EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA	**POLITICA DE HUMANIZACIÓN**		
	PROCESO: Gerencia del Talento Humano	CÓDIGO	TH_PIN_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	15/12/2024

NOMBRE DEL RESPONSABLE	CARGO	FECHA	FIRMA	
Dr. Jorge Hernández Salazar	Referente Humanización	21/01/2025		**ELABORÓ**
Dra. Johana Bolívar Cuellar	Referente Calidad	21/01/2025		**VALIDÓ**
Dra. Alexandra Santos Ángel	Coordinadora de Recursos Humanos	21/01/2025		**APROBÓ**
Dr. Jorge Enrique Pedraza	Subgerente Administrativo	21/01/2025		**APROBÓ**
Dra. Diego Alejandro García Londoño	Gerente	21/01/2025		**APROBÓ**

1. POLITICA

La Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha., se compromete a implementar la atención humanizada, para brindar un servicio con calidez, respeto, amabilidad que responda a las necesidades y expectativas físicas, psicológicas, sociales, emocionales, culturales y espirituales de los usuarios, orientándose al trato digno, respetando los derechos y deberes, propendiendo a su vez en el bienestar de los colaboradores.

2. OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la prestación humanizada de los servicios de salud a través de la atención integral centrada en el usuario, paciente y su familia y colaboradores con calidad y calidez de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha. ´

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Promover la política de humanización en cliente interno y externo.
- Fomentar la cultura del buen trato, respetuoso y cálido en todas las áreas y servicios
- Promover el cumplimiento de los deberes y derechos de los pacientes
- Fomentar una cultura de parto humanizado

3. ALCANCE

Para: Todos los clientes internos y externos.
Desde: El primer contacto que se tiene con el cliente interno externo.
Hasta: la finalización del servicio solicitado por el cliente externo, alta la finalización de la relación contractual, directos, terceros y contratistas.
La implementación de la política de humanización se realizará mediante la apropiación, adopción y ejecución del programa de humanización con codificación TH-PRI-01.

4. DESCRIPCIÓN Y LINEAMIENTOS.

4.1. Introducción

Este desarrollo sirve para que las instituciones mejoren significativamente la calidad en los servicios de salud y en especial en la atención a los usuarios.

Desde esta perspectiva, los ejes actuales de la acreditación en salud en Colombia son: *Seguridad delPaciente*, *Humanización de la Atención*, *Gestión de la Tecnología*, *Enfoque de Riesgo*, *Transformación de la cultura y Responsabilidad Social*, que promueven alternativas para que las instituciones sepan cómo abordar en forma concreta la solución de los diferentes problemas en cada una de sus áreas. Es importante resaltar que la seguridad del paciente, tiene como premisa una forma concreta de demostrar humanización por el paciente.

Los servicios humanizados en el contexto de la salud se caracterizan por brindar una atención de calidad que permiten desarrollar la capacidad para reflexionar y traspasar los límites de la enfermedad, es decir, comprender a los usuarios en todas sus dimensiones como lo son la familiar, personal, laboral, espiritual, entre otras, priorizando los derechos, la dignidad y comprendiendo al paciente y su familia como una unidad funcional.

También se caracterizan por tener una cultura abierta al cambio mediante el diálogo, aceptando las sugerencias y necesidades que provenga no sólo del usuario o la familia si no de los compañeros del área. Esto implica, que todas las personas que se encuentran vinculadas con el Hospital, mantengan un desempeño de forma eficiente y eficaz en la atención al cliente, promoviendo el trabajo en equipo a través del mejoramiento continuo con capacitación y formación de sus colaboradores, haciéndose necesario comprender y conocer las características de las personas que laboran en las instituciones de salud para poder generar una atención humanizada.[3]

El concepto de humanización se enfoca en ofrecer un trato digno en el servicio de salud, como una obligación que tenemos de ayudar al prójimo desde un punto de vista religioso, y como derecho quetenemos desde que nacemos a tener una vida digna y para poder vivirla requerimos de salud física, mental y bienestar social.

Cuando se habla de dignidad humana se debe tener en cuenta que tiene implicaciones éticas y por esta razón se tratará de forma general de ética médica más adelante, para tener una noción de ésta, sin embargo, es importante aclarar que el tema central de la investigación se encuentra basado en ofrecer calidad de servicio fundamentado en humanizar la prestación de servicios de salud.

4.2. Marco de Referencia:

4.2.1. Conceptos

ATENCIÓN HUMANIZADA: Promueve la autocomprensión y la acción transformadora hacia el mejoramiento de todos los miembros de la organización.

CALIDAD Y HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN: Busca dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar y continuar la vida en las mejoras condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad y la diversidad funcional con autonomía y respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad. Ministerio de salud y protección social.

CALIDEZ: Se refiere al trato que recibe un cliente por parte de la persona que lo atiende, un trato amable, la buena predisposición para entender sus problemas o inquietudes, en definitiva, el hacerlo sentir en casa.

EMPATIA: Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona. En servicios de salud, la empatía es una forma de conocimiento y aproximación al otro, un intento de ponerse en el lugar de la otra persona. En la relación médico-paciente es además un valor, una actitud y una habilidad. La actitud empática del médico hacia el paciente hace posible el respeto y la dignidad de la relación médico-paciente. Es importante que el médico se ponga en el lugar del enfermo, en su piel y vea con sus ojos. Como dice Unamuno,

hay que estar con el enfermo sin ser el enfermo. La empatía ayuda al médico a imaginar y a comprender lo que el paciente está sintiendo, siendo la mejor forma de sentir lo que nos es común a los seres humanos.

