

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO



HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ ESE



HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

CONTENIDO

1.	DECLARACIÓN DE LA POLITICA	3
2.	PROPOSITO.....	3
3.	PRINCIPIOS	3
4.	OBJETIVO GENERAL	3
5.1	Objetivos de la Política de Humanización	3
5.	MARCO NORMATIVO	4
6.	MARCO CONCEPTUAL Y TEORICO	6
7.	CATEGORIAS	6
8.1	Seguridad del Paciente	6
8.2	Empatía como Competencia Ciudadana.....	7
8.3	Comunicación Asertiva.....	7
8.4	Comunicación para el Desarrollo Humano.....	7
8.5	Satisfacción del Usuario	8
8.6	Integridad	8
8.	ESTRATEGIA	8
9.1	Humanizar para Humanizar.....	8
9.2	Educación para la Salud	9
9.3	Grupo de Apoyo	9
9.4	“Mi Nombre es Tu Reputación”	9
9.	LINEAS DE ACCIÓN	9
10.1	Línea de Servicio Humano con Empatía	10
10.2	Línea de Atención con Respeto y Tolerancia.....	10
10.3	Línea de Ambiente Agradable	10
10.	SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA POLITICA Y PROGRAMA.....	10
11.	INDICADORES	11
11	BIBLIOGRAFÍA.....	11

	HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Proceso Estratégico					
	Comunicaciones internas					
CÓDIGO	P.F:1:PG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	20/01/2025	Página 3 de 12

1. DECLARACIÓN DE LA POLITICA

La EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ cree en la importancia de brindar al usuario y su familia un trato humanizado, respetuoso, digno y confidencial, sensibilizando, difundiendo y mejorando el conocimiento de los derechos y obligaciones de los pacientes. La E.S.E. se compromete a ofrecer un servicio de alta calidad, humanizado, oportuno y eficiente, respondiendo a las necesidades y expectativas del usuario y su familia.

2. PROPOSITO

Implementar para los usuarios internos y externos de la E.S.E. Hospital Especial de Cubará un espacio y un ambiente que fomente la protección de la dignidad humana.

3. PRINCIPIOS

Entendemos la humanización como:

“Humanizar es una cuestión ética vinculada a los valores que guían nuestras prácticas sanitarias. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas y programas, a brindar asistencia y a asegurar relaciones vinculadas a la dignidad de cada individuo, hablamos de humanización” (ICONTEC, 2016).

Entre los principios adoptados por la E.S.E. Hospital Especial de Cubará, están:



- Actitud: Escuchar y mirar a quienes brindamos el servicio.
- Esfuerzo: Hacer siempre nuestro mayor y mejor esfuerzo.
- Paciencia: Practicar la paciencia en cada interacción.

4. OBJETIVO GENERAL

Promover un enfoque humanizado en todos los procesos institucionales, garantizando la dignidad, el respeto, la empatía y el bienestar de las personas, con el fin de fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Tolerancia: Ante todo, fomentar la comprensión y el respeto mutuo.

4.1 Objetivos de la Política de Humanización

- Garantizar un trato digno al usuario, que sirva de esencia para establecer fuertes lazos de afectividad, que permitan determinar la confianza mutua, la fe, los valores y el respeto por la condición que representa.
- Promover la satisfacción del usuario en cada uno de los servicios ofertados como único objetivo de la E.S.E.
- Promover acciones humanizadas en la prestación de servicios de salud.

	HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Proceso Estratégico					
	Comunicaciones internas					
CÓDIGO	P.F:1:PG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	20/01/2025	Página 4 de 12

5. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia de 1991

La Constitución establece los principios fundamentales que rigen la nación, incluyendo el derecho a la vida, la dignidad humana, la igualdad y la participación en asuntos públicos. Estos derechos constituyen la base para la prestación de servicios de salud, garantizando que todos los ciudadanos, sin discriminación, accedan a una atención adecuada, segura y oportuna.

Ley 23 de 1981 - Código de Ética Médica

Esta normativa regula la conducta ética de los profesionales de la salud en Colombia, estableciendo que:

- La medicina es una profesión orientada al cuidado de la salud y la prevención de enfermedades, con un enfoque humanístico y ético.
- El ejercicio médico debe garantizar el respeto por la vida, la dignidad y los derechos humanos, independientemente de la nacionalidad, raza, religión, o condición económica o social del paciente.
- Los profesionales de la salud están obligados a cumplir con estándares éticos que promuevan el bienestar individual y colectivo.

