


PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN				
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	

LA VERSIÓN ORIGINAL IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA BAJO CUSTODIA DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD; LA PRESENTE ES UNA COPIA IDÉNTICA DE LA ORIGINAL Y ES UN DOCUMENTO DE CONSULTA.

LA OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD ES RESPONSABLE DE PUBLICAR LAS ACTUALIZACIONES REALIZADAS POR EL PROCESO.

EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUÉ TOLIMA E.S.E. SE RESERVA LOS DERECHOS DE AUTOR DEL DOCUMENTO. ESTA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN.

ESTA PUBLICACIÓN SE REALIZA CONFORME SE DESCRIBE EN EL DOCUMENTO: "PC-PR-007 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN".

COPIA CONTRA CALIDAD

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Firma: _____ Nombre: YUDITH LISBETH TÉLLEZ FLÓREZ Cargo: Profesional Atención al Usuario	Firma: _____ Nombre: LUZ ÁNGELA GONZÁLEZ BELTRÁN Cargo: Profesional Calidad	Firma: _____ Nombre: LUIS EDUARDO GONZALEZ Cargo: Gerente



PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN				 HOSPITAL Federico Lleras Acosta <small>1958 - 2018</small>
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	4
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4. RESPONSABLE	4
5. DEFINICIONES	5
6. MARCO LEGAL	6
7. MARCO CONCEPTUAL	8
7.1. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD	8
8. LÍNEAS ESTRATÉGICAS	9
8.1. LINEA DE CULTURA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN	9
8.2. LINEA DE SERVICIO Y ATENCIÓN HUMANIZADA	10
8.3. LINEA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	12
8.4. LINEA DE AMBIENTES CÓMODOS Y SEGUROS	14
8.5. LINEA DE DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN	15
10. BIBLIOGRAFÍA	17
11. CONTROL DE CAMBIOS	18
12. ANEXOS	18

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN				
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	

1. INTRODUCCIÓN

El hospital Federico Lleras Acosta E.S.E, dentro de su plataforma estratégica y misional, tiene como eje fundamental la atención humanizada al usuario y su familia; encaminado hacia la consideración del ser humano desde el abordaje integral, con el objeto de desarrollar acciones que fortalezcan las relaciones humanas, de manera que contribuya a mejorar la calidad de la atención y cualificación del equipo de salud.

La humanización de los servicios de salud implica brindar una atención orientada al servicio integral de las personas atendidas y su familias, ofreciendo una asistencia con calidez humana, que responda a sus necesidades y expectativas físicas, pero también emocionales, sociales y espirituales. La relación entre los funcionarios, el paciente y su familia estará basada en el trato amable, considerado y respetuoso, priorizando sus deberes y derechos.


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

En ese orden de ideas se resalta la importancia de la implementación de estrategias orientadas a garantizar una atención humanizada, donde se tiene como reto implementar la “cultura de la humanización” en aras de lograr la satisfacción de los usuarios (paciente – familia). Este programa está encaminado a transformar al personal asistencial y administrativo, involucrando la calidez en la atención a nuestros usuarios (paciente – familia), así como una mirada al direccionamiento estratégico donde los principios y valores institucionales sean el pilar de la atención humanizada.

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

El Hospital Federico Lleras Acosta adopta en su Sistema Integrado de Gestión y Direccionamiento Estratégico la Política de Humanización, con el compromiso de promover entre sus colaboradores una cultura de humanización en la atención, fundamentada en su código de integridad, mediante procesos de sensibilización, capacitación y prácticas altamente participativas que guiarán el comportamiento de los mismos.

Encaminando sus propósitos de fortalecer la confianza en la atención, calidez en el trato, respeto por la dignidad, privacidad y confidencialidad, fortalecimiento de la escucha, apoyo espiritual y acompañamiento emocional.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN				 <small>HOSPITAL Federico Lleras Acosta</small>
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	

2. OBJETIVO

Establecer una política de humanización de la atención que se desarrollará a través de un programa que proporciona al personal asistencial y administrativo las herramientas que faciliten el trato humanizado, a través de estrategias orientadas a fortalecer la cultura y el comportamiento institucional mejorando la experiencia de la atención de los usuarios.

