

Hacer las cosas
Bien
Trae cosas
Buenas



Cartilla

HUMANICEMOS

la atención en salud

Bogotá, 5 Noviembre 2021



SECRETARÍA DE
SALUD



Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento

Eliana Ivont Hurtado Sepúlveda

Directora de Calidad de Servicios de Salud

Rosa Maria Rossi Riveros

Subdirectora de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud

Doris Marcela Díaz Ramírez

Autor

Nayibe Bueno Gómez

Marta Sonia Villamizar Romero

Claudia Jeannette Vanegas Torres

Leonardo Garzón Leguizamón

Javier Niño Carrillo

Diagramación:

Alice Magdeya Rios Herrera

Secretaría Distrital de Salud

Carrera 32 # 12 – 81

Conmutador: 364 9090

Bogotá, D. C. - 2020

www.saludcapital.gov.co



SECRETARÍA DE
SALUD



PRESENTACIÓN

La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad. **(Ministerio de Salud y protección Social 2016).**

La humanización busca empatizar con el profesional de la salud, mejorar los ambientes laborales, la cultura organizacional, la calidad en la atención .

En esta búsqueda, en Colombia desde el 2020, el Ministerio de la Protección Social, desarrolló la propuesta de Política Nacional de Humanización que busca establecer las medidas en las que las instituciones hospitalarias deben velar por brindar servicios de salud basados en la humanización.

Determina cinco enfoques para desarrollar las acciones:

01

Acciones guiadas por los derechos humanos establecidos después de grandes catástrofes nacionales e internacionales.



02

La conceptualización de la humanización como un proceso ecosistémico, holístico y complejo que vigila cada una de las áreas del ser humano.



03

La ética y bioética que debe dirigir las acciones del personal de la salud y la resolución de conflictos y problemáticas entre los diferentes agentes de las instituciones hospitalarias



04

La contemplación humanística del ser humano como un ser biopsicosocial y político, que es dinámico y un ente responsable socialmente.