Ley 100 de 1993 - Sistema General de Seguridad Social Integral



Establece el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) con los siguientes objetivos:

- Garantizar los derechos irrenunciables de las personas y comunidades mediante la promoción de la salud, prevención de enfermedades y prestación de servicios integrales.
- Generar condiciones de equidad y accesibilidad para todos los residentes del país.
- Proteger a los ciudadanos de contingencias que afecten su calidad de vida, asegurando un sistema que funcione con eficiencia y sostenibilidad financiera.

Ley 1122 de 2007

Introduce modificaciones para optimizar el SGSSS, incluyendo:

- La mejora en la prestación de servicios de salud, asegurando que sean oportunos, eficaces y centrados en el usuario.
- El fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control por parte de las autoridades de salud.
- La promoción de la universalización del acceso a los servicios de salud.

	HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO					 VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383
	Proceso Estratégico					
	Comunicaciones internas					
CÓDIGO	P.F:1:PG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	20/01/2025	Página 5 de 12

Ley 1438 de 2011

Refuerza el modelo de Atención Primaria en Salud (APS), destacando:

- La importancia de coordinar acciones entre el Estado, las instituciones y la sociedad para garantizar la prestación de servicios integrales.
- El enfoque en la promoción de la salud, prevención de enfermedades y atención primaria como eje central del sistema de salud.
- La implementación de estrategias que favorezcan la equidad, calidad y accesibilidad de los servicios, con especial atención a las poblaciones más vulnerables.

Decreto 1011 de 2006 - Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS)



Define los parámetros de calidad en la atención en salud, orientados a mejorar los resultados para los usuarios. Este sistema se basa en cinco características esenciales:

- **Accesibilidad:** Garantiza que los usuarios puedan utilizar los servicios de salud sin barreras físicas, económicas o culturales.
- **Oportunidad:** Busca que los servicios sean brindados de manera eficiente y dentro de los tiempos requeridos para no comprometer la salud del usuario.
- **Seguridad:** Establece procedimientos y estándares basados en evidencia científica para minimizar riesgos durante la atención.
- **Pertinencia:** Asegura que los servicios prestados respondan a las necesidades reales del paciente y que estén sustentados en conocimientos científicos.
- **Continuidad:** Garantiza que los servicios ofrecidos a los pacientes se mantengan en una secuencia lógica y apropiada.

Resolución 13437 de 1991

Establece los Comités de Ética Hospitalaria, con el propósito de:

- Garantizar la humanización en la atención al paciente.
- Velar por el respeto a los derechos de los pacientes y promover la calidad en la prestación del servicio público de salud.
- Adoptar principios éticos que guíen la relación médico-paciente e institucional.

	HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO					 VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 8500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383
	Proceso Estratégico					
	Comunicaciones internas					
CÓDIGO	P.F:1:PG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	20/01/2025	Página 6 de 12

6. MARCO CONCEPTUAL Y TEORICO

Uno de los principales desafíos del sistema de salud en el contexto del **Hospital Especial de Cubará** es promover la humanización de los servicios de salud entre profesionales, gestores y usuarios. Las enfermedades y su tratamiento no son únicamente fenómenos clínicos y epidemiológicos, sino que reflejan las condiciones sociales, económicas y culturales de la población. Estas dinámicas transforman continuamente la manera en que las comunidades se enfrentan a la enfermedad, el cuidado y la muerte.

En un entorno tan diverso y multicultural como el de Cubará, donde convergen comunidades indígenas, rurales y urbanas, surge la necesidad de reflexionar sobre la siguiente pregunta: **¿Qué estrategias se pueden implementar para fomentar la humanización en los usuarios internos y externos del hospital?**

Para abordar este desafío, es esencial considerar conceptos clave y categorías que faciliten la integración de la humanización en cada aspecto de la atención en salud. Esto incluye:



