

# POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

DOCUMENTO CONTROLADO

 <p><b>E.S.E</b> HOSPITAL DEPARTAMENTAL <b>SAN ANTONIO DE PADUA</b> Salud Integral, Impacto Real</p>	<b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>	<b>Fecha:</b> 08/04/2025
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-011
		<b>Versión:</b> 06
		<b>Página No.</b> 2 de 26

## 1. INTRODUCCIÓN

La humanización es concebida como un imperativo ético y uno de los ejes fundamentales para el Sistema de Salud, y no solamente como un atributo del servicio, producto o información, de cada una de las organizaciones o actores que lo conforman. La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así mismo pretende generar e impulsar un proceso de transformación de la cultura del sistema de salud a partir del cambio de comportamiento de las personas en las instituciones en todos los niveles del sistema de salud, (nacional, intermedio y local) reconociendo los valores, la historia y logros alcanzados. Por lo cual la humanización puede transformar la manera de pensar, dirigir y actuar del Sistema de salud. (Ministerio de la protección social, 2016) 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. Por ello es de gran importancia tener en cuenta la preparación de los profesionales en salud para la sensibilización con respecto a la atención de los usuarios, que debe realizarse en el contexto de la ética y los valores, de este modo se pretende atender al paciente, la familia y colaboradores y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social.

La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua desde su direccionamiento estratégico propende por el fortalecimiento de la política de humanización de la atención en salud, buscando que esta se constituya en un objetivo y eje central de mejoramiento continuo en la actuación diaria de los colaboradores de la institución hacia el servicio de los pacientes, su acompañante y/o familia con una atención integral caracterizada por la calidez, el trato humanizado, el ambiente seguro y confortable, la consideración y el respeto hacia su privacidad y dignidad, con el fin de prestar un servicio de calidad, con atención humanizada, oportuna y efectiva, que responda a las necesidades y expectativas físicas, mentales y sociales.

La Política de Humanización se encuentra articulada con la Plataforma estratégica de la ESE HDSAP, lo cual refleja el compromiso de la Alta Dirección.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La atención del paciente y su familia se debe realizar de manera congruente con las características socioculturales individuales y de acuerdo con las condiciones específicas de salud. Para ello se espera que el plan de cuidado y tratamiento sea recibido por el paciente bajo condiciones de seguridad, el respeto a sus derechos, de manera

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

informada, con acciones de educación sobre su enfermedad y con el propósito de obtener los resultados esperados.

La humanización de los servicios de salud es una necesidad prioritaria, donde el actuar diario del colaborador de la ESE HDSAP debe estar enmarcado por el respeto hacia los colaboradores usuarios y su familia, su privacidad y su dignidad, como aspecto fundamental de la prestación de los servicios de salud.

La institución se compromete a brindar un servicio integral al usuario, su familia y colaboradores, brindando afecto, confianza y un ambiente humano y seguro para de esta manera dar bienestar y satisfacción.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. Objetivo general

Garantizar la prestación de los servicios de salud por parte de los colaboradores con estándares de seguridad, respeto, privacidad, dignidad, oportunidad e integridad; teniendo en cuenta sus derechos como ser humano en todas las fases del proceso de atención en salud.

#### 3.2. Objetivos específicos

- ✓ Promover la atención integral a todos los usuarios que demanden nuestros servicios de salud, garantizando sus derechos sin discriminación alguna por raza, sexo, etnia, educación, creencias religiosas y condiciones socio-económicas entre otros aspectos, teniendo en cuenta el enfoque diferencial para la población vulnerable.
- ✓ Brindar información al usuario, familia y/o acompañante de acuerdo con sus necesidades y expectativas, garantizando las condiciones de privacidad y confidencialidad.
- ✓ Garantizar una política de confidencialidad frente a la información del cliente externo, estableciendo de forma clara en la misma la no divulgación de la misma sin su autorización y/o consentimiento.
- ✓ Garantizar el mantenimiento de la privacidad del paciente durante la toma de muestras, realización de exámenes y entrega de resultados en los servicios de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, suministrando en los casos necesarios elementos físicos como batas, frascos, etc. que contribuyan a preservar la privacidad y la dignidad del usuario en las situaciones que así lo ameriten.

