PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS

VERSION	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			CARGO DEL FUNCIONARIO
		DIA	MES	AÑO	
01	Creación del documento	06	10	2021	Talento Humano
02	Actualización	24	07	2025	Talento Humano
03	Actualización	07	10	2025	Subcientifica

TABLA DE CONTENIDO

1 RESUMEN 3
2. INTRODUCCIÓN 4
3. MARCO CONCEPTUAL 4
4. OBJETIVOS 5
4.1 OBJETIVO GENERAL 6
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 6
5. MODELO DE HUMANIZACIÓN EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL. (V). 7
6. POLITICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN 9
7. PRINCIPIOS DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN 10
8. VALORES INSTITUCIONALES APLICADOS A LA HUMANIZACIÓN 10
8.1 Aplicación de los valores institucionales en la conducta del talento humano 11
9. ENFOQUE ORGANIZACIONAL 13
10. ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN 13
11. RESPONSABLES 18
12. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA 18
13. ALCANCE 19
Alcance Funcional: 20
14. IMPACTO ESPERADO Y SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA 20
Impactos Esperados: 20
Sostenibilidad del Programa: 21
Mejoramiento Continuo: 21
15. MARCO LEGAL Y NORMATIVO 21
15.1 NORMATIVIDAD NACIONAL 22
15.2 NORMATIVIDAD INTERNACIONAL 22
15.3 Alineación Institucional 23
16. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 23

1 RESUMEN

El Programa de Humanización en Salud del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal tiene como propósito garantizar una atención centrada en la persona, fundada en los principios de respeto, empatía, dignidad humana y participación activa del usuario y su familia. Este enfoque reconoce al paciente no solo como un ser biológico, sino también como una persona con necesidades emocionales, sociales, culturales y espirituales que deben ser atendidas de manera integral durante todo su proceso asistencial.

El programa incorpora acciones orientadas a fortalecer la experiencia del paciente, mejorar la comunicación terapéutica, asegurar entornos hospitalarios seguros y acogedores, y promover la corresponsabilidad en el cuidado de la salud. Para ello, integra componentes como:

- Capacitación continua del talento humano en competencias socioemocionales, trato humanizado y bioética.
- Adecuación de infraestructura e implementación de servicios amigables, accesibles e incluyentes.
- Fomento de la participación del usuario y su familia como aliados en la toma de decisiones sobre su salud.
- Estrategias de bienestar laboral, prevención del desgaste profesional (burnout) y fortalecimiento de la cultura organizacional.
- Alineación con políticas institucionales de seguridad del paciente, enfoque diferencial y derechos de los usuarios.

Como resultado esperado, la humanización en salud contribuye a incrementar la satisfacción del paciente, fortalecer la confianza en los servicios, mejorar la adherencia terapéutica, reducir eventos adversos asociados al trato y generar ambientes laborales más saludables y motivadores.

La humanización en salud se constituye como un eje estratégico para la calidad y la seguridad del paciente, que permite transformar los servicios de salud en espacios más humanos, seguros, accesibles y eficientes, donde se cuide a las personas y no únicamente a sus enfermedades.

Palabras clave: humanización en salud, atención centrada en la persona, calidad del cuidado, experiencia del paciente, cultura organizacional.

2. INTRODUCCIÓN

La humanización en la atención en salud constituye un componente fundamental de la calidad asistencial y una responsabilidad ética, legal y social de las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia. La atención centrada en la persona, el respeto por la dignidad humana y la promoción de relaciones humanizadas entre los actores del sistema son elementos clave para garantizar un servicio de salud seguro, eficiente, ético y con calidez.

La Política Nacional de Humanización, desarrollada en el marco de la Política de Atención Integral en Salud (PAIS) y de la Ley Estatutaria 1751 de 2015, establece que el acceso a los servicios de salud debe darse en condiciones de dignidad, oportunidad, calidad, pertinencia y sin discriminación alguna. La humanización trasciende la dimensión asistencial y se convierte en un modelo relacional donde el usuario, su familia, la comunidad y el equipo de salud interactúan bajo principios de respeto, empatía y comprensión mutua.