1. **Respeto por la diversidad cultural:** Incorporar prácticas que reconozcan y respeten las creencias, costumbres y saberes tradicionales de las comunidades indígenas y rurales.
2. **Comunicación efectiva y empática:** Mejorar la interacción entre el personal de salud y los usuarios para garantizar que las necesidades y preocupaciones de los pacientes sean comprendidas y atendidas.
3. **Fortalecimiento del equipo de salud:** Sensibilizar a los profesionales sobre la importancia de una atención humanizada que priorice la dignidad y el bienestar de los pacientes.
4. **Educación y orientación al usuario:** Proveer información clara y oportuna a los pacientes sobre su estado de salud y las opciones de tratamiento disponibles, fomentando la toma de decisiones informada.
5. **Ajustes en los procesos administrativos:** Simplificar y agilizar trámites para evitar barreras innecesarias en el acceso a los servicios de salud.

7. CATEGORIAS

7.1 Seguridad del Paciente

En el Hospital Especial de Cubará, la **seguridad del paciente** es un pilar esencial en la prestación de servicios de salud, dado que cada etapa del proceso asistencial conlleva riesgos inherentes. La gestión de la seguridad requiere una aproximación integral, considerando:

- **Control de riesgos ambientales y de seguridad:** Implementación de protocolos para prevenir y controlar infecciones nosocomiales.
- **Uso seguro de medicamentos y equipos médicos:** Asegurar que todos los medicamentos y equipos sean utilizados de acuerdo con estándares internacionales, garantizando su eficacia y seguridad.
- **Prácticas clínicas basadas en evidencia:** Fortalecer los procesos de atención sanitaria a través de la capacitación continua del personal y la estandarización de procedimientos.

	HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO					 VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383
	Proceso Estratégico					
	Comunicaciones internas					
CÓDIGO	P.F:1:PG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	20/01/2025	Página 7 de 12

- **Entorno seguro y humanizado:** Crear espacios físicos adecuados que minimicen riesgos y promuevan el bienestar tanto de los pacientes como del personal de salud. El objetivo es reducir los eventos adversos y garantizar la calidad de la atención, en alineación con las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

7.2 Empatía como Competencia Ciudadana

La **empatía** se integra en el modelo de atención del Hospital Especial de Cubará como una competencia esencial que promueve interacciones respetuosas y efectivas entre el personal de salud y los usuarios. Esto incluye:

- Reconocer y comprender los estados emocionales de los pacientes, especialmente en un contexto multicultural donde convergen comunidades indígenas y rurales.
- Fomentar un comportamiento pro-social que impulse acciones orientadas al bienestar del otro, evitando cualquier daño y promoviendo la reconciliación cuando sea necesario.
- Implementar programas de sensibilización y formación en empatía para el personal del hospital, fortaleciendo su capacidad de respuesta ante las necesidades emocionales y sociales de los pacientes.
Este enfoque mejora la regulación emocional, la capacidad de adaptación y la calidad de la atención brindada.

7.3 Comunicación Asertiva



La **comunicación asertiva** es una competencia transversal para el personal del hospital, que fomenta relaciones laborales y asistenciales efectivas mediante:

- **Expresión honesta y equilibrada:** Facilitar el intercambio de ideas y opiniones de manera respetuosa, asegurando que los derechos y necesidades de todas las partes sean considerados.
- **Prevención de conflictos:** Desarrollar habilidades para gestionar diferencias y resolver situaciones críticas sin generar daño a terceros.
- **Fomento de la confianza:** Establecer un ambiente donde los pacientes se sientan escuchados y valorados, promoviendo su participación activa en el proceso de atención.

7.4 Comunicación para el Desarrollo Humano

La comunicación en el contexto hospitalario no es solo un medio de transmitir información, sino una herramienta estratégica para:

- Crear un clima cultural que promueva la salud y la calidad de vida, especialmente en una región como Cubará, donde las particularidades socioculturales influyen en la percepción de la salud.
- Diseñar estrategias educativas dirigidas a usuarios y comunidades, orientadas a mejorar la comprensión sobre la prevención de enfermedades y el acceso a los servicios.
- Fortalecer la cohesión interna del personal mediante campañas de comunicación claras y consistentes, alineadas con los valores institucionales del hospital.

	HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO					 VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383
	Proceso Estratégico					
	Comunicaciones internas					
CÓDIGO	P.F:1:PG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	20/01/2025	Página 8 de 12

7.5 Satisfacción del Usuario

En el contexto del **Hospital Especial de Cubará**, la satisfacción del usuario se concibe como un objetivo primordial en la prestación de servicios de salud. Este concepto abarca:

- **Sistema de información eficiente:** La percepción de los usuarios sobre la medida en que el sistema de información del hospital satisface sus necesidades es fundamental. Esto incluye la accesibilidad, claridad y utilidad de los datos proporcionados.
- **Expectativas del usuario:** La satisfacción no solo depende del servicio ofrecido, sino también del valor que el usuario percibe en función de sus expectativas, tiempo invertido, esfuerzo y recursos económicos involucrados.
- **Resultados medibles:** Evaluar periódicamente la satisfacción del usuario mediante encuestas y herramientas de retroalimentación permite identificar áreas de mejora y garantizar que los servicios estén alineados con las necesidades de la comunidad. El compromiso con la satisfacción del usuario refuerza la confianza en la institución y fomenta una relación más sólida y efectiva entre el hospital y la población atendida.

7.6 Integridad

La **integridad** es un principio esencial en la gestión y atención brindada por el Hospital Especial de Cubará. En este contexto, la integridad se entiende como:



- **Equilibrio en las dimensiones del individuo:** Promover el bienestar integral de los pacientes, abarcando las dimensiones física, psicológica, social y espiritual. Esto implica garantizar la autonomía del paciente y respetar su dignidad en todo momento.
- **Cuidado integral:** La atención debe enfocarse en el ser humano como un todo, asegurando que cada componente ceda o actúe en favor del bienestar general del individuo.
- **Ética y honestidad en la atención:** La integridad se refleja también en la conducta profesional, asegurando transparencia, ética y compromiso en cada interacción con los usuarios. La integridad, como valor institucional, contribuye a establecer un entorno armónico y saludable, favoreciendo no solo la recuperación física, sino también el equilibrio emocional y social de los pacientes.

8. ESTRATEGIA

El Hospital Especial de Cubará, comprometido con la calidad y la humanización en la atención, implementa estrategias orientadas a fortalecer el trato digno y respetuoso hacia los usuarios internos y externos, promoviendo una cultura organizacional centrada en el ser humano.

8.1 Humanizar para Humanizar

- **Sensibilización personal y profesional:** Crear espacios de reflexión y aprendizaje para el personal de salud y administrativo, resaltando la importancia de humanizar los servicios de salud y brindando herramientas prácticas para su implementación.

	HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO					 VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383
	Proceso Estratégico					
	Comunicaciones internas					
CÓDIGO	P.F:1:PG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	20/01/2025	Página 9 de 12

- **Pautas de acción:** Involucrar activamente al personal en un proceso continuo de humanización, enfocándose en el respeto por los derechos humanos, la empatía y el trato igualitario.

8.2 Educación para la Salud

- **Capacitación a usuarios externos:** Diseñar e implementar talleres y charlas sobre derechos y responsabilidades en salud, los servicios ofrecidos por el hospital y la importancia de la humanización en la atención.
- **Fomento de una cultura de cortesía:** Promover hábitos sencillos como saludar a compañeros y usuarios externos, fortaleciendo un ambiente acogedor y respetuoso.

8.3 Grupo de Apoyo

- **Gestión del estrés:** Crear un espacio para los usuarios internos y externos enfocado en desarrollar habilidades como manejo del estrés, comunicación asertiva, inteligencia emocional y escucha activa.
- **Motivación y acompañamiento:** Proporcionar mensajes constructivos y actividades que fortalezcan la autoestima, el bienestar emocional y la confianza de los participantes.

8.4 “Mi Nombre es Tu Reputación”



- **Reconocimiento y compromiso:** Fomentar la identificación y personalización de los servicios mediante la asociación de nombres entre el personal y los pacientes, fortaleciendo el compromiso personal y profesional.
- **Gestión de retroalimentación:** Establecer canales efectivos para recibir felicitaciones y quejas de los usuarios, transformándolas en oportunidades de mejora y aprendizaje para el equipo del hospital.

Resultados Esperados

Estas acciones buscan generar un impacto positivo en la calidad de la atención, promoviendo la confianza de los usuarios en la institución, el bienestar del personal y el fortalecimiento de la identidad organizacional del Hospital Especial de Cubará. La humanización se convierte así en un eje transversal que guía cada interacción y proceso dentro del hospital.

