

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.



# HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA

## PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

**"Atención con calidad y calidez, ¡porque la  
humanización en salud es nuestra prioridad!"**

**2025**

La información contenida en el presente documento debe ser socializada, conocida e implementada por todo el personal del servicio, con el fin de promover la actualización y estandarización de los procesos y procedimientos del HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025
<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>		Página 2 de 25	

## REGISTRO DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTO

<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre	CARLOS MOLINA QUINTERO	VIVIANA JULIETH MARTINEZ QUINTERO	ANYI PAOLA SALTARIN GOMEZ
Cargo	Psicólogo	Auditora de Calidad	Gerente
Fecha	mayo 2025	mayo 2025	mayo 2025

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código      SIU-610-PG-01 Versión      02 Descripción      Programa Fecha      14-05-2025
		Página 3 de 25

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVOS	6
2.1 Objetivo General .....	6
2.2 Objetivos Específicos .....	6
3. ALCANCE	7
4. REONSABLES	7
5. DEFINICIONES	8
6. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD .....	12
6.1 ESTRATEGIA .....	12
6.1.1 Conformación De Mesa De Trabajo De Humanización.....	12
6.2DIAGNÓSTICO DE HUMANIZACIÓN .....	13
7. ACTIVIDADES PARA INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y DIALOGO .....	15
8. ESTRATEGIAS CON ENFOQUE EN DERECHOS Y DEBERES .....	17
9. ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL .....	18
10. ESTRATEGIAS DE SEMILLEROS DE HUMANIZACIÓN .....	18
11. ESTRATEGIAS DE APOYO SOCIAL.....	19
12. ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN AL TALENTO HUMANO .....	19
13. ESTRATEGIAS DE CALIDAD Y HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DE GESTANTES Y RECIEN NACIDOS .....	20
14. INDICADORES DE SEGUIMIENTOS .....	20
15. ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y DIALOGO .....	21
16. ESTRATEGIAS PARA MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EL AMBIENTE FISICO	22
17. ESTRATEGIAS PARA EL CUIDADO INTEGRAL Y MANEJO DEL DOLOR .....	23
19. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	24
REGISTRO DE REVISIONES Y APROBACIONES .....	25

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025

Página 4 de 25

## 1. INTRODUCCIÓN

Humanizar se refiere al acto de tratar a alguien con empatía, respeto y compasión, reconociendo su propia humanidad y dignidad. También puede implicar resaltar la importancia de las cualidades humanas en un contexto determinado, como por ejemplo en la atención médica, donde se busca que los profesionales traten a los pacientes como seres únicos y no solo como casos clínicos. La humanización se enfoca en conectar con la persona de una manera auténtica y sensible, fomentando la relación humana y el bienestar emocional. Es por esto que, para la ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA, es importante que la prestación de servicios de salud sea una atención de calidad, respetuosa y confiable a los pacientes y sus familias. A través de la sensibilización y el fortalecimiento del conocimiento de los funcionarios se caracterice por la humanización, accesibilidad, calidad, seguridad y oportuna.

El hablar de humanización de los servicios de salud, nos centra en la persona humana, quien adquiere calidad de usuario cuando solicita un servicio. Esta reúne un conjunto de cualidades importantes destacando entre ellas las emociones, dolores, temores y las expectativas frente al servicio que solicitaron.

El Hospital Local de Aguachica E.S.E. se compromete a ofrecer un servicio de salud humanizado, respetuoso y digno para sus pacientes y sus familias. A través de la implementación de una política de humanización en los servicios de salud, se busca garantizar una atención integral que responda a las necesidades físicas, mentales y sociales de los usuarios. Con líneas estratégicas enfocadas en la seguridad del paciente, el fortalecimiento de competencias de los colaboradores, la ejecución de planes de humanización y la transformación de la cultura organizacional, el hospital busca promover una atención accesible, oportuna, confiable y de calidad. Con un enfoque en la participación social, el respeto a los derechos y deberes, la comunicación efectiva y la satisfacción del paciente, el hospital se compromete a mejorar continuamente sus procesos para garantizar una atención centrada en el usuario.

