

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 1 DE 17	

PROGRAMA DE HUMANIZACION ESE CARMEN EMILIA OSPINA

SERVICIOS DE SALUD HUMANIZADOS BUSCANDO LA EXCELENCIA POR
SU SALUD, BIENESTAR, DIGNIDAD Y LA DE SU FAMILIA



 ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 2 DE 17	

CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN	3
2. OBJETIVOS	5
2.1 Objetivo General	5
2.2 Objetivos Específicos	5
3. MARCO LEGAL	6
4. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	9
5. POBLACIÓN	10
6. LÍNEAS DE ACCIÓN Y ESTRATEGIAS	10
7. INDICADORES	14
8. REFERENCIAS	15

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 3 DE 17	

1. JUSTIFICACIÓN

La humanización constituye la piedra angular en la prestación de los servicios de salud: en el ámbito internacional, el Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, establece una serie de principios básicos para la felicidad, las relaciones armoniosas y la seguridad de todos los pueblos; define la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” y agrega que “El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social” (1985).

A nivel nacional, el Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS) del Ministerio de Salud y Protección Social (2016), constituye la humanización como el principio orientador para lograr su finalidad consistente en “Mejorar y preservar el estado de salud de la población, mediante la excelencia del Sistema de Salud” (p.9-10). Asimismo, reconoce la humanización como fundamento esencial del sistema de salud en el cual su accionar debe estar centrado en las personas (usuarios y trabajadores).

En concordancia con lo anterior, la “Propuesta de Política Nacional de Humanización en Salud” del Ministerio de Salud y Protección Social busca instaurar la Humanización como principio transversal que permita “centrar los esfuerzos en el ser humano, fortalecer la relación empatía entre los agentes del sector, otros sectores relacionados y la ciudadanía, cualificar la experiencia de interacción entre las personas y el sector salud, de tal manera que se favorezca el surgimiento de una cultura de humanización, el goce efectivo del derecho a la salud y la consolidación de la protección de la vida y de la dignidad de las personas” (p.13).

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 4 DE 17	

La ESE Carmen Emilia Ospina (en adelante ESE CEO), atendiendo al ordenamiento jurídico nacional, se encuentra comprometida con la salud de la comunidad y por ello, ha definido la “Política de Humanización de los Servicios” (GE-S1D24 versión 3, fecha 29/07/2019) con la finalidad de brindar una atención en salud centrada en las personas (colaboradores, usuarios y sus familias); desde el Plan de Desarrollo 2021-2024 “Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad”, se ratificó el compromiso de humanización de los servicios en la visión institucional:

Visión: En el 2025 seremos la empresa predilecta de la región Surcolombiana por la calidad de nuestros servicios humanizados y seguros, enmarcados en el mejoramiento continuo, innovación tecnológica y rentabilidad financiera.

En este orden de ideas, la ESE CEO presenta el Programa de Humanización, orientado a fortalecer la prestación de los servicios de salud centrada en las personas, a partir de la creación de entornos humanizantes para los usuarios, su familia y colaboradores.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 5 DE 17	

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Desarrollar actividades orientadas al fortalecimiento de la atención humanizada en los diferentes servicios de salud, dirigidas a los usuarios, sus familias y a los colaboradores de la ESE Carmen Emilia Ospina.

2.2 Objetivos Específicos

2.2.1 Socializar el programa de humanización a los colaboradores que permita la generación de una cultura de humanización en la prestación de los servicios de salud.

2.2.2 Implementar actividades dirigidas a los colaboradores que favorezcan la interiorización de la cultura de humanización en la prestación de los servicios de salud.

2.2.3 Realizar actividades dirigidas a los usuarios y sus familias que permitan mejorar la experiencia en los servicios de salud demandados.

2.2.4 Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, sus familias y los colaboradores respecto a la calidad y humanización de la prestación de los servicios de salud.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 6 DE 17	

3. MARCO LEGAL

Colombia es un Estado Social de Derecho fundado por principios constitucionales como es el respeto por la Dignidad Humana y derechos fundamentales como el derecho a la vida y a la salud. Su ordenamiento jurídico dispone de normas para garantizar el goce efectivo de los derechos, incluido el derecho de los usuarios en salud.

En la Constitución Política se encuentran consagrados los derechos y deberes que los asociados tienen en materia de salud, cuya atención y saneamiento ambiental tienen carácter de servicios públicos a cargo del Estado. De esta manera, en el artículo 49 “Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. (...) Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y de su comunidad”, guardando concordancia con el artículo 64 el cual señala que “Es deber del Estado promover el acceso progresivo a (...) los servicios de (...) salud”.

Asimismo, los artículos 5 y 13 superiores, enmarcan la primacía de los derechos de las personas y su igualdad ante la ley, prohibiendo tratos discriminatorios por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

A la luz del articulado constitucional, se han expedido leyes y decretos que regulan las diferentes áreas del sector salud. Al respecto, la Ley 100 de 1993, creó el sistema de seguridad social integral y en su **artículo 157 Tipos de participantes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, parágrafo 3** señala que se podrán establecer alianzas o asociaciones de usuarios para fortalecer la protección de los derechos y la participación comunitaria de los afiliados.

