente, utilizando para ello los recursos disponibles a nuestro alcance.</p> <p>Comunicar al usuario y/o tutor legal, que la información clínica relativa a su proceso, le será facilitada a él y a las personas que nos indique, de acuerdo con la normativa vigente en materia de información y documentación clínica</p> <p>Garantizarle al usuario la confidencialidad sobre la información obtenida referida a su proceso.</p> <p>Prestar especial atención a pacientes con dificultad en la comunicación, utilizando los recursos disponibles para mantener una comunicación efectiva.</p> <p>Identificar factores de riesgo para la seguridad del paciente.</p> <p>Confirmar la disponibilidad de la historia clínica si es en soporte papel (Comprobando que esté completa y ordenada) o acceder a la aplicación informática si es digital.</p> <p>El usuario será recibido por el personal designado en el área de consulta externa; a continuación, se realizará la identificación de este mediante documento de identificación.</p> <p>Comprobar que la citación es correcta (Día, hora, y profesional), y que el paciente tiene realizados los estudios diagnósticos prescritos para la realización de la consulta, si procede.</p> <p>Indicar al paciente la sala correspondiente, donde será atendido.</p> <p>El profesional que realiza la atención debe establecer una relación empática con el usuario y su acompañante, garantizando la resolución de inquietudes y la comprensión de la información proporcionada durante el proceso.</p> <p>No maquillarse, ni contestar el celular para asuntos personales cuando se esté en línea de frente.</p>	

9. MECANISMOS DE MEDICIÓN.

La adherencia e implementación de la presente política se medirá a través de las siguientes herramientas:

- Proporción de usuarios satisfechos (Res 256 de 2016)
- Proporción de usuarios que recomendarían la IPS a familiares y amigos (Res 256 de 2016)

10. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

- FT-MCO-046 Lista de chequeo “Evaluación y cumplimiento de estándares para la satisfacción del paciente y/o acompañante”.
- FT-SIAU-009 Encuesta de satisfacción.
- FT-SIAU-004 Encuesta para evaluar el grado de conocimiento de deberes y derechos por parte del cliente interno y externo.
- Resolución No. 65 del 2025 por la cual se actualiza y se reglamente la política de humanización en la E.S.E Hospital La María.

11. BIBLIOGRAFÍA.

- Protocolo de acogida Madrid. (2017 de noviembre de 10). Recuperado el 06 de NOVIEMBRE de 2019, de https://inafic.com.co/palma/payarte/Documentacion/Macroproceso%20urgencias/Urgencias/Protocolos/U-PRO32_Protocolo_Salud_Mental.pdf
- Protocolo traslado del paciente. (2014 de ABRIL de 28). Recuperado el 6 de noviembre de 2019, de Protocolo traslado del paciente: <http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/c6032233-3266-4865-a36d-234b4d0adbe0/b30fb450-e60d-45e0-884b-63ab8297f5bd/55975b8c-c2c2-42ef-9d90-f291aaeb78b0/55975b8c-c2c2-42ef-9d90-f291aaeb78b0.pdf>
- Manual de atención al ciudadano. (04 de 04 de 2018. Obtenido de Manual de atención al ciudadano: Derechos y deberes de los usuarios
- Protocolo de servicio atención humanizada al usuario. ESE Hospital Manuel Uribe Ángel. Envigado, Antioquia
- Protocolo iberoamericano de humanización de la salud, Organización Iberoamericana de Humanización de la Salud.
- CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023 de la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.

12. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
003	Actualización de la Política de Humanización.	17/03/2025	Anna María Morales Profesional de Calidad	Carlos Alonso García Líder de Calidad	Carlos Mauricio Martínez Gerente

13. REVISIÓN Y APROBACIÓN INICIAL DEL DOCUMENTO.

DOCUMENTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Anna María Morales Monsalve Profesional de Calidad	Carlos Alonso García Berrio Líder de Calidad	Carlos Mauricio Martínez Flórez Gerente

14. ANEXOS.

- Anexo 1. Decálogo de la Humanización de la atención en salud.