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código SIU-610-PG-01 Versión 02 Descripción Programa Fecha 14-05-2025
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Página 5 de 25

Con el propósito de brindar un Trato Digno y Humanizado a todos nuestros clientes, se estableció la Política de Humanización que hace parte del fundamentoético institucional y con el fin de gestionar su implementación se elabora el presente programa a fin de prestar servicios de salud que propendan por la vida y la dignidad de las personas.

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código      SIU-610-PG-01 Versión      02 Descripción      Programa Fecha      14-05-2025
<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>		Página 6 de 25

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo General

Mejorar la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Local de Aguachica a través de la implementación de una cultura de humanización en los servicios de salud, siguiendo lineamientos y principios orientadores para garantizar una atención accesible, confiable, oportuna, segura y de calidad centrada en las necesidades del paciente.

### 2.2 Objetivos Específicos

1. Garantizar una atención integral y de calidad, que responda a las necesidades físicas, mentales y sociales de los usuarios.
2. Sensibilizar y fortalecer el conocimiento de los funcionarios, para que la prestación de servicios de salud se caracterice por la humanización, calidad, seguridad y confiabilidad, centrándose en las necesidades físicas, mentales y sociales de los usuarios.
3. Garantizar una atención accesible, oportuna, confiable y de calidad mediante líneas estratégicas enfocadas en la seguridad del paciente, el fortalecimiento de competencias de los colaboradores, la ejecución de planes de humanización y la transformación de la cultura organizacional.
4. Implementar campañas de concientización para fomentar condiciones de silencio y un ambiente de respeto, contribuyendo a una atención oportuna y efectiva que responda a las necesidades de cada uno de los usuarios.
5. Promover una cultura organizacional orientada a la participación social, el respeto a los derechos y deberes, la comunicación efectiva y la satisfacción del paciente, con el compromiso de mejorar continuamente los procesos para ofrecer una atención centrada en el usuario.

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025

### 3. ALCANCE

Las estrategias planteadas en este programa van dirigidas a todos los colaboradores, visitantes y terceros de la E.S.E HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA.

### 4. RESPONSABLES

El cumplimiento de este programa es de responsabilidad de todos los líderes y colaboradores internos y externos de cada una de las unidades de servicio de la E.S.E HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA.

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código      SIU-610-PG-01 Versión      02 Descripción      Programa Fecha      14-05-2025
<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>		Página 8 de 25

## 5. DEFINICIONES

**Humanización en salud:** La humanización en salud se refiere a la actitud y compromiso personal y colectivo de una organización de salud para mejorar la realidad, relaciones, conductas y entorno, especialmente al tomar conciencia de la vulnerabilidad y necesidad de ayuda de los pacientes. Se busca brindar un trato humanizado en el servicio, con un enfoque dirigido hacia las necesidades y bienestar de las personas, comenzando desde los órganos directivos de la institución.

**Calidad:** Es un principio para darle a la comunidad lo que por derecho espera. Se basa en el principio de que la calidad es la solución a un problema, lo que hace que mejore el desempeño de un sistema de personas y máquinas, y al mejorarlo se disminuyen los desperdicios, los costos y se incrementa la productividad, llegando a un producto final de calidad con gran competitividad.

**Seguridad:** La seguridad en salud se refiere a la protección y prevención de accidentes, lesiones y enfermedades en el entorno de atención médica. Asegura que los pacientes reciban una atención segura y de calidad, minimizando los riesgos y garantizando la integridad y bienestar de los pacientes y personal médico. Esto incluye protocolos de higiene, prevención de infecciones, manejo de medicamentos, seguridad en la prestación de servicios médicos, entre otros aspectos.

**Atención humanizada:** las instituciones en salud deben garantizar la mejor atención al paciente y centrar la atención en el paciente, su familia y personal de salud, los pacientes se curan más rápido, la atención brindada sube a nivel de excelencia, el acompañamiento y fidelidad de familiares y amigos se potencia. Además, el clima laboral mejora, los costos hospitalarios se reducen, la comunidad se conecta con la organización y se revitaliza el compromiso demédicos y enfermeras.