05

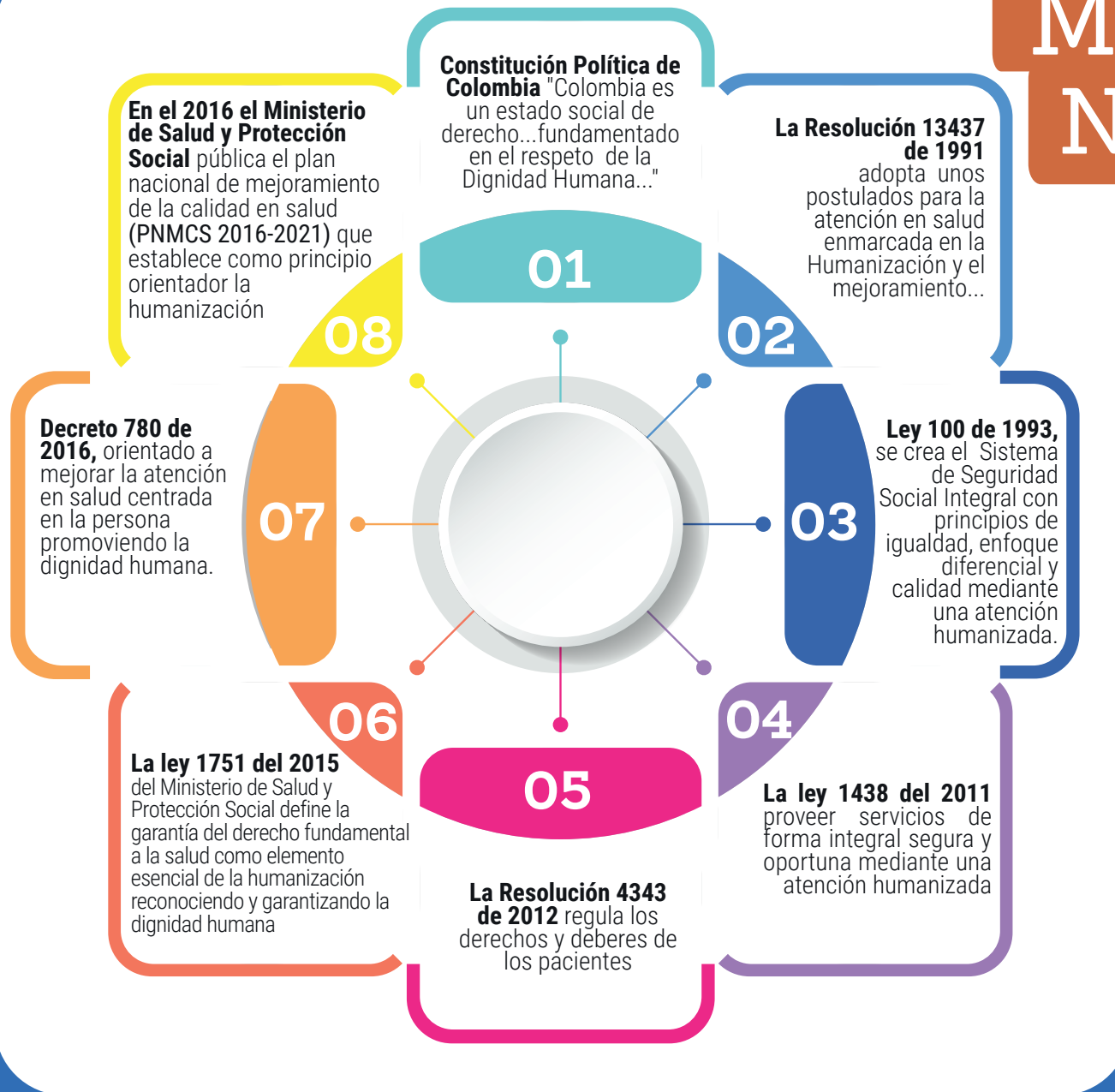
Un enfoque diferencial, poblacional e intercultural que identifica, respeta y atesora las diferencias individuales del ser humano.



Estos ejes que se van a implementar en las diferentes instituciones hospitalarias del país, requieren de talento humano en salud con una sólida formación en aspectos de humanización, en la cual se interioricen los diferentes principios, habilidades y competencias involucradas.

MARCO NORMATIVO

DE LA HUMANIZACIÓN EN SALUD



CONSIDERACIONES IMPORTANTES

LOS SERVICIOS DE SALUD: UNA INVITACIÓN DE CALIDAD

La humanización de la salud es uno de los principales retos de nuestro sistema sanitario.

Humanizar la salud significa personalizar la atención, porque detrás de cada enfermedad hay una persona que está viviendo su experiencia de una manera determinada y tiene que incorporarlo en su vida. Hay cosas que no se pueden sustituir, como es la presencia de un ser humano ante los pacientes que están sufriendo dolor: una mirada, unas palabras, sonreír, mostrar calidez, escuchar, tener empatía y comprensión de la situación del otro.

La humanización en salud significa mucho más que ser cordial. Implica minimizar la tendencia de tratar al enfermo como a un objeto, una enfermedad o unos síntomas concretos. El cuidado humanizado requiere considerar a los pacientes como personas. Supone abandonar las relaciones funcionales para convertirlas en relaciones personales.

Es por ello por lo que la humanización de la salud no sólo implica poner al paciente en el centro de toda la organización, sino también al personal de salud y a los acompañantes de los pacientes.

Humanizar la salud no es tanto un proceso de estructuras y mecanismos, es una cuestión de actitudes. Un sistema de salud humanizado significa tener organizaciones al servicio de la persona; pensado y concebido para las personas, especialmente cuando se toma conciencia de la vulnerabilidad ajena y la necesidad de ayuda a los pacientes, lo que implica tener un compromiso claro desde los órganos directivos. **(Simbiotia.com)**



ENTONCES

¿QUÉ ES LA HUMANIZACIÓN?