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

- ✓ Establecer unos procesos humanizados con relación a los horarios de visitas los cuales se definirán con base en las necesidades de los usuarios, dando priorización a los niños y niñas, adultos mayores, obstétricas, usuarios con discapacidad física y/o mental, y pacientes que por su condición de salud ameriten de un acompañamiento y/o apoyo permanente de su familia y/o acompañante.
- ✓ Garantizar un ambiente físico seguro, confortable y humanizado para la atención del cliente externo que permita el respeto por la privacidad y dignidad del usuario.
- ✓ Propender por una atención integral humanizada con enfoque diferencial a toda la población víctima del maltrato infantil, abuso sexual, violencia intrafamiliar o víctimas del conflicto armado, estableciendo los criterios para un abordaje y manejo inicial adecuado, seguimiento, consejería psicológica y espiritual en los casos necesarios, dentro de los parámetros del respeto a la privacidad y dignidad del usuario, a fin de garantizarles el manejo oportuno, eficaz y digno.
- ✓ Identificar y garantizar en los casos respectivos el apoyo emocional y espiritual en los usuarios, familia y/o acompañante.
- ✓ Promover condiciones de silencio y reducir la contaminación visual y auditiva.
- ✓ 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, seguridad y salud en el trabajo, seguridad del paciente, SIAU, Gerencia del talento humano, 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.
- ✓ 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.
- ✓ Desplegar la Política y programa de Humanización a toda la Institución. Comprometer a los colaboradores en el despliegue y cumplimiento tanto de la Política de Humanización como del Programa.

- ✓ Diseñar y ejecutar las Estrategias a realizar en cada línea de intervención articulada con cada uno de los Procesos Institucionales bajo la premisa de " Hospital Humanizado y Seguro es nuestro compromiso" Realizar socializaciones permanentes al cliente interno y externo en el cumplimiento de la política y el programa de Humanización Encaminar el trabajo de los colaboradores desde la disciplina, la amabilidad, el apoyo, calidez, solidaridad, servicio humanizado, seguridad, trabajo en equipo, integridad, respeto, pensamiento crítico, ética, honestidad y lealtad.
- ✓ Brindar una Atención Humana y Segura.

#### **4. META**

Trabajar en el fomento de una cultura de servicio humanizado que brinde comodidad y privacidad a los usuarios, familiares y colaboradores; mediante acciones que influyan en el desarrollo profesional, personal y en el mejoramiento continuo del ambiente laboral, promoviendo el respeto y ejercicio de derechos y deberes de los usuarios, incentivando la comunicación asertiva.

#### **5. ALCANCE**

La humanización es un eje transversal a todos los servicios de salud y debe estar presente en todos los procesos institucionales para garantizar la buena prestación de los servicios. El alcance de la política **es el desarrollo de una cultura humanista desde habilidades y competencias de los colaboradores para la satisfacción de las necesidades físicas, emocionales y espirituales del paciente, familia y comunidad.** Por lo anterior, El Hospital Departamental San Antonio de Padua promueve la atención humanizada durante la prestación de los servicios a través de un trato digno, compasivo y respetuoso de su autonomía y demás derechos del paciente y su familia. Es nuestro compromiso **la compresión del dolor, que exige un cuidado y soporte integral, por parte de los colaboradores en salud, enmarcado en el apoyo espiritual y emocional, la calidez en la comunicación con el paciente y entre el grupo multidisciplinario tratante.**

#### **6. PROPÓSITO**

Para la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua es prioridad lograr la satisfacción plena y humana de nuestros usuarios y sus familias con una atención continua, oportuna, pertinente, accesible, segura, privada, cordial y respetuosa; con servicios de calidad profesional y técnica. El programa de Humanización se promulga mediante la declaración de la política institucional de Humanización así:

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

“Para la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua, la Humanización es un imperativo ético de reflexión e inclusión integral de dimensiones biológicas, psicológicas, sociales, culturales y ambientales de la persona, la cual más allá de ser un atributo de servicio, trabaja para la comprensión de la experiencia Humana con la Enfermedad”.

## 7. PRINCIPIOS

La Política de Humanización adopta los nueve principios institucionales de la Plataforma Estratégica y adiciona cinco principios enfocados de manera directa en el programa de humanización.

- ✓ **Servicio humanizado:** Sensibilidad para atender y responder a las necesidades de los usuarios, con calidez, amabilidad, consideración y empatía.
- ✓ **Seguridad:** Garantía de integridad en la ausencia de riesgo o peligro de accidente para las personas bienes y recursos.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Aporte coordinado de un conjunto de personas para el logro de los objetivos
- ✓ **Integridad:** Hacer lo correcto sin daño a los demás.
- ✓ **Respeto:** Se acoge siempre a la verdad, no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira y repudia la mentira y el engaño; valorando a los demás acatando su autoridad y considerando su dignidad
- ✓ **Pensamiento crítico:** Habilidad de analizar, reflexionar sobre los hechos de forma objetiva.
- ✓ **Ética:** Criterio de confidencialidad y profesionalismo en la ejecución de todas las actividades que se desarrollan en la institución.
- ✓ **Honestidad:** Actuación con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, el compromiso con la empresa y el desarrollo de sus funciones dando ejemplo de rectitud.
- ✓ **Lealtad:** Asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud actuando siempre bajo el favor de nuestra institución usuarios y sus familias.
- ✓ **Autonomía:** Este principio pretende partir de una buena información dada al paciente y su familia, para que él pueda hacer uso de su autonomía y tomar decisiones o consentir tratamientos y procedimientos.