1. **Presentarse:** Al iniciar la interacción, el personal de salud debe presentarse con su nombre y rol. Esto establece una base de confianza y respeto mutuo.
2. **Llamar al paciente por su nombre y MIRARLE a la cara:** Utilizar el nombre del paciente demuestra individualidad y reconocimiento. Mantener contacto visual muestra atención y empatía.
3. **Comunicarse en un lenguaje comprensible:** Evitar jerga médica y utilizar un lenguaje claro y sencillo. Asegurarse de que el paciente entienda la información proporcionada.
4. **Desechar el uso de: "el de la cama 401AN":** Referirse a los pacientes por su número de cama o condición médica es despersonalizante. Siempre utilizar el nombre del paciente.
5. **Autonomía del paciente: Participación en la toma de Decisiones:** Involucrar al paciente en las decisiones sobre su cuidado. Respetar sus preferencias y valores.
6. **¡Sonreír!, Que gran invento:** Una sonrisa genuina puede transmitir calidez y empatía, creando un ambiente más positivo y relajado.
7. **Cercanía y Contacto Físico: "dar la mano":** El contacto físico apropiado, como dar la mano, puede transmitir apoyo y cercanía. Siempre obtener el consentimiento del paciente antes de cualquier contacto físico.
8. **Respetar la dignidad de los pacientes: "creencias, ideas, deseos, culturas, opiniones":** Reconocer y respetar la diversidad de los pacientes. Evitar juicios y prejuicios.
9. **Uso de palabras mágicas "HOLA, ADIÓS, PERDÓN, POR FAVOR, GRACIAS":** Estas palabras simples muestran cortesía y consideración. Utilizarlas con sinceridad y frecuencia.
10. **Respetar la intimidad:** Proteger la privacidad del paciente durante exámenes, tratamientos y conversaciones. Asegurarse de que se sienta cómodo y seguro.

- Anexo 2. Estrategia 10 Deberes/10 Derechos E.S.E Hospital La María.

DEBERES	DERECHOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Propender en su autocuidado, el de su familiar y su comunidad 2. Respetar al personal responsable de la prestación de los servicios de salud 3. Atender oportunamente a las recomendaciones formuladas por el personal de salud 4. Cumplir las citas de manera oportuna y atender los requerimientos del personal administrativo y asistencial 5. Usar adecuada y racionalmente los implementos e instalaciones de la institución 6. Presentar los documentos de identificación y los correspondientes a su seguridad social en salud actualizados 7. Realizar los pagos de las cuotas moderados o copagos que se definan dentro del sistema de salud 8. Actuar de manera solidaria antes las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas 9. Actuar de buena fe frente al sistema de salud 10. Suministrar información clara, veraz completa y oportuna sobre su estado de salud y mantenerla actualizada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres. 2. Recibir los servicios en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad. 3. Recibir información sobre los canales para presentar manifestaciones, así como recibir respuesta por escrito. 4. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, independiente se su culto religioso. 5. Obtener información veraz, clara y oportuna para tomar decisiones respecto a su estado de salud, procedimientos, etc. 6. Mantener la intimidad y confidencialidad de toda la información suministrada. 7. Que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada. 8. Aceptar o rechazar procedimientos por sí mismo o por medio de un representante en los casos que estipula la ley. 9. Que se le informe sobre la asociación de usuarios y se le permita pertenecer a esta. 10. Que se le respete la voluntad de participar en actividades de docencia e investigaciones.

- **Anexo 3. Definiciones SIAU (Sistema de información de atención al usuario).**

Se tendrán en cuentas las siguientes definiciones dentro del hospital E.S.E hospital la María.

- ✓ **PETICIÓN:** Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros. Es el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas al hospital ESE Hospital La María por motivos de interés general o particular y a obtener una respuesta oportuna y veraz.
- ✓ **QUEJA:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad. Son aquellas manifestaciones de inconformidad que un ciudadano hace a la ESE Hospital La María debido al incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, por acción u omisión de un servidor con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.
- ✓ **RECLAMO:** Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

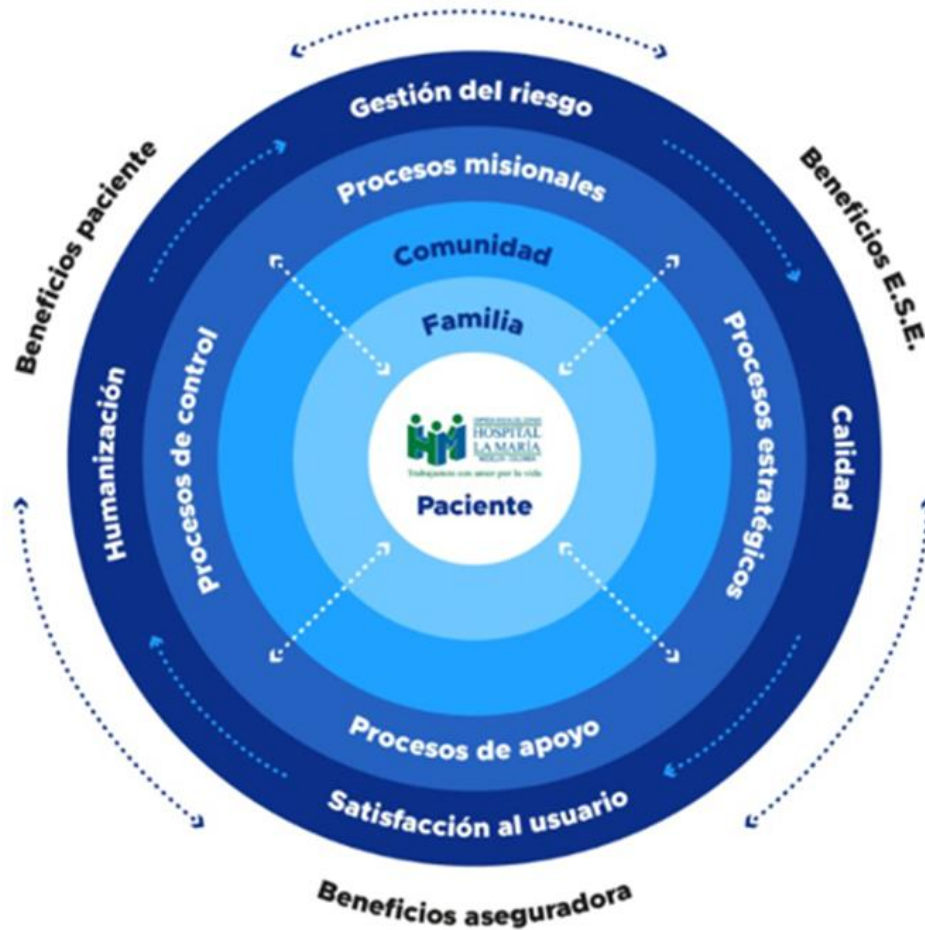
Son manifestaciones de inconformidad por una actuación del ESE Hospital la María que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al derecho que le asiste.

- ✓ **RECLAMO DE RIESGO SIMPLE:** Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.
- ✓ **RECLAMO DE RIESGO PRIORIZADO:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.
- ✓ **RECLAMO DE RIESGO VITAL:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

- ✓ **SUGERENCIA:** Es la proposición que ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de las prestaciones de los servicios de salud, cumpliendo las normativas públicas.
- ✓ **DENUNCIA:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular de un servidor del E.S.E Hospital La María para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional, a que diera lugar. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan las posibles responsabilidades.
- ✓ **FELICITACIONES:** Manifestación de satisfacción con motivo de algún suceso o por la prestación de un servicio como gozo y reconocimiento de este.
- ✓ **TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSF:**

Tipo de solicitud	Termino de respuesta Circular 202315100000010-5 de 2023
Reclamo de Riesgo Simple	72 horas
Reclamo de Riesgo Priorizado	48 horas
Reclamo de Riesgo Vital	24 horas
Consultas especializadas de Medicina Interna, Cirugías General, Medicina general y odontología	3 días hábiles
Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones	15 días hábiles

- **Anexo 4. Esquema grafico del modelo de atención de la E.S.E Hospital La María.**



- Anexo 5. Resolución interna No. 65 de 2025.



Trabajamos con amor por la vida desde 1938



RESOLUCIÓN No. 65 (17 de marzo de 2025)

POR LA CUAL SE ACTUALIZA Y SE REGLAMENTA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN LA E.S.E HOSPITAL LA MARÍA

EL GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL LA MARÍA, en uso de sus facultades legales y en especial las que le confiere la Resolución 13437 de 1991, Decreto 780 de 2016 y el Artículo 14 del Decreto 1876 de 1994.

CONSIDERANDO

1. Que la Constitución Política de Colombia establece en su artículo 209 que la función administrativa está al interés del general y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y moralidad, mediante la descentralización, de la delegación y la desconcentración de funciones
2. Que la Ley 100 de 1993, en el numeral 90 del artículo 153, indica que el Sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la Calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con los estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.
3. Que, el Decreto 780 de 2016 Recopila las disposiciones para el funcionamiento adecuado del Sistema Obligatorio de Calidad en la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SOGCS, orientado al mejorar los resultados en la atención en salud, centrados en los usuarios a través de la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad; Asimismo, define los componentes del SOGCS:
 - El Sistema Único de Habilitación.
 - La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud
 - El Sistema Único de Acreditación.
 - El sistema de información para la calidad.
4. Que la Resolución 5095 de 2018 mediante la cual se adopta el manual de acreditación en salud para estándares ambulatorios y hospitalarios que deben tenerse en cuenta para autoevaluar la calidad como parte del desarrollo de la Ruta Crítica en el Marco del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud PAMEC.



5. Que, el Sistema Único de Acreditación como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad SOCGS, **incluye un grupo de estándares transversales que buscan que la organización propenda la humanización de la atención en salud**, con una atención centrada en el usuario de los servicios de salud cuya meta sea identificar, satisfacer y exceder sus expectativas y necesidades y de este modo garantizar el respeto y la dignidad del ser humano para que mediante estas acciones se genere un proceso de transformación cultural permanente que logre un compromiso en la atención con calidad por parte de las entidades y el personal laboral como aporte al desarrollo sostenible con un comportamiento ético y transparente.
6. Que, el Decreto 903 de 2014 por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud encaminadas a su actualización y modernización donde además se definen reglas para su operación en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Que, la Resolución 2082 de 2014 tiene por objeto dictar disposiciones encaminadas a fijar lineamientos que permitan la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud como componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud. Artículo 2: entre sus ejes trazadores se encuentra la atención centrada en el usuario de los servicios de salud, cuya meta es identificar, satisfacer y exceder sus expectativas y necesidades; la humanización de la atención en salud, cuya meta es garantizar el respeto y la dignidad del ser humano.
7. Que, de conformidad con Minsalud, Concepto, 202111600421161, 15/03/2021, el Decálogo de los derechos de los pacientes, adoptado mediante Resolución 13437 de 1991 esta derogada, sin embargo, actualmente está regulado como Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes, además, el tema fue abordado por la Circular Conjunta Externa 016 del 2013.
8. Que, lo que se refiere a los comités de ética hospitalaria, previstos en los artículos 2, 3 y 4 de la mencionada Resolución 13437 es abordado por los artículos 2.10.1.1.14 y 2.10.1.1.15 del Decreto 780 del 2016 donde se adopta como postulados básicos el propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas, además de garantizar a todo paciente el ejercer sin restricciones los derechos descritos en esta resolución por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

9. Que la ESE debe disponer de recursos y establecer roles y responsabilidades para dar cumplimiento a la política y programa de humanización en cumplimiento de la normativa vigente para garantizar el cumplimiento de los principios de seguridad, oportunidad, continuidad, accesibilidad y pertinencia en la atención en salud.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Actualizar la política de humanización de la E.S.E Hospital La María que contiene el siguiente compromiso:

“Brindar a todos nuestros pacientes y sus familias, un trato personalizado y de respeto que reconozca la integralidad del paciente para mejorar su calidad de vida durante la estancia en nuestra institución, a través de los actos del cuidado presentes durante todo el proceso de atención y pequeñas acciones que tienen el potencial de cambiar la vida, una sonrisa, una palabra amable, una escucha atenta y gestos de bondad”.

ARTICULO SEGUNDO. ALCANCE. La política de humanización está dirigida a todo el personal participante dentro de los procesos institucionales para la prestación de los servicios de salud y es de obligatorio cumplimiento en todas las áreas institucionales.

ARTICULO TERCERO. Objetivo General: Mejorar la satisfacción y calidad de vida de los pacientes, sus familias y colaboradores de la E.S.E mediante la prestación de los servicios de salud con estándares seguros, oportunos, íntegros y bajo respeto de sus derechos como ser humano.

Específicos.

- Establecer una relación de respeto humanizado con nuestros usuarios aplicando un proceso de sensibilización que permita el desarrollo de competencias para el crecimiento de los colaboradores que hacen parte de esta organización.
- Articular instancias de apoyo como los comités de ética, humanización, la Seguridad y Salud en el Trabajo, Gerencia del talento humano, atención al



Usuario y entre otros, para trabajar mancomunadamente permitiendo el bienestar general.

- Generar estrategias de impacto positivo que promuevan la cultura de la humanización de los servicios, proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.
- Desplegar derechos y deberes de los pacientes mediante diferentes estrategias con el fin de generar empoderamiento por parte de los usuarios y funcionarios para un disfrute de sus derechos y un mayor compromiso con sus deberes.
- Establecer prácticas humanizadas que mejoren las condiciones de trabajo y la atención de los usuarios en los servicios de salud como parte del proceso de acreditación mediante la implementación de acciones que incorporen los valores humanos a los valores científicos.

ARTICULO CUARTO. Roles y responsabilidades.

- **Equipo Directivo.** Adoptar la política de humanización. Delegar el referente encargado de la implementación y seguimiento de la política. Velar por la implementación de la política de humanización como eje articulador de la atención en salud a toda la población.
- **Control Interno Disciplinario.** Iniciar procesos disciplinarios por incumplimiento de la política de humanización.
- **Referente de humanización.** Velar por el desarrollo de las actividades programadas y el despliegue de la política en todos los niveles de la organización.
- **Equipo de humanización.** Programar y coordinar las actividades y seguimiento a su desarrollo y generar los informes de la política.
- **Líderes de procesos y Colaboradores.** La práctica de esta política y participación en las actividades de esta debe cumplirse por todos los colaboradores de áreas asistenciales y administrativas de la E.S.E.

Parágrafo primero: La inobservancia de las normas previstas en esta política constituye falta disciplinaria por violación de los reglamentos institucionales, sin perjuicio de las demás sanciones a que hubiere lugar.

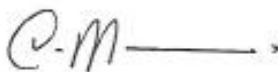


ARTICULO QUINTO. Divulgación. La política de humanización se divulgará a todos los colaboradores de la E.S.E a través de los medios de comunicación masiva (correos electrónicos, página web, chats internos) charlas informativas, así como la socialización al interior de cada proceso por parte de su líder.

ARTICULO SEXTO. Vigencia: La Política de Humanización, actualizada mediante la presente resolución rige a partir desde la fecha de su publicación.

Dado en la ciudad de Medellín a los 17 días del mes de marzo de 2025.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS MAURICIO MARTINEZ FLOREZ
Gerente

	NOMBRE - CARGO	FIRMA	FECHA
PROYECTÓ	Anna María Morales – Profesional de Calidad	<i>Anna Morales</i>	17-03-2025
REVISÓ	Carlos Alonso García Berrío – Líder de Calidad.	<i>Carlos Berrío</i>	17-03-2025
APROBÓ	Fardy Alexis Echeverri Ríos – Líder Jurídico.	<i>Fardy Ríos</i>	17-03-2025

Los arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.