La humanización en salud hace referencia a la personalización de la atención, desde el abordaje integral del ser humano mediante un enfoque holístico, donde la búsqueda del bienestar propio y de los demás prime en todas las acciones.



“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. Es de gran importancia que las instituciones prestadoras de servicios de salud, las universidades y organizaciones que forman profesionales en salud, implementen capacitaciones en humanización y que dichas temáticas sean fundamentales en la atención y formación del personal”. (ICONTEC HUMANIZACIÓN EN SALUD)

HUMANIZACIÓN PARA NUESTROS USUARIOS

Un trato **digno y respetuoso**, que garantice los **derechos**, a través de una atención de **cuidado pertinente, ético y seguro**, que promueva una **cultura** centrada en la buena **comunicación e información**, sin **discriminación** y con predominio de un **enfoque diferencial**. *(Investigación Secretaría Distrital de Salud - Subdirección de Calidad y Seguridad de servicios de salud 2021)*

LA GESTIÓN DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

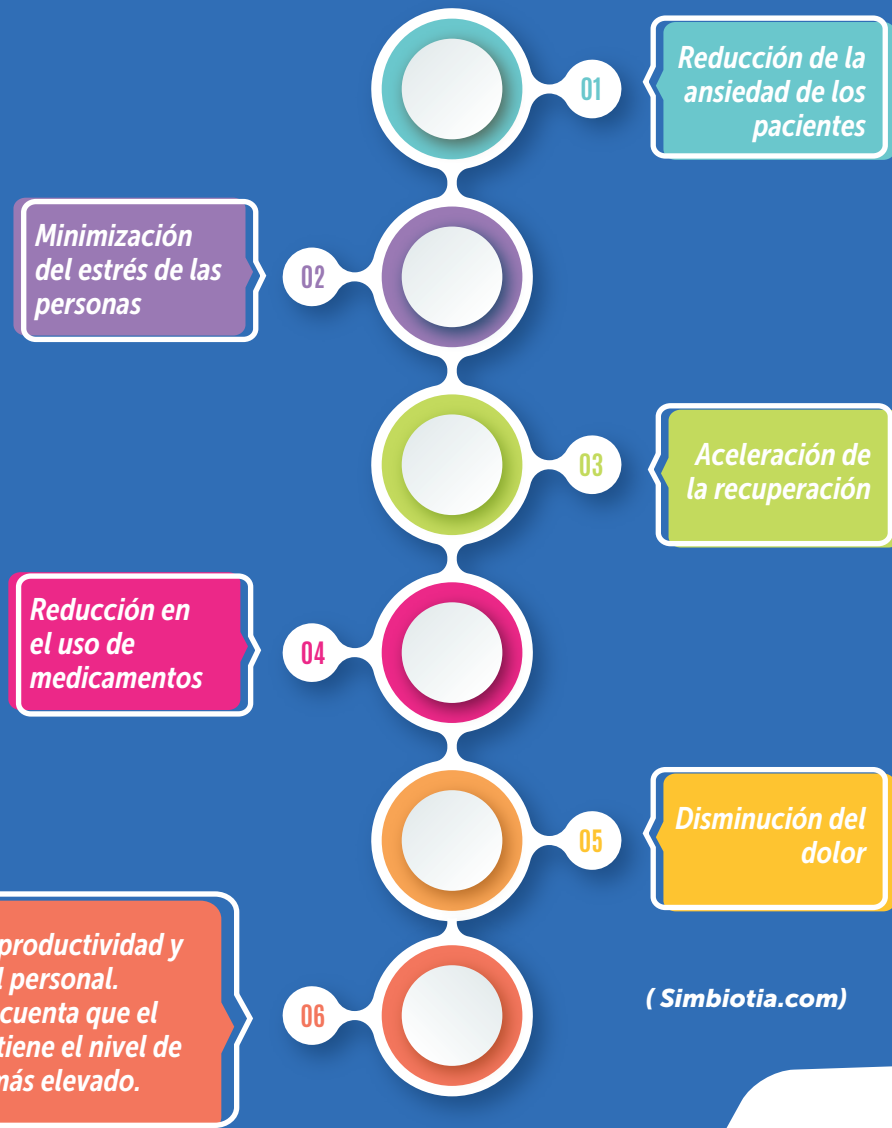
La gestión de la humanización de los servicios inicia desde la alta dirección, quienes a través de la plataforma estratégica generan la política, lineamientos y directrices con la participación de todas las instancias institucionales.