2.1. Objetivos Específicos


- Fomentar en los funcionarios del Hospital las habilidades profesionales y humanas, fortaleciendo la cultura de la humanización y el buen trato.
- Desarrollar un modelo de atención humanizada con sus respectivas líneas estratégicas que garanticen acciones con los colaboradores y usuarios (paciente – familia)
- Ofrecer apoyo al conjunto de profesionales en aspectos formativos y organizativos para facilitar su trabajo en la mejora de la humanización de la atención.
- Evaluar las estrategias con los respectivos indicadores en aras de medir el impacto en la implementación del programa en funcionarios y usuarios.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

En la medida en que el presente documento establece un compromiso institucional con la manera como prestaremos los servicios a partir de la fecha, y que todos los colaboradores del Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E. tenemos relación directa o indirecta con esta política y programa de humanización y con sus resultados, se considera que el presente documento debe ser conocido por todos los clientes internos, independientemente de su modalidad de vinculación, razón por la cual se le dará una amplia divulgación y se incluirá en los materiales del proceso de inducción.

4. RESPONSABLE

Los responsables de la implementación del Modelo de Atención institucional son los líderes de los procesos institucionales.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN				 <small>HOSPITAL</small> Federico Lleras Acosta <small>Hospital de Bogotá</small>
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	

5. DEFINICIONES

Atención Humanizada: la humanización de 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 la vida en las mejores 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 o la diversidad funcional con autonomía y respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad.


Acreditación en Salud: “proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del cliente en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas. Es realizada por personal idóneo y entrenado para tal fin, y su resultado es avalado por la entidad de acreditación autorizada para dicha función (Decreto 1011, 2006)

Atención en salud: “conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población” (Decreto 1011, 2006)

Clima Organizacional: Es el conjunto de percepciones, sentimientos e ideas compartidas por los miembros de una organización en relación con las políticas, prácticas, procedimientos formales e informales, ambiente interno y externo, relaciones con las partes interesadas, características de la toma de decisiones y comportamiento general de la institución. El clima organizacional se relaciona con la visión sistémica, la alineación en torno a los objetivos y el sentido de pertenencia de todos los miembros de la organización (Resolución 5095 de 2018)

Cultura organizacional: Conjunto de valores, creencias y maneras de hacer las cosas, que se producen como resultado de la interacción y del comportamiento de los miembros de una organización con sus componentes formales (direccionamiento estratégico, estructura, procedimientos, etc.) sus componentes informales, los medios y el estilo de comunicación y su relación con el medio ambiente. La cultura es aquello que caracteriza a una organización y la hace singular y diferente de otra, se expresa en sus actos, costumbres, lenguaje, liderazgo y comunicación. La cultura se modifica a lo largo del tiempo y puede ser objeto de direccionamiento, gerencia, evaluación y mejoramiento (Resolución 5095 de 2018)

Derecho: Es el conjunto de leyes, resoluciones, reglamentos creados por un estado, que pueden tener un carácter permanente y obligatorio de acuerdo a 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.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN				
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	

Humanización: Aplicación de los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano. (ICONTEC, 2016)

Humanizar: Es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito social, cultural, laboral, familiar; Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano durante el proceso de atención

Equipo de Salud: Son los profesionales, técnicos y auxiliares del área de la Salud que realizan la atención clínico asistencial directa del usuario y los auditores médicos de Aseguradoras y Prestadores responsables de la evaluación de la calidad del servicio brindado.

Principios Éticos Institucionales: Son los lineamientos que guían las actitudes, prácticas y comportamientos de los servidores públicos y de todas las personas que conforman la comunidad hospitalaria.