**Confiabilidad:** La confiabilidad se refiere a la calidad de ser digno de confianza o de ser considerado como algo fiable o seguro. En términos más técnicos, la confiabilidad se refiere a

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código      SIU-610-PG-01 Versión      02 Descripción      Programa Fecha      14-05-2025
		Página 9 de 25

la probabilidad de que un sistema, equipo o proceso funcione correctamente sin fallos durante un período de tiempo determinado. La confiabilidad es un componente importante en diversos ámbitos, como la ingeniería, la informática, la psicología, entre otros, ya que garantiza la consistencia y la predictibilidad en el funcionamiento de sistemas o procesos.

**Oportuna:** La atención oportuna en el sector salud se refiere a la prestación de servicios médicos de manera rápida y eficiente, en el momento en que el paciente lo necesita. Esto implica brindar atención médica de calidad de forma inmediata, sin demoras en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades o lesiones, con el objetivo de prevenir complicaciones y mejorar el pronóstico del paciente. La atención oportuna también implica una adecuada coordinación entre los diferentes profesionales de la salud y el acceso a los recursos necesarios para brindar una atención integral y completa al paciente.

**Accesibilidad:** La accesibilidad en el sector salud se refiere a la capacidad de las personas, sin importar sus condiciones físicas, económicas, geográficas, culturales o sociales, de acceder a los servicios de salud de manera equitativa y oportuna. Esto implica la eliminación de barreras físicas, económicas, comunicacionales y de cualquier otro tipo que puedan impedir o limitar el acceso de las personas a los servicios de salud. La accesibilidad en el sector salud es un principio fundamental de la equidad y la justicia social en el ámbito de la salud.

**Servicios en Salud:** Son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.

**Atención en salud:** La atención en salud se refiere al proceso de cuidado, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de enfermedades y condiciones médicas en un individuo. Involucra la interacción entre el paciente y los profesionales de la salud, con el objetivo de lograr la recuperación o mejora de la salud del paciente. Este proceso puede incluir la atención primaria, atención especializada, hospitalización, cirugía, rehabilitación, entre otros servicios relacionados con la salud.

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código      SIU-610-PG-01 Versión    02 Descripción   Programa Fecha      14-05-2025
<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>		Página 10 de 25

**Seguridad del paciente:** La seguridad del paciente se refiere a la prevención de daños o lesiones en los pacientes durante su atención médica. Incluye medidas para reducir el riesgo de errores médicos, infecciones nosocomiales, caídas, entre otros eventos adversos que puedan afectar la seguridad y la calidad de la atención brindada. La seguridad del paciente es fundamental en el ámbito de la salud y se basa en la implementación de protocolos, sistemas de vigilancia y mejora continua de los procesos clínicos para garantizar un entorno seguro y libre de riesgos para los pacientes.

**Usuario:** Los usuarios en el sector salud se refieren a las personas que utilizan los servicios y recursos ofrecidos por los diferentes actores del sistema de salud, como hospitales, clínicas, centros de atención primaria, laboratorios, farmacias, entre otros. Estos usuarios pueden ser pacientes que buscan atención médica para tratar una enfermedad o problema de salud, personas que requieren servicios preventivos o de promoción de la salud, cuidadores, familiares, personal de salud, entre otros. Los usuarios en el sector salud tienen derechos y responsabilidades que deben ser respetados por los prestadores de servicios, con el fin de garantizar una atención de calidad y segura.

**Ética:** es la rama de la filosofía que estudia la bondad o la maldad de los comportamientos. Tiene como centro de atención las acciones humanas y aquellos aspectos de las mismas que se relacionan con el bien, la virtud, el deber, la felicidad y la vida realizada.

**Sensibilización:** La sensibilización se refiere al proceso o resultado de hacer que una persona o grupo de personas se vuelvan más conscientes, receptivos o empáticos hacia ciertos temas, situaciones o problemáticas. En muchos casos, la sensibilización se lleva a cabo a través de la educación, la difusión de información, la promoción de la empatía y la reflexión sobre las propias actitudes y creencias. El objetivo de la sensibilización es promover un cambio de actitud o comportamiento hacia una causa específica, como la igualdad de género, la protección del medio ambiente o la lucha contra la discriminación.