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E., como institución de segundo nivel de complejidad y Empresa Social del Estado, reconoce el valor del ser humano en su integridad biopsicosocial y espiritual, promoviendo la humanización como eje transversal de sus procesos asistenciales, administrativos y de gestión del talento humano. Este programa busca fortalecer la cultura de la humanización en todos los niveles de la organización, fomentando un ambiente seguro, confiable y amigable tanto para los usuarios como para los colaboradores.
La humanización no es un acto aislado ni un protocolo específico, sino un proceso continuo de construcción de cultura organizacional, en el que cada miembro del equipo de salud tiene la responsabilidad de transformar su quehacer cotidiano para privilegiar el buen trato, la comunicación efectiva, la escucha activa, la empatía y el respeto por la diversidad y la condición humana.

3. MARCO CONCEPTUAL

La humanización en salud es un enfoque que promueve la atención centrada en la persona como eje esencial para garantizar la calidad de los servicios de salud. Desde este enfoque, el paciente, su familia y la comunidad son asumidos como agentes corresponsables del proceso de atención en salud, reconociendo que los determinantes individuales, sociales y culturales influyen de manera directa en los resultados clínicos y en la experiencia del cuidado. La atención se orienta mediante un modelo multidimensional e interdisciplinario, que integra aspectos biomédicos con componentes psicoemocionales, socioculturales y de respeto por la autonomía del usuario, con el fin de garantizar intervenciones más seguras, efectivas, culturalmente competentes y alineadas con las expectativas, valores y preferencias de la persona.

Este marco conceptual se fundamenta en:

1. Dignidad Humana

Reconoce que cada persona es única y posee derechos fundamentales que deben ser respetados durante toda su interacción con el sistema de salud.

2. **Atención Centrada en la Persona (ACP)**
   Modelo de atención que prioriza los valores, creencias, expectativas y preferencias de los usuarios en la toma de decisiones compartidas.

3. **Comunicación Asertiva y Empática**
   Elementos esenciales para establecer relaciones de confianza que faciliten la comprensión, adherencia terapéutica y satisfacción de usuarios y familias.

4. **Autonomía del Paciente**
   Reconoce el derecho del usuario a participar activamente en decisiones sobre su salud, asegurando consentimiento informado y trato respetuoso.

5. **Experiencia del Paciente**
   Conjunto de percepciones que tiene el usuario respecto a los servicios recibidos, la interacción con los profesionales y las condiciones del entorno.

6. **Cuidado Humanizado del Talento Humano en Salud**
   Promueve el bienestar laboral, el reconocimiento de la labor asistencial y la prevención del desgaste profesional (burnout), como condición para brindar atención digna.

7. **Seguridad del Paciente**
   Garantiza que la atención no genere daños adicionales, integrando la cultura del reporte, análisis y aprendizaje de incidentes.

8. **Enfoque de Diversidad e Inclusión**
   Adaptación de la atención a las características culturales, étnicas, de género, discapacidad y ciclo vital.

4. OBJETIVOS

El Programa de Humanización del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal tiene como propósito fortalecer la experiencia del paciente y garantizar que cada interacción asistencial se brinde con dignidad, empatía y sentido humano, promoviendo una atención integral que responda a las necesidades biopsicosociales y espirituales de los usuarios y sus familias.

4.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar y fortalecer un Programa Integral de Humanización en Servicios de Salud que fortalezca la prestación de servicios seguros, cálidos y centrados en las personas, promoviendo la calidad, la equidad y la satisfacción de los usuarios, familiares y del equipo de trabajo, que garantice el respeto por su dignidad, favorezca la comunicación efectiva, la participación en las decisiones sobre su cuidado y la creación de entornos acogedores y humanizados en todos los servicios del hospital.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fortalecer una atención en salud centrada en el paciente, integrando valores como la empatía, el respeto y la dignidad en cada interacción con los usuarios y sus familias.

- ✓ Consolidar una cultura institucional de humanización, mediante la formación continua, el autocuidado del personal y la promoción de entornos laborales saludables que favorezcan el buen trato.