 <p><b>E.S.E</b> HOSPITAL DEPARTAMENTAL <b>SAN ANTONIO DE PADUA</b> Salud Integral, Impacto Real</p>	<b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>	<b>Fecha:</b> 08/04/2025 <b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-011
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>Versión:</b> 06  <b>Página No.</b> 7 de 26

- ✓ **Compasión:** es una forma de compartir y participar de los tropiezos materiales, personales y espirituales que aquejan a los demás, con el interés y la decisión de emprender acciones que les faciliten y ayuden a superar las condiciones adversas.
- ✓ **Prudencia:** es el valor que nos ayuda a reflexionar y a considerar los efectos que pueden producir nuestras palabras y acciones, teniendo como resultado un actuar correcto en cualquier circunstancia.
- ✓ **Igualdad:** Tratar a todos los pacientes con igualdad y equidad. Velando por evitar todo tipo de discriminación.

## 8. CONTEXTO DE LA POLÍTICA:

Es necesario evaluar y valorar la calidad y humanización a nivel institucional y en cada uno de los servicios de salud prestados, a nivel de procesos y procedimientos organizacionales; se debe analizar los estándares de calidad y las competencias de los colaboradores, con el fin de diseñar, implementar, ejecutar y hacer seguimiento del cumplimiento a cada una de las estrategias planteadas en la política, evidenciando los planes para mejora continua y resolver las deficiencias encontradas y oportunidades de mejora observadas.

### 8.1. Logotipo política de humanización



El corazón: significa el amor, la pasión, la humanización y la vocación de servicio con la que cada uno de los integrantes del hospital desempeña sus funciones.

Las manos entrelazadas: significan la unión, el apoyo y la ayuda mutua.

El color fucsia: transmite vitalidad, energía y felicidad.

 <p><b>E.S.E</b> HOSPITAL DEPARTAMENTAL <b>SAN ANTONIO DE PADUA</b> Salud Integral, Impacto Real</p>	<b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>	<b>Fecha:</b> 08/04/2025
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-011
		<b>Versión:</b> 06
		<b>Página No.</b> 8 de 26

## 8.2. Slogan

### “HUMANIZACIÓN SOMOS TODOS”

Cada uno de los miembros de la familia ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua debe tratar con humanización a los pacientes, familiares y compañeros.

## 9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

**Humanización:** La humanización en salud es un enfoque que considera al paciente como una persona, no solo como una condición clínica. Implica tratarlo de manera integral y con calidez, respetando su dignidad y derechos.

**Accesibilidad:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, Facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio, incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.

**Actitud:** Es una forma de pensar o sentir a cerca de alguien o algo que a menudo se refleja en el comportamiento de una persona.

**Atención personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

**Asertividad:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.

**Calidad:** propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

**Calidad percibida:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (Fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente y decoración.

**Capacidad de respuesta:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**Competencia:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

**Empatía:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de Salud más valorados por los usuarios.

**Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro Hospitalario. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas. También se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

**Fiabilidad:** Probabilidad de que algo funcione bien, ofrece seguridad y buenos resultados.

**Garantía:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

**Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios, y por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

**Orientación al usuario, paciente o cliente:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de los usuarios.

**Percepción:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

**Profesional:** Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el Hospital; médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarias entre otros.

**Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

**Usuario/ paciente/ cliente:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios del Hospital Departamental San Antonio de Padua. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el Hospital.

**Oportunidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario 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

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios. (Decreto 1011 de 2006).