Es necesario 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 y el reconocimiento. **(Humanización de la Salud – ICONTEC)**

Mejora de la productividad y retención del personal. Teniendo en cuenta que el sector salud tiene el nivel de absentismo más elevado.

¿QUE BENEFICIOS TRAE LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN?

Cada vez más estudios científicos avalan los beneficios, tanto para pacientes como para las organizaciones asistenciales, de este enfoque de cuidado humanizado. Algunos de ellos son:



(Simbiotia.com)

¿Cuál es tu ROL?

1



EL ROL DEL ESTADO

- Definir a través de políticas, planes, programas y lineamientos una atención humanizada.
- Adelantar estrategias que promuevan la humanización como principio orientador del Sistema de Salud
- Promover el empoderamiento, de los agentes del Sector Salud
- Difundir la importancia del enfoque diferencial e incluirlo en los modelos y rutas de atención
- Generar en el Sector Salud, una cultura de Humanización, que promueva un compromiso ético, dando valor al respeto por la dignidad humana.

2



EL ROL DE LAS EAPB

- Brindar una Información clara, oportuna y empática de derechos y deberes
- Acceso eficaz a la red de prestadores
- Disponibilidad de canales de comunicación para la población
- Identificación y superación de barreras de acceso
- Desarrollo de procesos de educación en promoción de la salud y prevención de la enfermedad

¿Cuál es tu ROL?



EL ROL DEL PRESTADOR

3

- Identificar, minimizar y/o eliminar las barreras de acceso a los servicios de salud.
- Reducir o mitigar los riesgos asociados a una atención en salud
- Garantizar que los usuarios reciban en todo momento los servicios que requieren para tratar sus patologías con las mayores garantías de éxito.
- Promover una atención permanente, oportuna y sin interrupciones a los pacientes durante el tratamiento.
- Garantizar que el usuario obtenga los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- Promocionar el desarrollo permanente de competencias del ser en el personal



4

EL ROL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD

- Respetar la dignidad del paciente
- Garantizar la privacidad y confidencialidad
- Mantener una comunicación asertiva con el paciente y su familia
- Respetar la puntualidad en la atención
- Brindar una atención respetuosa y cálida
- Respetar el consentimiento expreso del paciente
- Incentivar el autocuidado de la salud de los pacientes y sus familias



5

EL ROL DEL USUARIO

- Asistir puntualmente a las citas que se le asignen
- Respetar al personal de salud que brinda la atención.
- Promover el autocuidado
- Manifestar sus peticiones de forma respetuosa
- Suministrar de forma veráz y oportuna información sobre su estado de salud.
- Hacer uso adecuado y racional de los recursos que le ofrece el sistema de salud

POLÍTICA Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Las políticas de una empresa son pautas o criterios que se tienen en cuenta para la consecución de objetivos en la misma. Sirven para gobernar la acción en el caminar hacia un objetivo, ayudando a delegar y mantener la buena relación entre personas

En consecuencia, la política de humanización es la manifestación, por parte de la institución, de unos lineamientos, orientaciones, objetivos, metas y estrategias, encaminadas a determinar el quehacer de la entidad en torno a propender por una cultura de humanización que garantice la atención integral basada en la dignidad humana.