A su turno, la Ley Estatutaria 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 7 DE 17	

fundamental a la salud, le otorga una naturaleza autónoma e irrenunciable a nivel individual y colectivo. En su artículo 4º define los elementos y principios del derecho fundamental a la salud como son:

1. Elementos: **i) aceptabilidad:** en lo respectivo al respeto por la diversidad cultural, particularidades socioeconómicas y reconocimiento de enfoques diferenciales. **ii) accesibilidad:** comprende la no discriminación, la accesibilidad física, la asequibilidad económica y el acceso a la información. **iii) calidad e idoneidad profesional:** los establecimientos, servicios y tecnologías de salud deben centrarse en el usuario.

2. Principios: **i) pro homine:** la interpretación de las normas se hará con base a la que sea más favorable a la protección del derecho fundamental de salud de las personas. **ii) continuidad:** iniciado la provisión del servicio de salud, no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas. **iii) oportunidad:** la prestación de servicios debe proveerse sin dilaciones. **iv) progresividad del derecho:** el Estado debe promover la ampliación gradual y continúa del acceso a los servicios de salud.

En el artículo 10º y 11 de dicha Ley, el legislador definió los derechos y deberes de las personas en relación con la prestación del servicio de salud, los cuales son adoptados y desarrollados por ESE Carmen Emilia Ospina en sus correspondientes Sedes urbanas y rurales, mediante el documento de apoyo “Deberes y derechos de los usuarios”. Teniendo en cuenta que es deber de la institución efectuar difusión de los mismos en un lenguaje claro y de fácil comprensión, la Resolución 229 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, define los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada e instituye en el artículo 3º parágrafo primero que “Se entiende por lenguaje claro, sencillo y accesible aquel que es de fácil comprensión para cualquier persona, independiente de su nivel educativo, condición económica, social o cultural. Las expresiones que se utilicen en dichos documentos deberán estar desprovistas de tecnicismos que dificulten la

 ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 8 DE 17	

comprensión de su contenido”.

El Decreto 780 de 2016 “Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social” compiló las normas reglamentarias preexistentes en la materia, con el propósito de simplificar el sistema nacional regulatorio, implicando la actualización y ajuste a la realidad institucional y a la normativa vigente.

Con relación a los derechos y deberes de los usuarios, el mencionado Decreto recoge en su articulado las siguientes disposiciones:

- **Artículo 2.1.1.9 Prohibición de conductas tendientes a afectar derechos de los afiliados.** La alteración o uso indebido de las bases de datos que puedan afectar derechos como el acceso a los servicios de salud es una práctica no autorizada y sancionada administrativamente por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.
- **Artículo 2.2.2.2 Información al usuario.** No se podrá exigir al usuario que firme documentos en donde se le obligue a renunciar a sus derechos frente al sistema. Cuando la entidad prestadora determine que el usuario no tiene derecho a cobertura en los servicios por no existir convenio con su entidad promotora de salud, se le debe informar previamente para que este pueda efectuar el trámite respectivo para el traslado a la red con que la entidad promotora tenga convenio.

Atendiendo al marco jurídico colombiano en materia de salud, la ESE CEO reconoce la humanización como un fundamento esencial en la prestación de los servicios de salud y por tanto, lo adopta como principio orientador en concordancia con el Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (2016) y con la Propuesta de Política Nacional de Humanización en Salud (2020) en aras de generar una cultura de humanización y mejorar la experiencia de las personas en la atención en salud.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 9 DE 17	

4. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

La E.S.E. Carmen Emilia Ospina se compromete a promover una cultura de humanización para sus usuarios, sus familias y sus colaboradores, propendiendo por la calidad en la prestación de servicios de salud centrada en las personas, mejorando la experiencia en la atención.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 10 DE 17	

5. POBLACIÓN

El programa de Humanización está dirigido a usuarios, familiares y colaboradores de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.

6. LÍNEAS DE ACCIÓN Y ESTRATEGIAS

El Icontec es un organismo de acreditación en Salud autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social, el cual en el marco del Sistema Único de Acreditación ha definido como uno de los ejes de acreditación la “Existencia de políticas y programas dirigidos a la Humanización de la atención que tengan en cuenta la dignidad del ser humano”. En consecuencia, el Programa de Humanización de la ESE CEO contempla como eje de acreditación en salud la “Humanización en Atención” y desarrolla las siguientes estrategias:

No.	Línea de Acción	Estrategias	Campañas
1	HumanizArte: consiste en la garantía de condiciones de comodidad, privacidad, silencio y dignidad durante la atención.	1. Crear espacios tranquilos en condiciones de silencio, que beneficien la recuperación de los pacientes, brindando un desempeño de los colaboradores 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).	Capacitaciones «humanizándonos»
		2. Establecer condiciones cómodas para la atención.	Rondas de Calidad: Revisar tiempos de espera en fila Auditoría oportunidad citas
		3. Brindar a los pacientes un trato digno y amable, dando un manejo adecuado a la información y garantizar su privacidad y confidencialidad.	“Cliente incógnito”: con el fin de promover el trato digno por parte del personal asistencial, se seleccionan usuarios a quienes se les hace seguimiento en el