- ✓ Impulsar la mejora continua de los procesos de atención, asegurando la inclusión, la equidad y la participación activa de todos los actores del sistema de salud en la transformación de prácticas más humanas y sensibles.
- ✓ Fortalecer las competencias de comunicación, empatía y trato humanizado del talento humano en salud.
- ✓ Garantizar la información clara, oportuna y comprensible, que permita al paciente ejercer plenamente sus derechos y su autonomía en la toma de decisiones.

- ✓ Promover la participación activa del paciente y su familia en el proceso asistencial, como aliados en la gestión del cuidado.

- ✓ Mejorar las condiciones físicas, sensoriales y emocionales del entorno hospitalario, para favorecer el bienestar, el confort y la experiencia del paciente.

- ✓ Implementar estrategias que reduzcan las barreras culturales, sociales, de discapacidad y de acceso, asegurando un enfoque incluyente y diferencial.

- ✓ Fomentar el bienestar, reconocimiento y satisfacción laboral del personal asistencial y administrativo, como condición esencial para un cuidado humanizado.

- ✓ Integrar la cultura de seguridad del paciente como eje transversal de la atención, fortaleciendo la confianza y la transparencia en el servicio.

5. MODELO DE HUMANIZACIÓN EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL. (V).

La institución ha desarrollado un modelo de humanización basado en la línea estratégica "**De la calidad a la calidez**", establecida en su plan de desarrollo gerencial. Esta estrategia tiene como propósito fortalecer las competencias profesionales y comportamentales del personal, con el fin de garantizar una atención en salud centrada en el respeto por la dignidad humana, así como en el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios que acceden a los servicios. El programa de humanización institucional busca tecnificar las prácticas asistenciales, promoviendo una atención consciente y comprometida con dicha línea estratégica. Su objetivo es ofrecer servicios de salud integrales, con un enfoque humanizado, centrado tanto en el usuario como en su familia. Para ello, se articula el direccionamiento estratégico con la gestión por procesos y el mejoramiento continuo.

Este modelo de humanización debe concebirse como un ciclo transformacional, orientado a consolidar una cultura institucional centrada en el trato digno y respetuoso en todos los servicios de salud. Alcanzar este propósito requiere reconocer la gestión del talento humano como un eje estratégico, capaz de establecer criterios para valorar al personal, fortalecer sus competencias laborales y optimizar sus procesos de aprendizaje, Para lograrlo, se reconoce la gestión del personal como un eje estratégico y dinamizador del cambio, orientado a:

- Valorar el desempeño y la actitud del colaborador.
- Fortalecer su formación permanente en competencias de humanización.
- Promover el bienestar y el clima laboral saludable.
- Impulsar la corresponsabilidad frente a la excelencia en el servicio.

Todo esto contribuye no solo al cumplimiento de los objetivos de cada área o servicio, sino también a la construcción de entornos laborales saludables y comprometidos.