Trato Digno: Son aquellas percepciones que el paciente tiene acerca del equipo de salud. El trato digno debe de seguir criterios importantes como la presentación del personal, su actitud hacia el paciente, así como la información que le brindará al mismo respecto a su estado de salud. Todo esto englobado en una atmósfera de respeto mutuo.

Usuario: Persona que tiene la condición de paciente de los establecimientos de salud.

6. MARCO LEGAL

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

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



CÓDIGO:
AU-PG-001


Fecha de elaboración:
27/12/2019

Fecha de actualización:
No aplica

Versión: 1

Página 7 de 18

<p>Ley 100 de 1993</p>	<p>“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. El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico en salud”.</p>
<p>Decreto 1011 del 3 de Abril de 2006</p>	<p>Define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud –SOGCS como el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.</p>
<p>Resolución 1043 de 2006</p>	<p>Establece las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención. Características de la calidad de la atención en salud dentro del SOGCS: Accesibilidad. Oportunidad, Seguridad., Pertinencia. Continuidad.</p>
<p>Ley 1122 de 2007</p>	<p>“La presente ley tiene como objetivo realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.</p>
<p>Ley 1438 de 2011</p>	<p>“Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad.</p>
<p>Resolución 13437 de 1991- 1757 De 1994</p>	<p>Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. “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”.</p>
<p>Decreto 780 de 2016</p>	<p>Identifica los atributos de calidad tales como: Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia, Continuidad y los componentes de SOGC: sistema único de habilitación, auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, sistema único de acreditación y sistema de información para la calidad.</p>

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN					
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	Página 8 de 18	

Resolución 5095 de 2018 Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario.	<p>Grupo de estándares del proceso de atención al cliente asistencial:</p> <p>Derechos de los Pacientes</p> <p>Estándar 1: derechos y deberes de los pacientes.</p> <p>Estándar 2: participación en investigaciones.</p> <p>ACCESO</p> <p>Estándar 12: Elección de profesional tratante</p> <p>PLANEACION DE LA ATENCIÓN:</p> <p>Estándar 29 consejería y apoyo emocional a su familia y paciente</p> <p>Estándar 32: consentimiento informado</p> <p>Estándar 33: Política de Atención Humanizada.</p> <p>Grupo de Estándares de gerencia del talento Humano</p> <p>Estándar 115: la organización promueve, desarrolla y evalúa estrategias para mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.</p>
--	--


7. MARCO CONCEPTUAL

7.1. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Los usuarios de los servicios de salud llegan a las entidades buscando restablecer su salud y también quieren un trato amable; el tener una buena atención y poder tener conocimiento de lo que les está pasando, los hace sentir bien y mejorar su estado de salud, por esto es muy importante trabajar en la satisfacción de los pacientes, por lo cual nace la humanización que hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológica, psicológica y conductual, mediante la búsqueda del bienestar propio y de los demás ante cualquier circunstancia; de esta manera, se encuentra asociada con las relaciones que se establecen, al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo.

Es necesario indicar que el Sistema Único de Acreditación en salud ha ido avanzando en proponer una agenda para que las instituciones reflexionen sobre aspectos puntuales de la humanización y desarrollen estrategias que permitan un abordaje más apropiado en este sensible tema. Así en el año 2004 se incluyeron algunos aspectos clásicos del enfoque interpersonal de la humanización, como el desarrollo de la declaración de deberes y derechos de los pacientes, el consentimiento informado real, el aislamiento en condiciones de respeto de la dignidad humana, la privacidad en los espacios y el respeto de la desnudez de los pacientes, así como el apoyo espiritual y emocional al paciente y el abordaje de la familia del usuario, con información que contribuya a reducir la angustia y el drama de la enfermedad, entre otros temas.

Es evidente que estas exigencias, han dado lugar a un abordaje del tema y a la retoma de la tradición humanizadora de muchas instituciones en el país, lo cual debe ser

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN				 <small>HOSPITAL Federico Lleras Acosta</small>
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	

acogido como un progreso importante en medio de la actual situación de muchos hospitales y de los problemas que afrontamos actualmente todos los trabajadores de la salud, es así como el Hospital Federico Lleras Acosta tiene un reto en la Humanización de la atención.