**Atención integral:** Es el enfoque biopsicosocial que se le brinda a los pacientes, su familia y la comunidad, mediante acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código      SIU-610-PG-01 Versión    02 Descripción   Programa Fecha      14-05-2025
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Página 11 de 25

la salud. Para ello se requiere de equipos de trabajo multidisciplinarios, con acciones interdisciplinarias, mediante un proceso continuo de la atención.

**Familia:** La familia es un grupo de personas unidas por lazos de parentesco, ya sea por consanguinidad, afinidad o adopción. Es la unidad básica de la sociedad en la que se establecen relaciones de afecto, cuidado, protección y apoyo mutuo. La familia también es un espacio donde se transmiten valores, tradiciones y cultura de generación en generación.

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025
<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>		Página 12 de 25	

## **6. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD**

El PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD se centra en satisfacer las necesidades del paciente y mejorar el bienestar laboral del personal de la institución. El objetivo principal es fortalecer la interacción entre los colaboradores de la salud y los pacientes para mejorar la gestión de la salud.

En cuanto al CLIENTE INTERNO, se enfoca en la atención centrada en las necesidades y satisfacción del paciente, la familia y los cuidadores en todos los aspectos: físico, emocional, espiritual, intelectual y social.

En cuanto al CLIENTE EXTERNO, abarca la preparación y formación de los profesionales de la salud, así como la concientización y sensibilización sobre la atención a los usuarios para fomentar una cultura de cuidado humano hacia los pacientes, basada en valores y principios institucionales.

### **6.1 ESTRATEGIA**

#### **6.1.1 Conformación De Mesa De Trabajo De Humanización**

Para asegurar la efectividad y eficiencia en la implementación del programa de humanización en la atención, es imperativo establecer un grupo interdisciplinario dedicado a la gestión del cumplimiento de dicho programa. Este grupo, designado mediante un acto administrativo, se encargará de supervisar las estrategias propuestas y garantizar su eficacia. Asimismo, será responsable de la ejecución, seguimiento y evaluación de la política de humanización, reportando directamente al comité de ética hospitalario. La creación de este grupo interdisciplinario es fundamental para asegurar una atención de calidad y centrada en el paciente.

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código      SIU-610-PG-01 Versión      02 Descripción      Programa Fecha      14-05-2025
<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>		Página 13 de 25

## 6.2 DIAGNÓSTICO DE HUMANIZACIÓN

Para realizar un diagnóstico de humanización en una organización, se pueden seguir los siguientes pasos:

- 1. Definir los criterios de humanización:** Es importante establecer qué significa la humanización para la organización, identificando los aspectos clave que se deben evaluar, como el trato al cliente, la comunicación interna, el clima laboral, entre otros.
- 2. Realizar un análisis de la situación actual:** Se deben recopilar datos sobre cómo se están cumpliendo los criterios de humanización definidos en la organización. Esto puede incluir encuestas a empleados y clientes, observaciones directas, revisiones de políticas y procedimientos, entre otros.
- 3. Identificar áreas de mejora:** Una vez se tengan los datos recopilados, se deben identificar las áreas en las que la organización no cumple con los criterios de humanización establecidos. Se debe tener en cuenta tanto los aspectos positivos como los aspectos que necesitan ser mejorados.
- 4. Establecer un plan de acción:** A partir de la identificación de áreas de mejora, se debe desarrollar un plan de acción que incluya acciones concretas para mejorar la humanización en la organización. Esto puede incluir la implementación de programas de formación, cambios en los procesos internos, entre otras medidas.
- 5. Medir y hacer seguimiento:** Es importante establecer indicadores para medir el impacto de las acciones implementadas en la humanización de la organización. Se debe realizar un seguimiento continuo para evaluar si se están logrando los objetivos planteados y realizar ajustes si es necesario.
- 6. Fomentar una cultura de humanización:** Finalmente, se debe promover una cultura organizacional que valore la importancia de la humanización en todas las áreas de la

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> 	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código      SIU-610-PG-01 Versión    02 Descripción   Programa Fecha      14-05-2025
<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>		Página 14 de 25

organización. Esto puede incluir la celebración de logros, la recompensa de prácticas humanizadas, entre otras acciones.