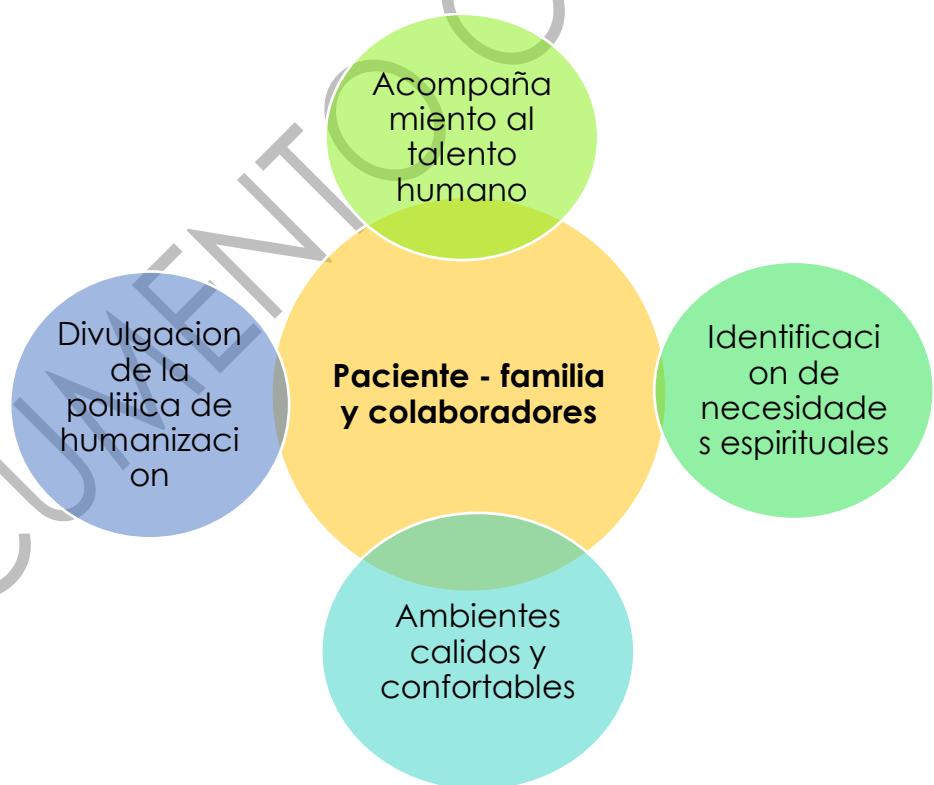
## 10. MARCO LEGAL

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.
Constitución política de Colombia 1991	Art. 48 CPC 1991	Define la Seguridad social como servicio público, bajo la dirección, coordinación y control del estado. Con principios de eficiencia universalidad, y solidaridad así mismo "De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad".
Constitución política de Colombia 1991	Art. 49	Se establecen como funciones del Estado, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas y ejercer su vigilancia y control.
Resolución 13437 de 1991	Ministerio de salud y protección social	Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.
Ley 100 de 1993: ARTICULO 1o.	Sistema de Seguridad Social Integral.	El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.
Ley 911 de 2004	Ministerio de educación nacional	Consagra la responsabilidad deontológica de la profesión de Enfermería, haciendo énfasis en el respeto a la vida, a la dignidad de los seres humanos y a sus derechos, a través del acto del cuidado, de la comunicación y de la relación interpersonal humanizada.
Decreto 1011 De 2006	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	"Características – del SOGCS. Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerequisito para alcanzar los mencionados resultados".
Ley 1122 de 2007	Incluye ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.
Resolución 5095 de 2018	Ministerio de Salud y protección social	Sistema único de acreditación en salud propone un acercamiento al tema de humanización; se trata de proponer soluciones prácticas y visibles a los problemas reconocidos e impulsar a las instituciones en el abordaje de la problemática.

## 11. ESTRATEGIAS

- ✓ Diseño y divulgación de la política y el programa de Humanización somos Todos.
- ✓ Detección e identificación de necesidades de apoyo espiritual.
- ✓ Disponer de ambientes físicos cálidos que permitan disminuir el impacto de la estancia hospitalaria en pacientes y familiares.
- ✓ Brindar intervención, acompañamiento y seguimiento humanizado al talento humano y usuarios hacia la recuperación emocional y autocuidado de la salud mental.

la siguiente gráfica ilustra el diseño estratégico de la Política de Humanización, donde el paciente, la familia y los colaboradores son el enfoque principal de intervención, y están rodeados de las estrategias que permiten alcanzar los objetivos plasmados



 <p><b>E.S.E</b> HOSPITAL DEPARTAMENTAL <b>SAN ANTONIO DE PADUA</b> Salud Integral, Impacto Real</p>	<b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>	<b>Fecha:</b> 08/04/2025 <b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-011
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>Versión:</b> 06  <b>Página No.</b> 12 de 26

## 12. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN Y ACTIVIDADES

El programa de Humanización se desarrollará sobre cinco líneas de intervención:

### 12.1. Línea 1. "Humanizarte"



La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, busca garantizar las condiciones de privacidad, comodidad, silencio, trato digno entre usuarios, familiares y colaboradores durante la estancia hospitalaria.

#### 12.1.1. Actividades:

- ✓ Generar espacios donde los usuarios y familiares estén tranquilos en condiciones de silencio, que beneficien la recuperación de los pacientes.
- ✓ Realizar campañas institucionales dirigida a los colaboradores del área asistencial y administrativa en el manejo del silencio a través de la modulación del tono de voz y uso adecuado de los dispositivos electrónicos (modo vibrador o silencio, dispositivos a bajo volumen, etc).
- ✓ Intervención al talento humano con dificultades para relacionarse con compañeros y usuarios, siguiendo el conducto regular.
- ✓ Realizar capacitación a usuarios en el área de consulta externa para promover el silencio.
- ✓ Uso de mensajes reflexivos en tv de consulta externa y pagina web (link humanización).
- ✓ Uso de música relajante en los espacios asistenciales.
- ✓ Evitar las reuniones sociales de los colaboradores en turno y en áreas de pasillo.

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

- ✓ Establecer condiciones de comodidad para los pacientes y sus familias mediante la realización de rondas de calidad, verificar tiempos de espera para la atención.
- ✓ Brindar a los pacientes un trato digno y amable, dando un manejo adecuado a la información y garantizar su privacidad y confidencialidad, mediante la estrategia de cliente incognito con el fin de promover el trato digno por parte del personal asistencial, se seleccionan usuarios a quienes se les hace seguimiento en el proceso de atención desde la solicitud de la cita, hasta que finaliza el todo el trámite de la consulta. Posteriormente se indaga el nivel de satisfacción del usuario y finalmente se hace un reconocimiento al profesional que se destaque por su trato humanizado.
- ✓ Realizar la encuesta de medición de humanización de los usuarios frente a los servicios prestados (aplicación encuestas de humanización a pacientes y familiares, aplicación de encuesta a los colaboradores).
- ✓ Aplicar listas de chequeo de cliente incognito.