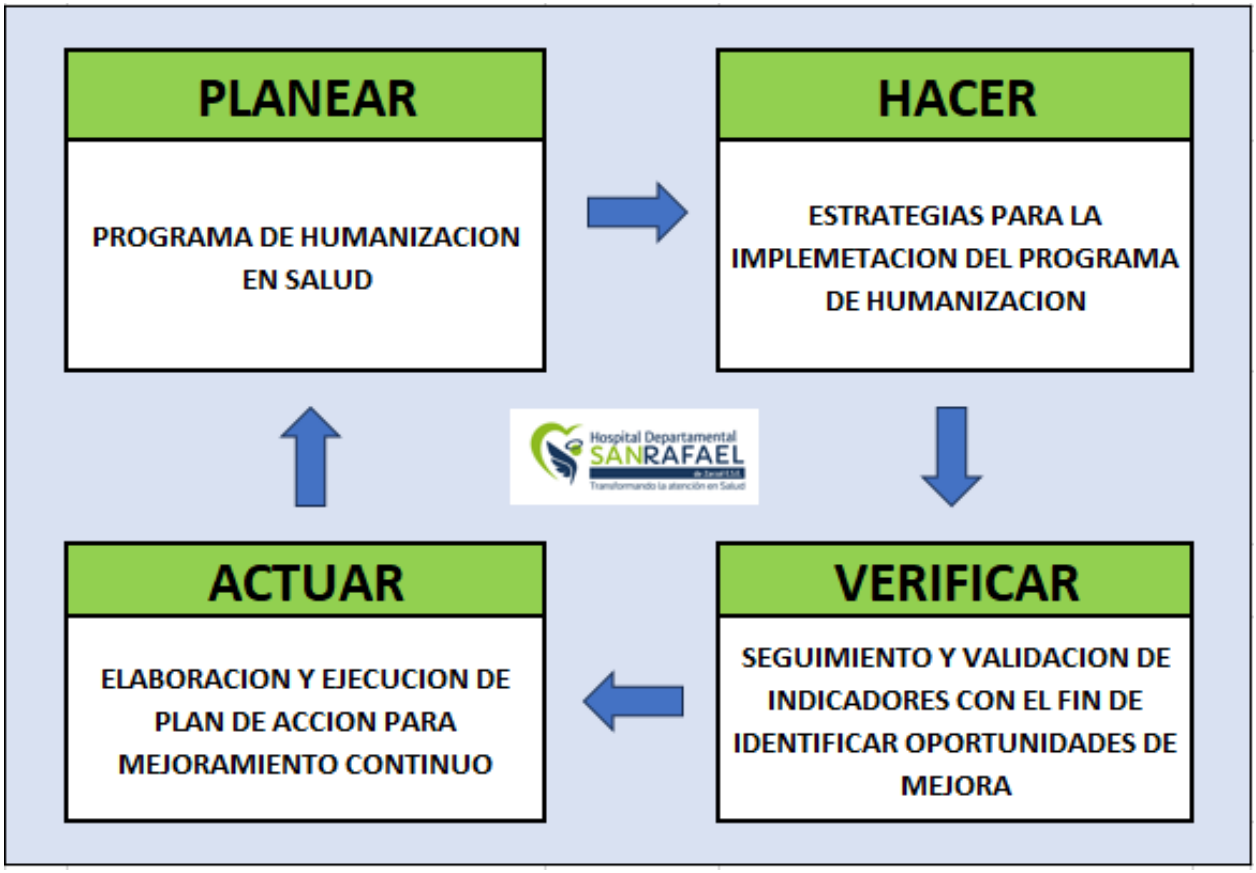
La implementación estructurada del programa sustenta el desarrollo de competencias profesionales, actitudinales y emocionales del talento humano, fomentando prácticas seguras, éticas y humanizadas que trasciendan el cumplimiento técnico para generar experiencias positivas durante el proceso de atención en salud, promoviendo una atención consciente y compasiva, con enfoque biopsicosocial y cultural, orientada a:

- La comunicación efectiva y el acompañamiento oportuno.
- La participación del usuario y su familia en la toma de decisiones.
- La protección de la intimidad, autonomía y confidencialidad.
- La reducción de barreras administrativas, físicas y emocionales.
- La creación de entornos amables, seguros y confortables.

Asimismo, articula el direccionamiento estratégico institucional con la gestión por procesos, la seguridad del paciente, la experiencia del usuario y el mejoramiento continuo; asegurando que

cada intervención asistencial y administrativa esté enfocada en satisfacer integralmente las necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios.

En este contexto, la implementación del Programa de Humanización ha sido estructurada para que los factores que inciden en la calidad del servicio se transformen en herramientas de mejora. Estas herramientas permiten diseñar nuevas propuestas orientadas a incentivar la participación activa del talento humano en la identificación y ejecución de acciones correctivas, tanto a corto como a largo plazo. De esta manera, se consolida una cultura organizacional enfocada en la mejora continua y en el bienestar del usuario, apoyada en la implementación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) como herramienta clave para la optimización de procesos y servicios institucionales.