Otro aspecto que debe resaltarse es la exigencia de una **Política de seguridad** de paciente como elemento inicial clave del proceso de acreditación en salud y de la humanización; en su momento consideramos que la primera condición para tener en cuenta en la humanización debe ser la seguridad, pues no se puede hablar de humanización, si no tenemos en cuenta aspectos claves del cuidado, es por ello que se desea analizar la percepción que tienen los usuarios del Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E, en lo que respecta a la humanización de la prestación del servicio, siendo este el único hospital de alto nivel de complejidad que atiende la población del Tolima y desea siempre brindar un excelente servicio a los usuarios, como a los pacientes, incrementando el nivel de humanización para mejorar la calidad de vida del ser humano. (Rodríguez, 2011)

8. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

8.1. LINEA DE CULTURA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN

Se trata de extender la cultura de la humanización en la atención en salud, para ello se propone sensibilizar a las áreas asistenciales y administrativas, utilizando la formación como estrategia de sensibilización y la participación como mecanismo de implicación.


Se especifican los contenidos a trabajar: ética, empatía, relaciones interpersonales, técnicas de comunicación, manejo de conflictos, manejo de duelo y malas noticias

8.1.1. Sensibilizar a los Funcionarios (asistenciales y Administrativos) sobre la cultura de la humanización en la Atención

- Realización de jornadas de sensibilización por cada uno de los servicios - priorizando los afectados por Quejas o satisfacción.
- Capacitación específica para puestos claves relacionados con la cercanía de pacientes tal admisión o tal información.
- Reconocimiento de buenas Prácticas en Humanización en actos institucionales.

8.1.2. Capacitar a funcionarios para mejorar las competencias en la atención con el enfoque centrada al usuario.

- Realización de talleres vivenciales y con metodología lúdica orientados al fortalecimiento de capacidades y competencias.
- Talleres experienciales con el apoyo de asesorías externas con el fin potencializar

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN					 <small>HOSPITAL</small> Federico Lleras Acosta <small>1958 - 2018</small>
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	Página 10 de 18	

- las competencias profesionales en el saber y saber participar.
- Incluir en los procesos de inducción y reinducción el componente de Humanización.

8.1.3. Contribuir al desarrollo profesional incluyendo la orientación hacia pacientes

- Normas de actuación en la humanización
- Acciones al recibir cada paciente en consulta
- Decálogos de Humanización por cada servicio o revisar si se generaliza.
- Protocolo de ingreso – política de ingreso
- Promoción de los Derechos y deberes

8.1.4. Incorporar a Funcionarios, usuarios, pacientes, ciudadanía y personas voluntarias como agentes activos de la humanización.


- Conformar con el equipo de salud el comité de Humanización de las áreas asistenciales y administrativas que garantice el desarrollo del Programa de Humanización en el Hospital.
- Desarrollo de una escuela de pacientes como espacio de colaboración entre los profesionales, pacientes o cuidadores para facilitar el empoderamiento de pacientes ante sus problemas de salud.
- Desarrollo de escuela de salud como formato de participación profesional y ciudadano en torno al trabajo y mejora de la capacitación en promover estilos de vida saludables.
- Promover ofertas de servicios y actividades de ayuda mutua, voluntariado, en cada uno de los servicios, coordinando iniciativas y experiencias, asociaciones de usuarios y voluntariado para ofrecer apoyo a personas en situación de necesidades especiales de cuidados.

8.2. LINEA DE SERVICIO Y ATENCIÓN HUMANIZADA

Responde a las necesidades de dar el mismo trato que nos gustaría recibir, teniendo presente la vulnerabilidad de las personas en su condición de pacientes de acuerdo a la complejidad de las patologías y de los factores de riesgo.