### **6.2.1 Diagnóstico dentro de los servicios del hospital**

Una idea para mejorar la implementación de esta encuesta de diagnóstico de humanización del cliente interno sería la creación de un programa de capacitación y sensibilización para todos los colaboradores de la institución, con el objetivo de explicar la importancia de la participación en la encuesta y el impacto que tendrá en la mejorar la calidad de vida laboral y la experiencia del cliente interno.

Para el diagnóstico de la humanización del cliente interno de la institución, se utilizará una encuesta diseñada y aprobada por la mesa de trabajo de humanización. Esta encuesta será distribuida a todos los colaboradores a través de las plataformas tecnológicas disponibles, como WhatsApp y correo electrónico. El objetivo de esta encuesta es evaluar el impacto y la efectividad de las estrategias implementadas en la vigencia anterior.

El diagnóstico se aplicará anualmente al inicio de la vigencia, en el primer trimestre. Una vez recopilados los resultados, la mesa de trabajo de humanización los interpretará y establecerá acciones de mejora para implementar durante la vigencia en curso.

Además, se podría asignar un comité de seguimiento y retroalimentación que se encargue de analizar los resultados de la encuesta, identificar áreas de oportunidad y proponer acciones concretas de mejora. Este comité podría estar conformado por representantes de diferentes áreas de la institución y contar con el apoyo de un facilitador externo especializado en gestión de la calidad y la humanización en el trabajo.

Otra idea sería la implementación de un sistema de incentivos y reconocimientos para aquellos colaboradores que participen activamente en la encuesta y propongan ideas innovadoras para mejorar la experiencia del cliente interno. Esto incentivaría la participación de todos los

	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025
<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>		Página 15 de 25	

colaboradores y fomentaría una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua y la humanización en el trabajo.

## 7. ACTIVIDADES PARA INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y DIALOGO

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
SOCIALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Mejorar la comunicación y difusión de la política de humanización a los clientes internos y externos de la institución.	Se realizará a través de charlas, capacitaciones y/o a través las diferentes Tics disponibles en la institución.	Semestral en la inducción y reinducción.	Mesa de trabajo de Humanización – Liderada por SIAU	Pre test – Post test	Videos Folletos Fotos Y Demás Lista de asistencia
CUADRO DE HONOR PARA EL SERVICIO DEL MES.	Reconocer el servicio con el mejor desempeño del mes para resaltar los beneficios de una atención integral.	Se llevará a cabo la elección del servicio que cuente con mayor número de felicitaciones, menor cantidad de fallas en la atención y menos hallazgos durante la auditoría.	Mensual	SIAU	Hallazgos de auditoria Resultados encuestas de satisfacción del usuario PQRSF	Cuadros de honor mensuales divulgados
DIA DEL SALUDO	Sensibilizar tanto a los usuarios y profesionales tanto internos como externos acerca de los beneficios y la importancia de la cortesía y el saludo mutuo en el entorno laboral.	Un día al mes se dedicará a la realización de actividades en los distintos servicios y áreas, con el objetivo de concientizar sobre la importancia y los beneficios de mantener un saludo cordial.	Mensual	Según cronograma	NO APLICA	Fotos y acta
¿QUIÉN SOY?	Facilitar el reconocimiento del personal de la institución por parte del cliente externo.	Se destinará un día al mes para realizar actividades en los diferentes servicios y áreas, donde se compartirá la importancia y los beneficios de un trato cordial. Se entregará a cada colaborador una identificación visible (placa, botón o gorro marcado) para que los usuarios puedan identificar al personal que los atiende por su nombre y profesión.	Anual	Mesa de trabajo de humanización.	Formato de seguimiento del buen uso	Lista de asistencia Fotos Actas de entrega