**12.2. Línea 2. "EDUCANDO CON AMOR"**



La institución se compromete a educar con amor a los colaboradores, usuarios y sus familias en derechos y deberes de los pacientes, estandarizar el ciclo de atención del usuario desde que llega hasta su egreso, elección de profesional para la atención y garantizar la información al usuario sobre los servicios que presta, proceso de asignación de citas y Política de Humanización.

### 12.2.1. Actividades:

- ✓ Implementar sondeo en los diferentes servicios para evaluar el grado de entendimiento y comprensión de los Derechos y Deberes de los pacientes.
- ✓ Revisar con la oficina de atención al usuario las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que vulnere los derechos y deberes de los pacientes, los cuales llegan al buzón de sugerencias, página web, personales y por correo electrónico, adicional se debe tener en cuenta seguir los conductos regulares. (personal de planta, contrato, agremiados, otra modalidad de vinculación).
- ✓ Publicar los mensajes y felicitaciones de los usuarios dirigidos al personal asistencial y administrativo, en las redes sociales del hospital.
- ✓ Estandarizar la información de la institución y su estado de salud del ciclo de atención del usuario desde que su ingreso hasta su egreso.
- ✓ Brindar información sobre el derecho de elegir profesional para la atención según las opciones que ofrece la institución.
- ✓ Informar a los usuarios sobre los servicios que presta la institución y el trámite para la asignación de la cita médica para los servicios ambulatorios.
- ✓ Fortalecer en los colaboradores los conocimientos, valores, competencias y herramientas que contribuyen a la mejora de la humanización del servicio.
- ✓ Realizar campaña del manejo del saludo- preséntate e informa a los usuarios y entre compañeros de trabajo, con nombre propio.
- ✓ Promover un ambiente de trabajo cordial que comprenda las relaciones que se derivan entre trabajadores, pacientes y sus familias, haciendo énfasis en el manejo de los comentarios indebidos, el buen trato de los jefes y el buen trato entre colaboradores y usuarios.
- ✓ Informar a los usuarios que el hospital está trabajando al respeto por creencias, tradiciones y valores del usuario por lo tanto se tiene contratada dentro del recurso humano una persona que habla la lengua nasa yugue quien brinda atención exclusiva a la comunidad indígena, de igual manera cuenta con un protocolo de atención preferencial

- ✓ Elaborar y socializar el protocolo de atención a la población perteneciente a la comunidad LGTBIQ+.
- ✓ Elaborar y socializar de protocolo de escucha activa dirigido al cliente interno.
- ✓ Elaborar y socializar el protocolo para dar malas noticias.
- ✓ Elaborar y socializar el protocolo de primeros auxilios psicológicos
- ✓ Elaborar y socializar el protocolo atención telefónica ya que, en muchos casos, el primer contacto con las personas usuarias (os) se establece a través del teléfono y esta primera impresión es la base de futuras relaciones.
- ✓ Capacitar al personal de salud para el manejo asertivo a usuarios alterados.
- ✓ Fortalecer los espacios de atención al usuario, mejorando las competencias de escucha al personal que allí atiende.
- ✓ Desplegar en colaboradores, usuarios y sus familias la Política de humanización y respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad

#### **12.3. Línea 3. "TU BIENESTAR ES EL MÍO"**



La institución se compromete con Tu Bienestar es el mío, estrategia dirigida a los colaboradores, usuarios y sus familias; en:

## POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**Fecha:** 08/04/2025  
**Código:** MDE-GPDI-PG-PO-011  
**Versión:** 06  
**Página No.** 16 de 26

Promoción de acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo y humanizado.

Socializar e interiorizar la Política y programa de humanización y respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad la cual debe ser promovida, desplegada y evaluada.

Promover la prestación de servicios sin discriminación La organización garantizará la orientación al personal, la cual está alineada con el direccionamiento estratégico de la organización, desarrollo de humanización.

Promover el despliegue y evaluación durante el proceso de atención, competencias sobre autocuidado de su salud mediante entrenamiento en actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

La alta gerencia que garantizara el apoyo a las labores de monitorización y mejoramiento de la calidad.

La organización garantiza la implementación de la política de humanización.

Se desarrollan actividades encaminadas a prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores y de los pacientes, sus familias o sus responsables, dirigido hacia otros clientes, familias, visitantes y colaboradores.

La organización promueve, desarrolla y evalúa estrategias para mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, incluye: Trato humano, cálido, cortés y respetuoso.

Garantizar procesos consistentes con direccionamiento estratégico, para identificar y responder a las necesidades relacionadas con el ambiente físico; condiciones para la humanización del ambiente físico.