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 11 DE 17	

			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.
2	PsiConectados: hace referencia al apoyo emocional y espiritual al usuario, su familia y a los colaboradores.	1. Implementar el protocolo para dar malas noticias 2. Implementar un protocolo de primeros auxilios psicológicos 3. Establecer un protocolo de actuación inmediata para implementar en los servicios de urgencias cuando se presenten casos de pacientes con trastornos mentales.	
3	DiverGentes: orientado al respeto por creencias, tradiciones y valores del usuario.	1. Establecer lineamientos para la <u>atención incluyente</u> a población LGBTI	
4	ComunicArte: responde a la necesidad de comunicación y dialogo con el paciente, su familia y los colaboradores.	1. Fortalecer habilidades comunicativas (tono de voz, lenguaje verbal y no verbal): - Colaborador - Colaborador - Colaborador – Usuario/Familia	
5	ConSentidos: va dirigida a la escucha amable y respetuosa del usuario respecto a sus	1. Te escucho: Implementar actividades de escucha activa (órganos de los sentidos, lenguaje verbal y no verbal) dirigida a colaboradores y al trato hacia	

 ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 12 DE 17	

	inquietudes.	los usuarios y sus familias. 2. Fortalecer los espacios y canales de escucha de la voz del usuario respecto a sus quejas, reclamos y sugerencias	
6	InformArte: consiste en proporcionar adecuadamente información y educación al paciente y su familia.	1. Implementar estrategias psicoeducativas para el usuario y su familia, desde un enfoque incluyente atendiendo a las características particulares de la población (edad, género, religión, etnia, etc). La psicoeducación se proporciona al paciente y sus familiares acerca de la enfermedad, respondiendo preguntas acerca del origen, evolución y abordaje de un padecimiento desde su entorno.	
7	Puertas abiertas: hace referencia al establecimiento de horarios y visitas flexibles	1. Establecer horarios de visitas flexibles, disponiendo de diferentes opciones que propendan por el respetando del tiempo de los usuarios y su familia. 2. Ampliar horarios para solicitud de citas 3. -Ampliar horarios de atención medica , terapias, entrega de medicamentos	
8	ComPasión: involucra actividades para el manejo del dolor y el sufrimiento de los usuarios y sus familias.	Entornos humanizantes: 1. Estandarizar prácticas orientadas a evaluar el dolor y medir los tiempos hasta la analgesia, en las patologías que permitan su manejo. 2. Fortalecer entornos para el acompañamiento de la familia que permitan mejorar la experiencia subjetiva del dolor y el sufrimiento.	

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 13 DE 17	

9	TecnoHumanos: comprende la Humanización en el uso de la tecnología.	1. Implementar espacios de privacidad en la práctica de exámenes. 2. Utilizar los recursos tecnológicos con sentido humano, explicando al usuario y la familia el procedimiento para su uso (preparación antes, durante y después del procedimiento)	
---	---	---	--

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 14 DE 17	

7. INDICADORES

7.1 Proporción de colaboradores que conocen y comprenden la Política del Programa de humanización.

7.2 Promedio de horas de capacitación a los colaboradores en temas de humanización.

7.3 Proporción de usuarios satisfechos con la humanización de la atención.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 15 DE 17	

8. REFERENCIAS

Constitucional, G. (1991). Constitución Política de Colombia. *Gaceta Constitucional*, (116). Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Congreso de la República (2015). Ley 1751 del 16 de febrero de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Secretaria del Senado. Recuperado de: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad%20Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf)

Congreso de la República (1993). Ley 100 del 23 de diciembre de 1993 por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social integral y se dictan otras disposiciones. Secretaria del Senado. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>

Icontec (2021). Ejes de acreditación en salud. Recuperado de: https://www.icontec.org/eval_conformidad/acreditacion-en-salud/

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Propuesta de Política Nacional de Humanización en Salud. Documento V8. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/documento-propuesta-pnhs-politica-valor-humano.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Resolución 0229 del 20 de febrero de 2020, por la cual se definen los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño de las Entidades Promotoras de Salud - EPS de los Regímenes Contributivo y Subsidiado. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-229-de-2020.pdf>

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 16 DE 17	

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Decreto 780 del 6 de mayo de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud. Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Plan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (1985). Constitución. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. ISBN 92 4 360251 9. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/36853/9243602519.pdf?sequence=1>

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D3
	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	12/01/2022
			PAGINA 17 DE 17	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora el documento con fin de contar con una herramienta para desarrollar actividades orientadas al fortalecimiento de la atención humanizada en los diferentes servicios de salud, dirigidas a los usuarios, sus familias y a los colaboradores de la ESE Carmen Emilia Ospina. Y con esto obtener una mejora continua en el subproceso de "Humanización"	12/01/2022
Nombre: Ela Tatiana Perdomo Rivera Contratista del área garantía de la calidad		
Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña Contratista del área garantía de la calidad	Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta Contratista del área garantía de la calidad	Nombre: Jose Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó