

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	CODIGO: GT-TH-PO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 28/01/2025

POLITICA DE HUMANIZACION

ESE – Hospital San Vicente de Arauca de Arauca

Subdirección Administrativa

Talento Humano – Humanización

Arauca, enero de 2025

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	CODIGO: GT-TH-PO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 28/01/2025

CARLOS ALBERTO SANCHÉZ ARANGO

Director

DIANA FRANCO ZAMBRANO

Subdirectora Científica

SARA LILIANA ANZOLA RODRIGUEZ

Subdirectora Administrativa

LUDY SUÁREZ ACOSTA

Líder de Gestión y Garantía de Calidad

YANETH PARRA ACEVEDO

Líder de Talento Humano

YUDITH CONTRERAS TORRES

Líder de Docencia, Servicio y Humanización

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	CODIGO: GT-TH-PO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 28/01/2025

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVO GENERAL	6
1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
3. POLITICA DE HUMANIZACIÓN	8
3.1 EJES CENTRALES.....	8
3.1.1 ATENCIÓN INTEGRAL Y HUMANIZADA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD AL USUARIO Y SU FAMILIA	8
3.1.2 SENSIBILIZACIÓN INTEGRAL AL TALENTO HUMANO EN SALUD	8
4. Bibliografía.....	10

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	CODIGO: GT-TH-PO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 28/01/2025

PRESENTACIÓN

La Política de Humanización es una orientación rectora que permite el cuidado integral humanizado de los usuarios, desde el contexto ético, moral, cultural, religioso y social, de este modo, se ofrece una asistencia con calidad humana, que responda a las necesidades y expectativas físicas, sociales y espirituales, basados en los derechos y deberes de los usuarios, lo cual conlleva a mejorar la calidad de atención, mediante la práctica de valores y principios humanísticos, todo encaminado a la transformación cultural de la relación entre personal de salud y usuario, con el fin de garantizar una atención integral durante la prestación de los servicios de salud, basada en el respeto, privacidad y dignidad de los usuarios, sus familias y colaboradores. Desde esta perspectiva, la E.S.E. Hospital San Vicente de Arauca dando cumplimiento a lo establecido en la resolución 5095 de 2018, adapta la política nacional de humanización en salud, que incluye criterios para el usuario y el personal de la institución, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, las condiciones de privacidad y confidencialidad durante la atención del usuario.

Asimismo, el propósito es promover la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano garantizar un servicio de salud como derecho fundamental de los usuarios a través de una atención humanizada.

Por tanto, esta política establece las orientaciones rectoras, que promueve un servicio humanizado por parte del talento humano desde el desarrollo de los objetivos, estrategias y responsabilidad de cada una de las acciones, con el fin de dar cumplimiento a la política de humanización, teniendo en cuenta los criterios de calidad, el sistema único de acreditación y los principios rectores del talento humano en salud cuales son “la equidad, solidaridad, calidad, ética, integralidad, concertación, unidad y efectividad. El desempeño del Talento Humano en Salud lleva consigo un compromiso y una responsabilidad social, que implica la disposición de servicio hacia los individuos y las colectividades sin importar creencias, raza, filiación política u otra condición humana” (Ley 1164 de 2007).

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	CODIGO: GT-TH-PO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 28/01/2025

INTRODUCCIÓN

La política de Humanización de la E.S.E. Hospital San Vicente de Arauca se desarrollará a través de dos ejes centrales: el primero es la atención integral y humanizada en la prestación de los servicios de salud al usuario y su familia y el segundo sensibilización integral al talento humano en salud. Con el fin de garantizar servicios humanizados en cada uno de los procesos y en las relaciones interpersonales, usuarios y sus familias.

El primer eje tiene como finalidad garantizar una atención integral durante la prestación de los servicios de salud, basada en el respeto, privacidad y dignidad de los usuarios, sus familias y colaboradores; ofreciendo una asistencia con calidad humana, que responda a sus necesidades y expectativas físicas, sociales y espirituales, basados en los derechos y deberes de los usuarios, lo cual conlleva a mejorar la calidad de atención, mediante la práctica de valores y principios humanísticos, todo encaminado a la transformación cultural de la relación entre personal de salud y usuario.

El segundo eje tiene como finalidad promover la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación, el reconocimiento, favoreciendo la imagen institucional. Cada uno de estos ejes se desarrollará en el programa de humanización a través de componentes con sus respectivas estrategias, responsables, seguimiento, metas e indicadores. Así mismo, el logro de esta política, exige compromiso, responsabilidad y trabajo articulado de cada uno de los procesos, pues esta política y programa es transversal en todos los servicios.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	CODIGO: GT-TH-PO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 28/01/2025

1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar una atención humanizada en los servicios administrativos y asistenciales del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E., para el goce efectivo del derecho de la salud y la dignidad persona.

1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Crear una cultura organizacional humanizada con el fin de garantizar una atención integral durante la prestación de los servicios de salud, basada en el respeto, privacidad y dignidad de los usuarios, sus familias y talento humano.
- Diseñar el programa de humanización como estrategia gerencial que permita llevar a cabalidad la política.
- Implementar el programa de humanización con el fin de brindar una atención humanizada para el goce efectivo del derecho de la salud y la dignidad del personal del talento humano y de los usuarios del Hospital San Vicente de Arauca. E.S.E.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	CODIGO: GT-TH-PO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 28/01/2025

2. DEFINICIONES

Para efectos de aplicación de la presente política se tienen en cuenta las siguientes definiciones:

ATENCIÓN EN SALUD: Se define como el 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 de 2006)

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (Decreto 1011 de 2006)

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -SOGCS-: Es 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. (Decreto 1011 de 2006)

HUMANIZACIÓN: Es un imperativo ético que contribuye a salvaguardar la dignidad humana en armonía con la ética, la moral, los valores, los principios y la reglamentación deontológica que regulan las prácticas en un contexto de salud, entendiendo la dignidad como el valor único, insustituible e intransferible de toda persona humana.