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025

DIA DE LAS SONRISA	Sensibilizar a los clientes interno y externo, sobre los beneficios que trae brindar una sonrisa en cada atención que realicemos o recibamos.	Se realiza actividades por cada área y servicios, en donde se expondrá al cliente interno y externo la importancia y los beneficios de la sonrisa	Trimestral	Según cronograma	NO APLICA	Fotos y acta
HUMANIZARNOS PARA HUMANIZAR	Desarrollar un proceso de reflexión a nivel personal e institucional sobre la importancia de humanizar los servicios de salud, y proporcionar pautas y orientaciones básicas para promover y comprometerse en este proceso.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar reuniones de reflexión y sensibilización con el personal de salud, destacando la importancia de brindar un trato respetuoso, empático y humanizado a los pacientes.</li> <li>Realizar sesiones de capacitación y formación sobre técnicas de comunicación efectiva, empatía y atención centrada en el paciente.</li> <li>Diseñar y difundir un código de conducta o protocolo de actuación que promueva la humanización en la atención sanitaria.</li> <li>Fomentar la participación activa de los pacientes y sus familias en la toma de decisiones relacionadas con su salud.</li> <li>Implementar herramientas de medición y evaluación para monitorear el impacto de las acciones de humanización en la calidad de la atención.</li> <li>Promover la creación de espacios de reflexión y retroalimentación continua para seguir mejorando en la humanización de los servicios de salud.</li> </ol>	Bimensual.	según cronograma	Hallazgos de auditoria  Resultados encuestas de satisfacción del usuario  PQRSF	Lista de asistencia  Fotos  Actas de entrega

	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025

## 8. ESTRATEGIAS CON ENFOQUE EN DERECHOS Y DEBERES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
SOCIALIZAR LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	Informar e Instruir a todos los colaboradores sobre los derechos y deberes de los pacientes	A través de diversas actividades y el uso de tecnologías de la información y comunicación disponibles en la institución, se llevará a cabo la capacitación de los colaboradores sobre los derechos y deberes de los pacientes, fomentando así la socialización de esta información de manera efectiva.	Permanente	SIAU	Pre test – Post test	Listas de asistencia Fotos Videos Folletos Acta
SOLICITAR CONTRATACIÓN DE UN PROFESIONAL DE DERECHO MEDICO.	Garantizar un acompañamiento Medico – Legal al personal de salud de la institución, de esta manera evitar futuras demandas por fallas en los procesos.	Gestionar la contratación de un profesional	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Subgerencia y gerencia administrativa y financiera	No aplica	No aplica
IMPLEMENTAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	Verificar y ajustar los procedimientos de atención sean acorde al cumplimiento de los deberes y derechos del paciente.	Lectura y ajuste de los procedimientos que sea lugar para dar cumplimiento a los deberes y derechos de pacientes.	No aplica	Líderes de procesos	Verificación	Procedimientos actualizados

	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025

## 9. ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMA DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
OFRECER MISAS COLABORATIVAS	Acompañar a los colaboradores en los procesos de dificultad emocional y espiritualmente	Establecer encuentros religiosos de apoyo a los colaboradores que se encuentren pasando por circunstancias difíciles	No aplica	Psicólogo Siau y Gerencia	No aplica	Fotos y acta

## 10. ESTRATEGIAS DE SEMILLEROS DE HUMANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMA DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
VOLUNTARIADOS DE HUMANIZACIÓN	Conformar grupos de apoyo para la implementación de la política de humanización	Se llevará a cabo una convocatoria abierta para todos los colaboradores interesados en formar parte de los semilleros, los cuales serán responsables de apoyar la implementación de las actividades y estrategias propuestas en este documento. Además, se encargarán de verificar que las acciones implementadas sean adheridas correctamente.	Anual	-Talento humano - Psicólogo Siau - asociación de usuarios. - profesionales asociación	No aplica	Acta de conformación de los voluntariados

	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025
<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>		Página 19 de 25	