La organización minimiza el riesgo de pérdida de usuarios durante su proceso de atención.

La organización promueve, implementa y evalúa acciones para el ambiente físico garantice condiciones de privacidad, respeto y comodidad para una atención humanizada, considerando a usuarios y colaboradores.

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Se promueve el proceso de identificación, el cual responde a las necesidades y evaluación de la efectividad de información de los usuarios y sus familias, colaboradores y los procesos organizacionales. Los resultados del mejoramiento de la calidad son comunicados y se consideran criterios como: comunicación al equipo de salud, proveedores, a las EPS y además EAPB, al paciente y su familia, a la comunidad y a otras entidades, según aplique.

La institución apoya la lactancia materna exclusiva, apoyando el paso 6 apoyo efectivo en la práctica de la lactancia materna, el paso 8 atención integral en salud y nutrición a las niñas y niños para su adecuado crecimiento y desarrollo; según política institucional IAMII.

Crear un ambiente positivo, apoyando la integralidad de la atención del paciente en hospitalización y urgencias, buscamos mejorar la experiencia de servicios en el ambiente hospitalario y promover interacción permanente de sus actividades y costumbres cotidianas.

**12.3.1. Actividades:**

- ✓ Mecanismo implementado y evaluado en el ámbito organizacional para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores y de los pacientes, sus familias o sus responsables, dirigido hacia otros clientes, familias, visitantes y colaboradores.
- ✓ Promover, desarrollar y evaluar estrategias para mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, incluye: Trato humano, cálido, cortés y respetuoso.
- ✓ Identificar las necesidades relacionadas con el ambiente físico; condiciones para la humanización del ambiente físico.
- ✓ Implementar la estrategia del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los colaboradores.

 <p><b>E.S.E</b> HOSPITAL DEPARTAMENTAL <b>SAN ANTONIO DE PADUA</b> Salud Integral, Impacto Real</p>	<b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>	<b>Fecha:</b> 08/04/2025 <b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-011
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>Versión:</b> 06  <b>Página No.</b> 18 de 26

#### 12.4. Línea 5. "SIEMPRE CONTIGO"



El Hospital San Antonio de Padua de La Plata, convencido que la Humanización es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud.

Diseña la política, el programa, que busca que los cuidados y la prestación de los servicios de salud protejan la dignidad de todo ser humano.

La institución promoverá el cumplimiento por los derechos y deberes de los pacientes.

El Hospital San Antonio de Padua estandarizara el ciclo de atención del usuario desde que llega hasta su egreso.

Velará por la elección del profesional para la atención.

Garantizará la información al usuario sobre los servicios que se prestan.

Brindará Consejería y apoyo emocional al usuario y su familia, de acuerdo con la evolución y respuesta del paciente al tratamiento, la preparación para las consecuencias físicas, sociales y emocionales de la enfermedad, incluidas la muerte.

Ánalisis de gustos y preferencias del usuario respecto de la dieta y oferta de alternativas.

Actividades lúdicas.

Apoyo espiritual.

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Acompañamiento en los Proceso específico para identificación de víctimas de maltrato infantil, abuso sexual o violencia intrafamiliar. Define y adopta criterios para su abordaje y manejo inicial, notificación a entes y/o autoridades pertinentes, seguimiento y consejería psicológica y espiritual.

La institución estandarizara el Proceso para el egreso de los pacientes, que garantiza al usuario y su familia la adecuada finalización de la atención y su posterior seguimiento.

Promueve acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo y humanizado.

La organización garantiza la orientación al personal, la cual está alineada con el direccionamiento estratégico de la organización, desarrollo de humanización. La organización promueve, desarrolla y evalúa estrategias para mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, incluye: Trato humano, cálido, cortés y respetuoso.

**12.4.1. Actividades:**

- ✓ Socializar el protocolo de acompañamiento espiritual.
- ✓ Brindar apoyo espiritual tanto para católicos como para personas que pertenecen a otro culto.
- ✓ Actualizar directorio que permita contactar a los padres, pastores, oficializar las misas, la confesión, la comunión y los santos oleos.
- ✓ Jornada de vacunación contra la indiferencia, y entrega de vitaminas HUMANIZACIÓN FORTE: fortaleciendo la humanización que mediante el símil de un medicamento se les recordara que al ingerirlas sonreirán más, comprenderán, respetaran, serán más solidarios, escucharán, toleraran, ayudaran y abrazaran tanto a los pacientes, su familia y sus mismos compañeros de trabajo.
- ✓ Caritas Felices: Caritas Felices son espacios creados para contribuir en el bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes hospitalizados a través de estrategias educativas, lúdicas y recreativas, que permiten la libertad de expresión, el acceso al juego, desarrollo de la creatividad, garantizando así el cumplimiento de sus derechos dentro del marco de la responsabilidad social y la humanización en salud.