Representación gráfica del programa institucional de humanización en ciclo PHVA. Fuente: Elaboración propia.

6. POLITICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. mediante resolución No. 0805 del 2020 adopta como política institucional:

"***Brindar servicios de salud basados en el respeto a la dignidad humana, garantizando un trato cálido, humanizado, seguro, incluyente y centrado en la persona, promoviendo el bienestar físico, emocional, social y espiritual de usuarios, familiares y colaboradores, en un ambiente de confianza, empatía, comunicación efectiva y respeto mutuo"***

Esta política se orienta a que cada colaborador comprenda y aplique los principios institucionales de trato digno, empatía, inclusión, comunicación asertiva y participación del usuario, asegurando una atención cálida, segura y centrada en la persona.

La Política de Humanización del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. tiene como propósito consolidar una cultura institucional centrada en el respeto por la dignidad humana, la empatía, la equidad, la comunicación asertiva y la participación activa del usuario y su familia. Esta política orienta todos los procesos asistenciales y administrativos hacia una atención integral, ética, segura y cálida, fundamentada en los principios de la Ley Estatutaria en Salud, la Resolución 229 de 2020 y el enfoque de calidad centrado en las personas. Su implementación se desarrolla a través de estrategias como la formación continua del talento humano, la adecuación de entornos humanizados, el fortalecimiento del trato digno, el cuidado del cuidador y la inclusión del enfoque diferencial e intercultural, garantizando así una experiencia en salud más humana, cercana y respetuosa en todos los niveles de atención.

La institución se compromete a garantizar que la Política y el Programa de Humanización sean conocidos, apropiados e implementados por la totalidad del talento humano, mediante estrategias de divulgación permanente, accesible y adaptada a todos los servicios.

Para ello, el Hospital implementará procesos de socialización que:

- ✓ Fortalezcan el conocimiento del personal sobre los estándares de humanización.
- ✓ Promuevan habilidades y comportamientos humanizados en la práctica diaria.
- ✓ Faciliten el acceso a la información del programa en medios físicos y digitales.
- ✓ Integren la humanización en inducciones, reinducciones y capacitaciones.
- ✓ Fomenten el compromiso individual y colectivo con la experiencia del paciente.

Todo colaborador es responsable de conocer, aplicar y promover la Política y el Programa de Humanización como parte esencial de la prestación del servicio y del clima organizacional.

7. PRINCIPIOS DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

La política institucional de humanización se sustenta en un conjunto de principios que orientan el comportamiento, las decisiones y las relaciones dentro de la institución, estos principios no solo guían la atención al usuario, sino que también fortalecen una cultura organizacional.

- ✓ **Dignidad Humana:** Este principio reconoce el valor intrínseco de cada ser humano, independientemente de su estado de salud, situación socioeconómica o cualquier otra condición.
- ✓ **Empatía:** Capacidad del personal de salud de comprender y compartir las emociones y experiencias del otro, poniéndose genuinamente en su lugar.
- ✓ **Equidad y No Discriminación:** Este principio asegura que todos los usuarios reciban un trato justo, sin ningún tipo de distinción por razones de raza, género, orientación sexual, creencias religiosas, discapacidad o condición social.
- ✓ **Ética:** Supone el compromiso de cada integrante del equipo de salud con la integridad, la confidencialidad, el respeto a la vida y el bienestar del otro.
- ✓ **Respeto por la Autonomía:** Este principio promueve la capacidad del paciente para tomar decisiones informadas sobre su atención en salud. Implica proporcionar información clara, veraz y suficiente para que cada persona pueda ejercer su derecho a elegir, rechazar o aceptar procedimientos médicos.
- ✓ **Solidaridad:** Este principio fomenta la construcción de redes de apoyo entre pacientes, familias y equipos de trabajo, fortaleciendo un entorno compasivo y cooperativo.
- ✓ **Comunicación Asertiva:** Una comunicación clara, respetuosa y oportuna es fundamental para una atención centrada en el ser humano. Además, fortalece la seguridad del paciente al reducir malentendidos y aumentar la comprensión de los procesos asistenciales.