8.2.1. Potenciar la cortesía y mejorar la calidez humana en la prestación de los servicios.

- Extensión de Saludo de todos los funcionarios en el Hospital.
- Extensión a todos los funcionarios de la presentación de la persona que atiende a pacientes
- Extensión de la utilización del nombre de la persona atendida.
- Mejorar la identificación a todo el personal asistencial.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN				
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	

8.2.2. Minimizar el sufrimiento dada la complejidad de las patologías que afectan las condiciones en Hospitalización, por lo que se ha de garantizar el abordaje multidisciplinario.

- Identificar la necesidad y ofrecer atención Psicológica en procesos con alto impacto emocional: enfermedades catastróficas o terminales (unidades de cuidado intensivo, oncología adulto, oncología pediátrica).
- Fomentar y proteger el desarrollo integral a través de la asistencia espiritual al paciente y su familia según la creencia.
- Promover acciones de prevención del dolor, garantizando un tratamiento adecuado y suficiente en todas las situaciones que se requiera.
- Valoraciones periódicas de la calidad de vida de las personas con dolor crónico.

8.2.3. Oferta de Información y formación a profesionales y usuarios en relación a los procesos del final de la vida.


- Extender la planificación anticipada de decisiones
- Potenciar la realización del documento de voluntades anticipadas garantizando una adecuada información y máxima accesibilidad y asesoramiento.
- Revisar el tema de encarnizamiento terapéutico
- Desarrollo de alternativas de hospitalización domiciliaria basadas en cuidados crónicos o paliativos.

8.2.4. Formación en comunicación eficaz, habilidades para la comunicación de situaciones difíciles, duelo, malas noticias, control de estrés.

- Elaboración de un protocolo sobre habilidades de comunicación para dar malas noticias en situaciones y contextos difíciles.
- Talleres a los profesionales priorizados según su rol en los servicios con relación a brindar las malas noticias.

8.2.5. Facilitar el acompañamiento de pacientes al ingreso adaptado a las patologías y con perspectivas de autocuidado.

- Definición de perfiles de pacientes que requieren mayor acompañamiento en su ingreso hospitalario
- Facilitación de infraestructura para acompañantes (para dormir, higiene, alimentación u otras) en especial de pacientes con perfiles definidos.
- Incorporación de acompañantes a procesos de curaciones, movilizaciones o cuidados incluyendo componentes formativos hacia su capacitación para proporcionar cuidado en el domicilio.
- Capacitar en temas de autocuidado al paciente y su familia o acompañante durante la estancia y previo al egreso.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN					
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	Página 12 de 18	

8.2.6. Definir protocolos de actuaciones en situaciones de riesgo social en coordinación con el personal asistencial.

- Elaboración de protocolos en la atención de pacientes desde el área de trabajo social para la intervención de situaciones en que se requieren coordinación con otras instituciones.
- Identificar las situaciones a intervenir: abuso sexual, violencia intrafamiliar, abandono social, interrupción voluntaria del embarazo.

8.2.7. Impulsar iniciativas relacionadas con la humanización de la atención en el nacimiento y la lactancia.

- Creación de grupos de trabajo de profesionales con participación de usuarios para promover una atención más gozosa para las mujeres, las familias y recién nacidos durante el parto y el posparto.
- Promoción del banco de leche y vinculación de posibles donantes y potenciales receptores de sus beneficios.
- Acompañamiento a las madres cuyos hijos se encuentran hospitalizados en unidad de cuidado neonatal en temas de lactancia, cuidado del recién nacido, plan canguro.

8.2.8. Favorecer el entretenimiento y ocupación del tiempo de los usuarios (pacientes y familia).

- Utilizar salones disponibles en el hospital para la proyección de películas, actuaciones, teatro, charlas debates, entre otros.
- Habilitar sala de juegos de mesa, talleres artísticos, manualidades en servicios de pediatría, hospitalización, Unidad de Salud mental.
- Poner a disposición de las personas ingresadas y sus acompañantes bibliotecas, revistas entre otros.
- Facilitar la realización de ejercicio de mantenimiento en estancias prolongadas.
- Actividades Lúdicas, títeres en los servicios de pediatría.