## Línea 6 “PUERTAS ABIERTAS”



Si bien es cierto el hospital San Antonio de Padua cuenta con unas políticas institucionales y horarios establecidos para la visita, lo que se buscar es el bienestar de los pacientes y que gocen de la compañía de su familia cuando así sea necesario requerido por el personal tratante o el mismo paciente, por lo tanto, debe manejar horarios flexibles para casos especiales.

### 12.4.1.1. Actividades

- ✓ Establecer horarios de visitas flexibles, disponiendo de diferentes opciones que propendan por el respeto del tiempo de los usuarios y su familia.
- ✓ Permitir el acompañamiento permanente de familiares en pacientes críticos.
- ✓ Permitir el ingreso hasta el parqueadero de ambulancias de familiares y/o amigos de pacientes críticos que egresan remitidos a otro nivel de complejidad.
- ✓ Garantizar el acompañamiento permite de familiares en pacientes con enfermedades mentales.
- ✓ Horarios flexibles para visitas.

## 13. DEFINICIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

La responsabilidad para la implementación de la política estará a cargo del líder de Humanización, los directivos de la Institución y todo el talento humano,

independientemente del tipo de vinculación, sin embargo, en el presente cuadro se estipulan roles específicos con responsables directos:

<b>ROL</b>	<b>Responsable ( s)</b>
Mantener activo el comité de humanización.	Líder programa de Humanización
Capacitador (Dar a conocer la política en un lenguaje claro y sencillo para que pueda ser entendida por los usuarios de la institución).	Líder programa de Humanización
Seguimiento al cumplimiento	Planeación
Vigilancia y control	Control Interno

## **14. COMITÉ DE HUMANIZACIÓN**

La Política de Humanización cuenta con el Comité de Humanización, el cual está reglamentado mediante Resolución número 197 del 05 de julio de 2024, dentro de la cual se destaca:

- ✓ Según el artículo primero de la resolución en mención, el comité de humanización tiene como propósito promover, sensibilizar, apoyar y fortalecer la cultura de atención humanizada en el equipo de salud, al paciente, la familia y la comunidad hospitalaria en general para lograr los objetivos de la política.
- ✓ **Según el artículo segundo, el comité está conformado por:**
  - a. Gerente.
  - b. Subgerente Técnico Científico.
  - c. Jefe de Talento Humano.
  - d. Líder de la oficina de atención al usuario.
  - e. Coordinadora de Enfermería.
  - f. Líder del programa de Humanización.
  - g. Profesional de calidad.
- ✓ **Según el artículo tercero, son funciones del Comité de Humanización las siguientes:**

- a. Orientar y actualizar la Política de Humanización acorde a las necesidades, entorno institucional y normativa.
  - b. Proponer y desarrollar el Programa de Humanización en coordinación con los Líderes de los procesos.
  - c. Promover y velar por un trato y cuidado humanizado entre los pacientes, sus familiares y colaboradores durante la prestación de los servicios de salud.
  - d. Identificar y definir las estrategias de socialización y divulgación de la Política de humanización.
  - e. Medición de adherencia estrategia de humanización indicadores dirigida al usuario su familia y colaboradores.
- ✓ **Según el artículo octavo, las sesiones del Comité de Humanización del Hospital se realizarán de la siguiente manera:**
- a. El Comité deberá reunirse en forma ordinaria de manera bimensual según cronograma establecido y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran.
  - b. Para la realización del respectivo comité, deberá existir quorum, el cual se considera que existe cuando se encuentren reunidos la mitad más uno de los miembros.

## **15. INDICADORES DE SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LA POLÍTICA**

Se cuentan con indicadores por cada línea de intervención así:

### **15.1. Línea 1. "HUMANIZARTE"**

- ✓ **Proporción de satisfacción en la humanización del servicio**

(Número de pacientes o familiares que contestaron satisfactoriamente haber recibido un trato humanizado/total de pacientes o familiares encuestados) \*100.

**Meta:** La proporción de satisfacción en la humanización del servicio no debe ser inferior al 80%.

Se deben aplicar mínimo 40 encuestas mensuales.

### **15.2. Línea 2. "EDUCANDO CON AMOR"**

✓ **Adherencia de la Política de Humanización**

(Número de funcionarios a los que se le socializó la Política de Humanización / Número de funcionarios que aprobaron el post test) x 100

**Meta:** El porcentaje de adherencia no debe ser inferior al 90%

La Política se debe socializar mínimo al 90% del personal de la Institución, teniendo en cuenta que para la vigencia 2025 es de 434 funcionarios.

### **15.3. Línea 3. "TU BIENESTAR ES EL MIO"**

✓ **Proporción de la gestión a los reportes de agresiones al personal de salud.**

(Número de reportes de agresiones al personal de salud gestionados / Número de reportes de agresiones radicados) x 100

**Meta:** El equipo de humanización debe gestionar el 100% de los reportes de agresiones que llegan al área.

### **15.4. Línea 4. "SIEMPRE CONTIGO"**

✓ **Proporción de apoyos Psicológico y emocional a usuarios y familiares**

(Número de pacientes que recibieron apoyo psicológico y emocional / Total de solicitudes generadas) x 100

**Meta:** La proporción de apoyo psicológico y emocional debe ser del 100%

✓ **Proporción de apoyos espirituales a usuarios**

(Número de pacientes que recibieron apoyo espiritual / Total de solicitudes de apoyo espiritual) x 100

**Meta:** La proporción de apoyos espirituales no debe ser inferior al 80%, teniendo en cuenta las solicitudes recibidas.