## 11. ESTRATEGIAS DE APOYO SOCIAL

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
AYUDANOS CON TU DONATON	Apoyar a los pacientes que, durante su estancia, presente alguna dificultad para acceder a insumos básicos (ropa, útiles de aseo), con el fin de mejorar su proceso	Se colocarán STAND de donaciones en lugares estratégicos y visibles dentro de la institución para que la comunidad pueda contribuir con ropa, calzado, pañales, elementos de aseo, juguetes, elementos ortopédicos y otros artículos para ayudar a las personas más necesitadas. Se busca fomentar la solidaridad y el apoyo mutuo entre los miembros de la comunidad.	MENSUAL	Psicologo –Siau Gerente Funcionarios y profesionales	No aplica	Fotos o videos de la actividad para su publicación

## 12. ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN AL TALENTO HUMANO

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
HUMANIZACIÓN EN LAS INDUCCIONES Y REINDUCCIONES	Mejorar las competencias del personal en la prestación del servicio	Fortalecer el abordaje de la humanización como tema de capacitación durante inducciones y reinducciones del personal	Cuando ingresen nuevos colaboradores o mínimo cada año	Talento humano y psicólogo siau , asociaciones de trabajo	Pre test – Post test Cumplimiento del plan de capacitación es de la vigencia	Listas de asistencia Fotos Fichas técnicas de planeación de la IEC

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código Versión Descripción Fecha	SIU-610-PG-01 02 Programa 14-05-2025
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Página 20 de 25	

### 13. ESTRATEGIAS DE CALIDAD Y HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DE GESTANTES Y RECIEN NACIDOS

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
PARTO HUMANIZADO	Permitir el acompañamiento durante las fases de trabajo de parto, parto y puerperio	Gestionar las adecuaciones de las instalaciones de la UMI, con el fin de permitir que las usuarias que ingresan a la institución estén acompañadas durante todo el proceso de atención por la persona que ella elija, sin que esto se viole la privacidad de las demás usuarias en el servicio	Permanente	Mesa de trabajo de humanización –Planeación	No aplica	Fotos Oficios

### 14. INDICADORES DE SEGUIMIENTOS

LA DIMENSIÓN DEL CLIENTE EXTERNO: Para el diagnóstico de humanización del cliente externo se tendrá en cuenta la encuesta de SATISFACCIÓN DEL USUARIO INSTITUCIONAL, la cual se aplica de manera permanente en cada uno de los servicios. Se deberá realizar un análisis de los resultados cada 6 meses, los cuales serán socializados en la mesa de humanización, en la cual dependiendo los resultados se establecer acciones de mejora. Esta encuesta está clasificada de la siguiente manera: seguridad, oportunidad, pertinencia, humanización, accesibilidad.

	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025

## 15. ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y DIALOGO

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
SOCIALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Dar a conocer a la comunidad en general la política de humanización de la atención en salud	Socializar la política de humanización a los clientes externos todos los días en las salas de espera utilizando las diferentes Tics	Permanente	Mesa de trabajo de humanización –SIAU	test de conocimiento o a la comunidad	Listas de asistencia. Videos Folletos Fotos Demás ayudas audiovisual

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON PQRSF	Mejorar y optimizar las respuestas a las PQRSF, garantizando una respuesta oportuna dentro de los términos permitidos y dando una solución confortable al usuario	Se realizará por parte del Líder SIAU, Manual de gestión de PQRSF, con el fin de dar un paso a paso de cómo responder, como realizar el proceso de investigación, y como realizar una respuesta satisfactoria y coherente con la PQRSF.	Permanente	Mesa de trabajo de humanización –SIAU	Encuesta de satisfacción del usuario	Análisis de PQRSF