HUMANIZACIÓN: Es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de seres racionales que aspiran a que las personas hagan el bien que se sintonicen los hombres con la bondad y las buenas maneras de hacerlos benignos es humanizarlos. Esta atención a los usuarios debe realizarse en el contexto de lo ético, lo moral y los valores, buscando únicamente satisfacer sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social, trato humanizado que genere confianza en la confidencia la seguridad y la privacidad del usuario.

La humanización busca también la realización humana y profesional de los trabajadores de salud y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Tiene que ver con una actitud personal, un estilo de vida que va más allá de unas normas, una ideología o una filosofía; es pasar de una relación funcional a una relación empática centrada en la persona.

La humanización la entendemos como un proceso dinámico, interactivo, en que podemos considerar tres tipos de variables:

- Las necesidades de la persona enferma.
- Las necesidades de los trabajadores de la salud.
- Los factores estructurales y organizativos.

4.3. Guías – Instructivos – Políticas del Ministerio, Departamento o municipio sobre la Salud.

• **Constitución Política de Colombia de 1991**. Artículo 48. “De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad”.

• **Decreto 780 de 2016 Ministerio de salud y protección Social**. que compila y simplifica todas las normas reglamentarias preexistentes en el sector de la salud, tiene como objetivo racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector y contar con un instrumento jurídico único.

• **Decreto 903 de 2014 Ministerio de salud y protección Social.** "Por el cual se dictan las disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud"

• **Resolución 2082 de 2014 Ministerio de salud y protección Social.** " Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud"

• **Resolución 6055 de 2016 Ministerio de salud y protección Social**. "Por la cual se determina la integración y el funcionamiento del Consejo Asesor para el Sistema Único de Acreditación en Salud"

• **Resolución 5095 de 2018 Ministerio de salud y protección Social.** Hace referencia a la adopción de los manuales de acreditación.

• **Ley 23 de 1981 Código de Ética**. La cual dicta normas sobre la Ética Médica aplicable a los profesionales de la salud que ejercen su profesión en Colombia.

• **Resolución 13437 de 1991 Ministerio de Salud** Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.

5. Describir el desarrollo

5.1. Lineamientos.

La Política de Humanización establece dos líneas de intervención en procura de hacer realidad la prestación de servicios humanizados centrados en (**cliente externo**) el usuario, el paciente y su familia, así como al (**cliente interno**) colaboradores.

5.2. Estrategias.

Cliente externo: Atención del parto humanizado, Leer para sanar, Jugar para sanar, Solidaridad en la adversidad, Un cumpleaños diferente, Como te sientes tratado, Siempre en contacto con los míos, Estamos contigo en tu crisis, Un espacio Espiritual.

Cliente interno: Reconocimiento a funcionarios, Te formamos en Humanización, Te apoyamos para que mejores. PQRSDF relacionadas con Comunicación asertiva, Te apoyamos en tu crisis (CI), Percepción de la Humanización, Celebración días especiales, Saludo de Cumpleaños (CI).

6. **Relacionar Normatividad aplicable.**

Decreto 780 de 2016 Ministerio de salud y protección Social. que compila y simplifica todas las normas reglamentarias preexistentes en el sector de la salud, tiene como objetivo racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector y contar con un instrumento jurídico único.
Resolución 5095 de 2018 Ministerio de salud y protección Social. Hace referencia a la adopción de los manuales de acreditación. El manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario en Colombia, establece 8 estándares de acreditación el primergrupo se denomina grupo de estándares del proceso de atención al cliente asistencial y comprende los siguientes estándares: Derechos de los pacientes, seguridad del paciente, acceso, registro e ingreso, evaluación de la atención, planeación de la atención, ejecución del tratamiento, salida y seguimiento, referenciay contra referencia y sedes integradas, el objetivo es dar cumplimiento a todos los anteriores a partir del enfoque de humanización del servicio. Versión 3.1"
Ley 23 de 1981 Código de Ética. La cual dicta normas sobre la Ética Médica aplicable a los profesionales de la salud que ejercen su profesión en Colombia. “La medicina es una profesión que tiene como fin cuidar de la salud del hombre y propender por la prevención de las enfermedades, el perfeccionamiento de la especie humana y el mejoramiento de los patrones de vida de la colectividad, sin distingos de nacionalidad, ni de orden económico-social, racial, político o religioso. Por consiguiente, el ejercicio de la medicina tiene implicaciones humanísticas que le son inherentes”. “La relación médico-paciente es el elemento primordial en la práctica médica”. Para que dicha relación tenga pleno éxito, debe fundarse en un compromiso responsable, leal y auténtico, el cual impone la más estricta reserva profesional. Pero las instituciones que hacen parte del sistema de seguridad social en salud deben implementar y entregar herramientas a los trabajadores que conlleven a prestar un trato digno y respetuoso a los ciudadanos de Colombia”.
Resolución 13437 de 1991 Ministerio de Salud Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. Artículo 1º “Adoptar como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas” se presentan los diez derechos de los pacientes”.

7. Seguimiento, Control:
   La Política de Humanización se hace realidad mediante el Programa de Humanización TH_PRI_01 que establece entre otros, las actividades a ejecutar, a las cuales se les hace seguimiento mediante la Matriz Plan de acción en humanización CA_FTO_26

8. **METAS**

1. Cumplir el 80% del plan de acción de Humanización
2. Obtener el 80% de satisfacción con enfoque del servicio humanizado tanto para el cliente interno como externo

9. INDICADORES

3. Porcentaje de cumplimiento del plan de acción del programa de humanización, POA - 66
4. Tasa de Satisfacción global de la percepción de humanización cliente interno y cliente externo

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Portal Interno de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha evite copias de este documento ya que puede ser una versión desactualizada.