COMPONENTES DE UNA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN:

ESTRUCTURA

Formulación de la política que debe considerar:
Para que es, a que quiere contribuir.

Alineación a los objetivos estratégicos, población objeto, factores claves

Definición: Enunciado, objetivo, aplicación

Documento resolución de adopción

Líneas trazadoras de la política

Estrategias a desarrollar para su cumplimiento

MONITOREO

Indicadores para su monitoreo

¿QUÉ ES UN PROGRAMA?

En un sentido general, un programa es aquello que se planifica con la intención de ejecutarlo con posterioridad. Se utiliza el término en todas aquellas actividades en las que se requiera de una organización previa. *(ABC tu diccionario hecho fácil).*

ELEMENTOS QUE PUEDE CONTENER UN PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN:



DESARROLLO DEL PROGRAMA QUE DEBE CONTENER

- Líneas de trabajo y actividades
- Responsabilidades
- Aplicación
- Indicadores
- Seguimiento
- Bibliografía aplicada
- Anexos a que haya lugar que soporten el desarrollo del programa

05



ALCANCE

02



NORMATIVIDAD RELACIONADA

03

04



DEFINICIONES



OBJETIVO

01

Contar con una política y programa

DE HUMANIZACIÓN

permite a la institución:

Prestar servicios de calidad con enfoque en humanización

Desarrollar competencias técnicas y personales en los equipos de salud

Mejora los niveles de satisfacción de los usuarios

Promover una cultura de humanización de los servicios.

Mejorar la cultura y el clima organizacional

Incrementar el nivel de satisfacción y la sensación de bienestar de los empleados

Permitir responder a las necesidades de los grupos de interés

LA HUMANIZACIÓN EN SALUD DESDE ACREDITACIÓN CONSIDERA:

Las condiciones de privacidad y confidencialidad durante la atención del paciente.

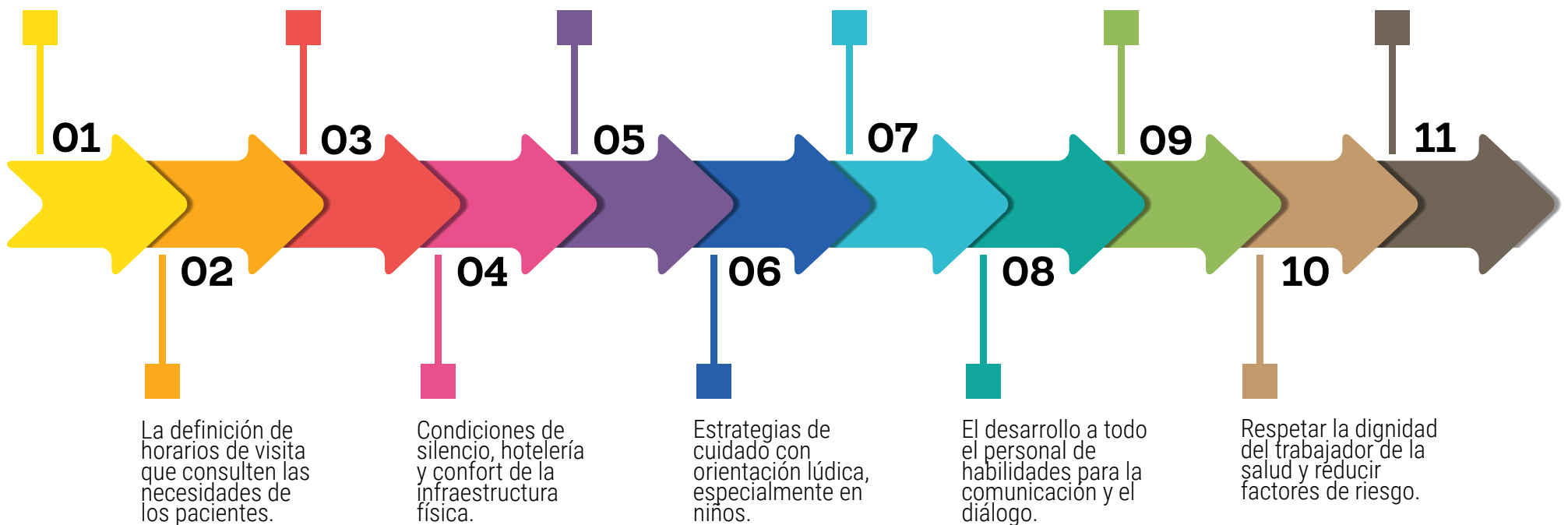
La administración de medicamentos en horarios articulados con el reposo de los pacientes.