	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025

## 16. ESTRATEGIAS PARA MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EL AMBIENTE FISICO

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
HABITACIONES CON ADECUADA VENTILACIÓN	Mejorar las condiciones ambientales de las habitaciones de los pacientes	Gestionar sistemas de ventilación (aires acondicionados o ventiladores), silla para el acompañante para las habitaciones de los pacientes, esto con el fin de regular la temperatura en cada una de estas áreas.	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Subgerencia de gestión administrativa y financiera	No aplica	Fotos Oficios
HABITACIONES CON TELEVISOR	Mejorar los niveles de satisfacción del usuario durante la estancia	Gestionar televisores más conexión por cable, para todas las habitaciones de la institución	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Subgerencia de gestión administrativa y financiera	No aplica	Fotos Oficios
MEJORAR LAS SALAS DE ESPERA	Brindar espacios de comodidad para los pacientes	Gestionar dotación e insumos para adecuar las salas de espera de la institución	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Subgerencia de gestión administrativa y financiera	No aplica	Fotos Oficios
SEÑALIZACION PERTINENTE	Mejorar la accesibilidad y orientación de usuarios y visitantes	Gestionar la señalización de toda la institución con el fin de unificar diseños (respetando los colores establecidos por la norma), para facilitar la accesibilidad y orientación de usuarios y visitantes	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Subgerencia de gestión administrativa y financiera	No aplica	Fotos Oficios

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025

## 17. ESTRATEGIAS PARA EL CUIDADO INTEGRAL Y MANEJO DEL DOLOR

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
CUIDEMONOS	Realizar acompañamientos psicológicos, físico y emocional a aquellos cuidados permanentes que acuden a la institución	Conformar un programa denominado "CUIDEMONOS", el cual busca capacitar, acompañar y orientar a todos los cuidadores (acompañantes permanentes) que tengan familiares dependientes, con el fin de brindar los conocimientos para garantizar la integridad física, mental y emocional.	Permanente	Mesa de trabajo de humanización –SIAU	Encuesta de satisfacción del usuario	Listas de asistencia Evidencias capacitación es Fotos

## 18. RIESGO DE LA NO HUMANIZACIÓN

La no humanización en la Empresa Social del Estado Hospital Local de Aguachica, puede traer como consecuencias tanto para el cliente interno, cliente externo, como para la organización, es por esto que es de gran importancia el trabajar en las estrategias antes mencionadas, sin que estas sean las únicas que se puedan implementar.

- Riesgo de eventos adversos
- Insatisfacción del cliente interno y el cliente externos
- Eventos adversos
- Demandas
- Mala imagen corporativa.

	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025
<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>			Página 24 de 25

## 19. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- RESOLUCION N°133 DEL 31 DE MARZO DEL 2021 HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA :  
[file:///C:/Users/Usuario/Desktop/HOSPITAL%20SIAU/POLITICA%20HUMANIZACI%C3%93N%20EN%20SALUD/RESOLUCION%20133-2021%20\(CREACION%20POLITICA%20HUMANIZACI%C3%93N%20SERVICIOS%20SALUD\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Desktop/HOSPITAL%20SIAU/POLITICA%20HUMANIZACI%C3%93N%20EN%20SALUD/RESOLUCION%20133-2021%20(CREACION%20POLITICA%20HUMANIZACI%C3%93N%20SERVICIOS%20SALUD).pdf)
- PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN E.S.E HOSPITAL DE LA VEGA: <https://eselavega-cundinamarca.gov.co/wp-content/uploads/2020/02/PROGRAMA-DE-HUMANIZACION-ESE-HOSPITAL-DE-LA-VEGA.pdf>
- PROGRAMA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO:  
<https://hus.gov.co/institucional/campanas-permanentes/humanizacion/>
- PROGRAMA DE HUMANIZACION DE LA CLINICA COMUNEROS:  
<https://loscomuneroshub.com/programa-de-humanizacion/>
- PROGRAMA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL SAN JOSE :  
<https://www.esehospitalguaviare.gov.co/resources/archivos/pdf/08%20PROGRAMA%20DE%20HUMANIZACI%C3%93N%20EN%20LA%20ATENCI%C3%93N%20EN%20SALUD%20COMPLETO.pdf>

<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>  <b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	Código	SIU-610-PG-01
		Versión	02
		Descripción	Programa
		Fecha	14-05-2025

## REGISTRO DE REVISIONES Y APROBACIONES

REVISION	FECHA			RESPONSABLE	MOTIVO DEL CAMBIO
	DD	MM	AA		
01	27	05	2024	Carlos Molina Quintero	Creación del documento.
01	14	05	2025	Carlos Molina Quintero	Actualización del documento.