8.3. LINEA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Mejorar y optimizar la información y comunicación para facilitar el empoderamiento en salud, entendiendo este proceso mediante el que las personas adquieren un mayor control sobre las decisiones y acciones que afectan su salud.

8.3.1. Elaboración y socialización de carta de compromisos con la humanización del personal asistencial y decálogo de humanización

- Revisión y elaboración de carta de compromisos en cada servicio y unificar criterios.
- Revisión y elaboración de decálogos de humanización en cada servicio y unificar criterios.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN				
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	Página 13 de 18



- Difusión y elaboración a través de los diferentes medios (cartelera, página web, pantallas de espera) de los compromisos y decálogos de humanización.

8.3.2. Contar con el apoyo de las tecnologías de la información para brindar información dirigida a usuarios (pacientes y familias)

- Asegurar la oportunidad, accesibilidad, uniformidad y confianza en la información de servicios institucionales prestados a través de la página web del hospital.
- Utilización de redes sociales y tecnologías de la información para divulgación y capacitación en salud a pacientes y sus familias.

8.3.3. Elaboración y entrega de material educativo escrito desde el ingreso y al egreso

- Elaboración y entrega de material educativo escrito para los usuarios en los servicios de hospitalización y en consulta donde se brinde información en cuanto a la acogida, rutinas y normas institucionales, así como de su enfermedad, cuidados, recursos de apoyo, tratamientos, complicaciones y recaídas, información protocolizada de alta.
- Revisión y elaboración de material para brindar información relacionada con la realización de pruebas diagnósticas, atención de procesos clínicos, parto, salud mental y alta hospitalaria.
- Información protocolizada al alta y las recomendaciones de acuerdo a la patología.

8.3.4. Divulgación sobre funcionamiento de los servicios, horarios y acceso a servicios.


- Divulgación en cada uno de los servicios (portería, página web, pantalla de consulta y redes sociales) sobre horarios de visitas, formas de acceso, información telefónica, mecanismos de expresión de sus inquietudes.

8.3.5. Socialización de consentimientos informados

- Revisión y actualización del instructivo para obtención del consentimiento informado, fomentando en los profesionales la conciencia de que el objetivo del mismo es que se brinde la adecuada información, adaptada a las necesidades de cada paciente y cada situación, más allá de contar con un documento firmado aceptando un tratamiento o una prueba diagnóstica completa.
- Formación de los profesionales sobre los procesos comunicativos asociados al consentimiento informado.

8.3.6. Adopción de líneas organizativas para definir acciones de mejora

- Elección de los responsables de la mejora en cada servicio – Comité de

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN					 <small>HOSPITAL</small> Federico Lleras Acosta <small>1958 - 2018</small>
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	Página 14 de 18	

Humanización.

- Impulso a la recolección de propuestas y sugerencias desde los servicios en relación a la posible información y comunicación.
- Divulgación de las actividades y estrategias relacionadas con el programa de humanización.

8.4. LINEA DE AMBIENTES CÓMODOS Y SEGUROS

El desarrollo de una verdadera cultura de humanización requiere que se den las condiciones en las que pueda desarrollarse, por lo que es necesario construir entornos facilitadores. Entre estos entornos se incluyen los cambios en la infraestructura, los cambios organizativos y mejoras en el ambiente laboral.

8.4.1. Favorecer la intimidad, confidencialidad y comunicación interpersonal.


- Dotación de espacios para informar a familiares y acompañantes
- Tarjetas identificativas para profesionales
- Sensibilización al personal sobre el respeto de la privacidad de los pacientes.

8.4.2. Mejorar la comodidad y confort

- Dotación de la sala de espera para acompañantes
- Estudiar la posibilidad de dotar los servicios de Sofá-cama para acompañantes permanentes
- Habilitación de espacios de entretenimiento
- Adecuación de baños y duchas para acompañantes
- Adaptación progresiva de espacios destinados a humanización de nacimientos y lactancia.