Condiciones locativas y tecnológicas que promuevan atención oportuna.

El respeto por el cuerpo del paciente fallecido y el apoyo emocional a familiares.

Que las personas se sientan acogidas por la institución en la que trabajan.

Promover, desarrollar y evaluar estrategias para mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, los usuarios y sus familias.



Para consultar temas relacionados con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) puede comunicarse a la línea telefónica de asistencia técnica (601)3649090 Ext 9209 y 9890, al número celular: 3017241721 o al correo electrónico:

habilitacionsds@saludcapital.gov.co

Referencias tomadas de:

- Alcaldía de Bogotá. (2020). PLAN DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y DE OBRAS PÚBLICAS DEL DISTRITO CAPITAL 2020-2024 "UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI". Bogotá: Alcaldía de Bogotá.
- Gutierrez Fernández, R. (2017). Rodrigo. La humanización de (en) la Atención Primaria. Revista Clínica de Medicina de Familia, 29-38. Recuperado el 19 de junio de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2017000100005
- Ministerio de Salud. (1991). Resolución 13437 de 1991. Bogotá: Ministerio de Salud. • Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). Resolución 2082 de 2014. Bogotá: Minsalud. • Ministerio de Salud y Protección Social (2016). Decreto 780 de 2016 • Ministerio de Salud y Protección Social (2012). Resolución 4343 de 2012 • Ministerio de Salud y Protección Social (2011). Ley 1438 de 2011 • Ministerio de Salud y Protección Social (2015). Ley 1751 de 2015 • República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993. Bogotá: Imprenta Nacional.
- República de Colombia. (2015). Ley Estatutaria en Salud. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Colombia. Ministerio de Salud y Protección Dirección de Calidad de Servicios (2009). Manual para la elaboración de planes de mejoramiento en acreditación
- Correa ML. La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. Rev Cuid. 2016; 7(1): 1227-31. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i1.300>
- Observatorio de calidad de la atención en salud. Disponible en: <http://calidadensalud.minsalud.gov.co/>
- Revista Normas & Calidad Carlos Édgar Rodríguez, Director de Acreditación en Salud, ICONTEC
- Humanización de la atención en salud y acreditación (2001)
- Acreditación. [Online]; 2016 [Consultado Marzo 2015] Disponible en: <http://www.acreditacionensalud.org.co/seguridad.php?IdSub=190&IdCat=84>
- Observatorio de calidad de la atención en salud. [Consultado Abril 2015]. Disponible en: <http://calidadensalud.minsalud.gov.co/>
- Centro Camiliano de Humanización y pastoral de la salud. Red nacional de líderes de humanización. [Consultado Marzo 2015]. Disponible en: <http://www.centrocamiliano.com>
- Cuéllar Z. La trascendencia del acto humano en la medicina como acto humano humanizante. pers.bioét. 2004;8:34-43.
- Simbiotia – La Humanización de la Salud
- (Consultado Septiembre de 2021) Disponible en: <http://www.simbiotia.com/humanizacion-de-la-salud>
- Rodríguez A. Hacia la humanización en salud. ARS Médica. 2003; 10(10).

Hacer las cosas
Bien 
Trae cosas
Buenas

Por eso
hazlo todo
con el
Corazón



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD


BOGOTÁ