✓ **Proporción de llamadas de seguimiento a pacientes que reciben tratamiento en la unidad de cuidados intensivos**

(Número de llamadas de seguimiento realizadas / Total de pacientes egresados del servicio de UCI) x 100

**Meta:** los seguimientos a través de medio telefónico de pacientes egresados del servicio de UCI, no puede ser inferior al 80%

#### **15.5. Línea 5 “PUERTAS ABIERTAS”**

✓ **Proporción de la flexibilidad para ingresos en casos especiales**

(Número de solicitudes gestionadas que requieren flexibilidad / Número de solicitudes recibidas) x 100

**Meta:** Se debe gestionar mínimo el 80% de las solicitudes

#### **16. BENEFICIOS**

- ✓ Se logra que la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua sea una institución que brinde servicios de vida y de dignidad de la persona, donde se ofrezcan cuidados con humanización.
- ✓ Los pacientes y sus familias se sientan bien atendidos sin discriminar su raza, sexo, edad y religión, es importante recalcar que las personas pueden olvidar lo que se les dijo, lo que se les hizo, pero nunca pueden olvidar como se les hace sentir durante su estancia hospitalaria.
- ✓ Buen nombre; la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, presta servicios con humanización, haciendo que se genere una mejor satisfacción del cliente interno y externo, razón por la cual puede ser catalogada como uno de los mejores hospitales a nivel departamental por la calidez en la atención.
- ✓ La fidelización del usuario y su familia se da por las relaciones humanas, es decir, la interacción del personal de salud y el paciente se logra trabajando con calidad, mejora continua, eficacia y eficiencia.

#### **17. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

Los cambios se realizarán de acuerdo a las directrices dadas por Gerencia, Ministerio de La Protección Social, Secretaría de Salud Departamental y demás entes reguladores.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
01	01/07/2019	Implementación de la política en la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua Res. 135 de 14 de marzo de 2019.
02	27/01/2021	Actualización segunda versión.
03	03/06/2021	Actualización tercera versión Res. 203 de 10 de agosto de 2021.
04	01/02/2024	Actualización cuarta versión Res. 057 de 06 de marzo 2024.
05	11/05/2024	Actualización quinta versión Resolución 273 del 5 de agosto de 2024.
06	08/04/2025	Actualización sexta Versión, alienado Plataforma Estratégica y Plan Desarrollo Institucional 2024 - 2028 y lineamientos del instructivo elaboración de documentos institucionales.

## 18. APROBACIÓN

Elaborado por:

**Nombre: CAROLINA YASNÓ GÓMEZ**

**Cargo:** Aux de Enfermería Líder Humanización

**Firma:**

**Fecha:** 21/03/2025

Revisado por:

**Nombre: BLANCA NUBIA RODRÍGUEZ SAENZ**

**Cargo:** Asesora de Calidad

**Firma:**

**Fecha:** 25/03/2025

Revisado por:

**Nombre: CARLOS ANDRÉS PUYO**

**Cargo:** Profesional Especializado Apoyo Planeación

**Firma:**

**Fecha:** 27/03/2025

Aprobado por:

**Nombre: JOSÉ ANTONIO MUÑOZ PAZ**

**Cargo:** Gerente

**Firma:**

**Fecha:** 08/04/2025

## 19. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ <http://hospitalsalazardevilleta.gov.co/phocadownload/Políticas/politica%20de%20humanizacion.pdf>
- ✓ <http://www.hosusana.gov.co/node/261>
- ✓ [https://www.google.com/search?ei=trn-XOyOAqet5wK83bP4BQ&q=politica+de+humanizacion+documentada+en+colombia&oq=politica+de+humanizacion+documentada+en+col&gs\\_l=psy-ab.3.0.33i22i29i30.55271.65812..67295...0.0.0.226.3662.0j14j6.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0i7130j0i22i30j33i160.qfWT0hZ8fKE](https://www.google.com/search?ei=trn-XOyOAqet5wK83bP4BQ&q=politica+de+humanizacion+documentada+en+colombia&oq=politica+de+humanizacion+documentada+en+col&gs_l=psy-ab.3.0.33i22i29i30.55271.65812..67295...0.0.0.226.3662.0j14j6.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0i7130j0i22i30j33i160.qfWT0hZ8fKE)
- ✓ Calidad y Humanización de la atención en salud: <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/paginas/calidad-humanizacion-atencion.aspx>.
- ✓ Constitución política de Colombia de 1991
- ✓ Ley 100 de 1993