8.4.3. Optimizar el clima organizacional

- Medición del clima laboral e implementación de acciones tendientes a mejorarlo.
- Incrementar a largo plazo los procesos de motivación, aprendizaje, innovación y de mayor participación grupal.
- Promoción en la identificación de la ocurrencia de errores, accidentes y eventos adversos, el análisis del error no centrado en el individuo ni en el castigo, la colaboración de los distintos niveles directivos para corregir los aspectos vulnerables y la destinación de recursos para mejorar la seguridad sistemáticamente.
- Acciones tendientes a desarrollar la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes
- Revisión de actividades orientadas a prevenir el cansancio del personal de salud (prevención de burn-out, estrés, cargas laborales, salud ocupacional).

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN				 <small>HOSPITAL</small> Federico Lleras Acosta <small>1958 - 2018</small>
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1 Página 15 de 18	

8.5. LINEA DE DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN

Para que la institución se oriente a una cultura de humanización se requiere la implicación y participación de la alta gerencia, coordinadores y líderes de cada uno de los servicios tanto asistenciales como administrativos que impulsen activa y sostenidamente esta cultura, apoyando que en los espacios profesionales se incorporen a los objetivos de la práctica asistencial aquellos relacionados con la satisfacción de las personas atendidas, y utilizando para ello herramientas de gestión tales como presupuesto, docencia, gestión clínica, dotación e infraestructura.

8.5.1. Incorporar objetivos de humanización en cada ámbito de gestión asistencial.


- Introducir la humanización como un valor en el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E.
- Apoyar a los profesionales y equipo comprometidos con la humanización en la atención mediante la creación del comité de humanización, cuyos integrantes serán los gestores activos y replicadores y que contará con grupos de humanización en cada servicio.
- Facilitar al personal periodos mínimos formativos anuales relacionados con la humanización (capacitación, inducción, reinducción).
- Garantizar la participación de profesionales de sectores clave en humanización en la formación mínima requerida.

8.5.2. Desarrollar indicadores y fuentes de información que permitan medir el impacto de las actividades y la humanización.

- Incorporación de indicadores de humanización en cada una de las unidades funcionales.
- Desarrollo de grupos de trabajo con la finalidad permanente de detectar aspectos de mejora en la prestación de los servicios de salud.
- Desarrollo de documentación y procedimientos de apoyo de información que permita realizar las actividades y la continuidad del programa de Humanización.

9. IMPLEMENTACIÓN

El Programa de Humanización se implementará en los procesos misionales y administrativos, especificando las líneas de trabajo, conformación del Comité de Humanización y cronograma de actividades a desarrollar a corto, largo y mediano plazo, puesto que el programa debe ser transversal y debe de perdurar en los procesos para garantizar la continuidad del mismo.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN					 <small>HOSPITAL</small> Federico Lleras Acosta <small>1958 - 2018</small>
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	Página 16 de 18	

Cultura de la Humanización en la atención


- Jornadas de sensibilización por servicios, priorizando por aquellos con mayor número de PQRS.
- Capacitación a los funcionarios de Línea de Frente
- Reconocimiento de las buenas Prácticas de Humanización, exaltándola por servicios.
- Talleres vivenciales y metodológicos
- Asesorías externas
- Inducción y reinducción componente de humanización
- Acciones de recibir el paciente en consulta
- Decálogo de humanización elaboración y socialización
- Protocolo de visitas y ruta de agresión al personal asistencial
- Promoción de derechos y deberes
- Socialización de pasaporte de seguridad
- Conformación del comité de Humanización
- Escuela de pacientes y cuidadores (redes primarias y secundarias)
- Desarrollo de la escuela de Salud - promoción y prevención