9. LINEAS DE ACCIÓN

El Hospital Especial de Cubará, en su compromiso con la excelencia en la atención, desarrolla su política y programa de humanización en las siguientes líneas estratégicas:

	HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO					 VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383
	Proceso Estratégico					
	Comunicaciones internas					
CÓDIGO	P.F:1:PG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	20/01/2025	Página 10 de 12

9.1 Línea de Servicio Humano con Empatía

- Promueve un enfoque centrado en el paciente, fomentando el entendimiento y la conexión emocional con sus necesidades y expectativas.
- Estimula la práctica de la empatía en cada interacción, garantizando que los usuarios perciban un trato cálido y humano.

9.2 Línea de Atención con Respeto y Tolerancia

- Establece como principios fundamentales el respeto por la diversidad cultural, social y personal de los usuarios y sus familias.
- Fortalece la tolerancia como valor institucional, asegurando un trato igualitario y digno para todos los miembros de la comunidad atendida.

9.3 Línea de Ambiente Agradable

- Diseña espacios físicos y emocionales que favorezcan la comodidad y el bienestar de los pacientes, visitantes y personal del hospital.
- Promueve un entorno saludable y acogedor, que propicie la tranquilidad y el desarrollo de una atención de calidad.



10. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA POLITICA Y PROGRAMA

El Hospital Especial de Cubará, comprometido con la calidad y la dignidad en la atención, desarrolla su política y programa de humanización mediante tres líneas estratégicas: el servicio humano con empatía, la atención basada en el respeto y la tolerancia, y la creación de un ambiente agradable. Estas líneas buscan garantizar un trato cálido, equitativo y confortable a todos los usuarios, fortaleciendo la relación paciente-institución y promoviendo el bienestar integral.

La implementación de estas estrategias está acompañada de un proceso continuo de seguimiento y evaluación para asegurar su efectividad y generar mejoras constantes. Se evalúan estándares de calidad, competencias del talento humano, y se utilizan herramientas como encuestas de satisfacción, auditorías internas y análisis de interacciones clave. Estas acciones permiten identificar brechas, ajustar planes de acción y fortalecer las políticas orientadas a la humanización.

Asimismo, se prioriza la participación activa de usuarios y empleados mediante informes periódicos y retroalimentación continua, lo que fomenta una mejora integral y sostenible. Este enfoque garantiza que la atención no solo sea eficiente y profesional, sino también humanizada, reflejando el compromiso del hospital con la dignidad y el bienestar de la comunidad que atiende.

De esta manera, el Hospital Especial de Cubará se consolida como una institución de salud orientada al servicio humano, la excelencia y la confianza, fortaleciendo su misión de brindar atención con calidad y calidez en cada interacción.

	HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO					 VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383
	Proceso Estratégico					
	Comunicaciones internas					
CÓDIGO	P.F:1:PG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	20/01/2025	Página 11 de 12

11. INDICADORES

- Encuesta de Satisfacción Esperada de Usuarios
- Lista de Asistencia para Socialización de Derechos y Deberes Encuesta de Satisfacción de Deberes y Derechos.

10 BIBLIOGRAFÍA

Congreso de Colombia. (19 de 01 de 2011). *Congreso de Colombia*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf

ICONTEC. (2016). . (16 de 05 de 2016). *ICONTEC. (2016)*. . Obtenido de <http://www.acreditacionensalud.org.co/ea/Paginas/HumAte.aspx>

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. . (2019 de 05 de 2019). *MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL*. . Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf

MINISTERIO DE SALUD. (20 de 05 de 2019). *MINISTERIO DE SALUD*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf

Control de Cambios

Versión	Fecha	Elaborado / Actualizado por:	Descripción del cambio
01	20/02/2025	Paula Dayany Mogollón Sánchez	Creación del documento

Control de Emisión

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paula Dayany Mogollón Sánchez	Paula Dayany Mogollón Sánchez	Edwin Giovanni Quintero Tellez
Cargo: Asesor de planeación	Cargo: Asesor de planeación	Cargo Gerente
Asesor de planeación	Asesor de planeación	Gerente

EDWIN GIOVANNI QUINTERO TELLEZ

Gerente