HUMANIZAR: Es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización. Por ello es de gran importancia tener en cuenta la preparación de los profesionales en salud para la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios, que debe realizarse en el contexto de la ética y los valores, de este modo se pretende atender al paciente y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	CODIGO: GT-TH-PO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 28/01/2025

3. POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Quienes trabajamos en el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E, estamos comprometidos en brindar atención integral con su trato humano, cálido y respetuoso hacia nuestros usuarios, sus familias y demás colaboradores, garantizando sus deberes y derechos, teniendo en cuenta sus necesidades y particularidades individuales, sociales, culturales con enfoque diferencial.

3.1 EJES CENTRALES

3.1.1 ATENCIÓN INTEGRAL Y HUMANIZADA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD AL USUARIO Y SU FAMILIA

Para el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. su prioridad son los usuarios y su familia sin restricciones por motivos de raza, etnia, sexo, edad, religión, opiniones políticas, origen social, posición económica o condición social, la cual tiene derechos a recibir la atención en salud de forma digna, respetuosa, cálida y oportuna. Desde esta perspectiva, se comprende la humanización como un imperativo ético que respeta la privacidad y dignidad humana de los usuarios.

A continuación se exponen los componentes que darán cumplimiento a la política de humanización desde los usuarios y su familia.

- 3.2 Deberes y derechos de los usuarios
- 3.3 Seguridad del paciente
- 3.4 Comunicación asertiva
- 3.5 Respeto, Dignidad y Comodidad
- 3.6 Manejo del Dolor
- 3.7 Cuidando y Apoyando al Cuidador
- 3.8 Atención a los servicios integrales

Cada uno de estos componentes tiene su estrategia, seguimiento, meta e indicador.

3.1.2 SENSIBILIZACIÓN INTEGRAL AL TALENTO HUMANO EN SALUD

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	CODIGO: GT-TH-PO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 28/01/2025

Para el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E, la calidad y calidez de los servicios es un aspecto fundamental para su funcionamiento, ya que esta garantiza la seguridad del paciente y satisfacción de cada una de sus necesidades. Es por ello, que la humanización al talento humano inicia conociendo sus intereses, inquietudes, experiencias, esperanzas, rasgos de su personalidad, cualidades intelectuales, inteligencia emocional, capacidades físicas y sensoriales, entre otras.

El constante dinamismo, es un primer paso para contar con un equipo de trabajo comprometido, donde la motivación, el acompañamiento y el reconocimiento, son factores claves que hacen que talento humano este satisfecho. Las estrategias que se tendrán en cuenta para la humanización del talento humano del hospital son las siguientes:

- a) Deberes y derechos del talento humano.
- b) Comunicación asertiva.
- c) Formación continua.
- d) Incentivos tarea de todos.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	CODIGO: GT-TH-PO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 28/01/2025

4. Bibliografía

Carlosama, D. M., Villota, N. G., Benavides, V. K., Villalobos, F. H., Hernández, E. D. L., & Matabanchoy, S. M. (2019). Humanización de los servicios de salud en Iberoamérica: una revisión sistemática de la literatura. *Persona y Bioética*, 23(2), 245-262. Disponible:

<http://www.scielo.org.co/pdf/pebi/v23n2/0123-3122-pebi-23-02-245.pdf>

Correa Zambrano, M. L. (2016). La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. *Revista cuidarte*, 7(1), 1210-1218. Disponible:

<http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v7n1/v7n1a11.pdf>

Decreto 1011 de 2006 [con fuerza de ley]. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3 de abril de 2006. D.O. No. 49150. Disponible:

https://www.minsalud.gov.co/normatividad_nuevo/decreto%201011%20de%202006.pdf

Ley 1164 de 2007. Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud. 3 de octubre de 2007. D.O. No. 46771. Disponible:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=26903>

Ministerio de Salud y Protección Social. Propuesta de Política Nacional de Humanización de la Salud.(2020). Documento V8. Disponible:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/documento-propuesta-pnhs-politica-valor-humano.pdf>

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	CODIGO: GT-TH-PO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 28/01/2025

CONTROL DEL DOCUMENTO:

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA APROBACIÓN			MOTIVO
	DIA	MES	AÑO	
01	28	01	2025	Creación del Documento

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE: Yudith Contreras Torres Zulma Triana Gómez	NOMBRE: Diana Franco Zambrano Sara Liliana Anzola Rodríguez Ludy Suarez Acosta	NOMBRE: Comité institucional de gestión y desempeño
CARGO: Líder Docencia-Servicio Profesional de Apoyo Calidad	CARGO: Subdirectora Científica subdirectora Administrativa Líder Mejoramiento Continuo	Acta No. 001 del 2025
FECHA: 10/01/2025	FECHA: 24/01/2025	FECHA: 28/01/2025

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
Arauca, Arauca / Colombia