Línea de Servicio y atención Humanizada

- Identificar y ofrecer atención psicosocial en procesos de alto impacto emocional
- Desarrollo integral a través del acompañamiento espiritual
- Promoción y prevención del dolor (valoraciones periódicas de la calidad de vida de personas con dolor crónico)
- Protocolo de información de malas noticias – socialización y adherencia (código lila)
- Infraestructura en lo relacionado a adecuación de espacios para acompañantes (dormir- aseo) priorizando acompañante pediatría y uci pediátrica
- Protocolo de atención en situaciones de riesgo social, abandono social, consumo de Sustancias psicoactivas (SPA), abuso sexual violencia intrafamiliar, maltrato infantil, IVE.
- Fortalecimiento de la educación a padres y mujeres en temas de parto y posparto
- Favorecer el entretenimiento y la ocupación del tiempo libre en cada uno de los servicios.
- Sensibilización en cuanto a respeto por el silencio y privacidad de los pacientes

Línea de información y comunicación

- Elaboración y aprobación de carta de compromisos en la Atención Humanizada por cada área asistencial y administrativa.
- Elaboración y socialización de Decálogos de Humanización
- Fortalecimiento de acceso a servicios y temas de interés por medio de la página web
- Instructivo de visitas que contenga acogidas, rutinas, horarios.
- Elaboración de cartilla de enfermedades

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN				
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	

- Información protocolizada de alta y recomendaciones adecuadas a su patología
- Socialización de consentimientos informados con el fortalecimiento de los procesos de información.
- Promoción de las actividades de humanización
- Adopción de líneas organizativas para definir acciones de mejora en el comité de humanización.

Línea de Ambientes cómodos y Seguros

- Adecuar espacios que favorezcan la intimidad y confidencialidad
- Dotación de espacios para informar a familiares o acompañantes
- Dotación de sofacamás para familia de pacientes acompañamiento permanente
- Adaptación de espacios progresiva de espacios de nacimiento y lactancia
- Mediciones de clima laboral con acciones tendientes a mejorarlo
- Actividades orientadas a prevenir el cansancio del personal de salud (prevención del burn-out, estrés, cargas laborales, salud ocupacional).

Línea Directrices para la gestión

- Implicación de la alta gerencia, coordinadores y líderes asistenciales y administrativos
- Introducir la humanización como un valor en el código de integridad
- Conformación del comité de humanización y los grupos de trabajo con la finalidad de detectar aspectos de mejora en la atención.
- Facilitar al personal periodos formativos en temas de buen trato y humanización
- Incorporación de indicadores de humanización en cada una de las unidades funcionales y la evaluación del programa de Humanización.
- Capacitación a los integrantes del comité de humanización
- Desarrollo de documentación y procedimientos de apoyo que permitan realizar las actividades y la continuidad del programa de humanización.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Ansa Erice y Diez Espino José y otros (2016), Estrategias de Humanización del sistema Sanitario de Navarra . Navarra: Gobierno de Navarra, Departamento de Salud
- Martínez, P. (2009). Que es HUmanizar la Salud, por una asistencia sanitaria humanizada . *Revista Humanizar* , 18-19.
- Redrado, J., Gurina, J., Marchesi, P., & Bolech, A. B. (2003). *Humanización en Salud*. Bogotá D.C. : San Pablo.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN				
CÓDIGO: AU-PG-001	Fecha de elaboración: 27/12/2019	Fecha de actualización: No aplica	Versión: 1	Página 18 de 18



- Rodríguez, C. Enfoque de humanización de la atención desde la Acreditación en Salud. Revista Normas & Calidad. Recuperado en <http://www.acreditacionensalud.org.co/Adm/ArchivosBoletines/73/Rev-95-Articulo%20Acreditacion.pdf>
- Rodriguez, C. E. (2011). Enfoque de humanización de la atención desde la acreditación en salud. *Revista Normas y Calidad* , 8-14.
- Silva, I. C. (2011). La humanización en el Cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad. *Revista Unimar* , 1-2.

11.CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
27/12/2019	01	No aplica para primera versión	Yudith Lisbeth Téllez Flórez - Profesional Atención Al Usuario

12.ANEXOS

- Cronograma de actividades vigencia 2020

COPIA CONTROLADA