8. VALORES INSTITUCIONALES APLICADOS A LA HUMANIZACIÓN

La prestación de servicios en el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal se sustenta en un marco que orienta la conducta del talento humano en salud y la relación con los usuarios, la familia y la comunidad. Estos valores se articulan directamente con los principios de la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGCS), la Seguridad del Paciente y el enfoque de humanización del servicio, asegurando comportamientos coherentes con la dignidad humana.

Respeto: El hospital garantiza interacciones basadas en el reconocimiento de los derechos fundamentales del usuario, la diversidad cultural, la autonomía y las creencias individuales promoviendo la escucha activa, el trato digno y la confidencialidad, asegurando la

participación del paciente y su familia en la toma de decisiones clínicas y administrativas que los afectan.

Humanización: La institución concibe al paciente como un ser integral con dimensiones físicas, psicológicas, sociales y espirituales. La humanización se materializa a través de prácticas de comunicación efectiva, empatía, acompañamiento emocional, adecuación del entorno asistencial y una atención centrada en la persona y su proyecto de vida, minimizando el sufrimiento evitable y fortaleciendo la experiencia positiva en los servicios.

Responsabilidad: Cada colaborador asume el deber de cumplir con los estándares normativos, científicos y éticos aplicables al desempeño de sus funciones. Se adoptan conductas orientadas al uso eficiente y seguro de los recursos, la gestión del riesgo en salud, la prevención del daño y la rendición de cuentas a los grupos de interés.

Honestidad: La institución promueve comportamientos transparentes, veraces y coherentes, garantizando la integridad de la historia clínica, la comunicación de información al paciente y la toma de decisiones sin conflicto de interés. Se aplica tolerancia cero frente a cualquier forma de mal trato, fraude, engaño o corrupción.

Ética: El quehacer institucional se rige por los principios éticos: empatía, respeto por la autonomía, equidad, solidaridad y justicia. Se fomenta el cumplimiento del código de ética profesional, el respeto por la normatividad vigente y la actuación basada en evidencia científica, asegurando decisiones clínicas justas, equitativas y centradas en el beneficio del paciente.

Compromiso: El talento humano se caracteriza por su orientación al logro, la responsabilidad social y el mejoramiento continuo. La institución fomenta la formación permanente, la participación activa en iniciativas de seguridad del paciente, la promoción de la salud y la excelencia en los procesos asistenciales y administrativos.

8.1 Aplicación de los valores institucionales en la conducta del talento humano

La operacionalización de los valores se realiza a través de la definición de competencias conductuales y comportamientos observables, que permiten su seguimiento mediante herramientas tales como:

- ✓ Rondas de Seguridad y Humanización.
- ✓ Evaluaciones de satisfacción del usuario.
- ✓ Evaluación del desempeño por competencias.
- ✓ Auditorías de historia clínica y observación directa del proceso de atención.
- ✓ Indicadores institucionales de experiencia del usuario.

Valor Institucional	Competencias Clave	Comportamientos Observables en la Atención
Respeto	Comunicación asertiva	Saluda, se identifica y explica el rol.
		Brinda información comprensible (lenguaje adecuado al nivel del usuario).
	Relación terapéutica	Garantiza privacidad y confidencialidad.
		Respeta decisiones informadas y creencias religiosas/culturales.
Humanización	Orientación al paciente y familia	Llama al usuario por su nombre.
		Permite acompañamiento familiar cuando sea posible.
	Empatía	Control del dolor y confort del paciente.
		Intervenciones para disminuir ansiedad y sufrimiento emocional.
Responsabilidad	Gestión del riesgo	Cumple protocolos institucionales.
		Reporte de posibles eventos adversos.
	Autogestión del desempeño	Hace uso racional de insumos y recursos.
		Entrega de turnos segura y completa.
Honestidad	Transparencia	Introduce información real en la historia clínica.
	Integridad profesional	Comunica errores con enfoque de aprendizaje (divulgación responsable).
		Evita conflictos de interés.
Ética	Toma de decisiones centrada en principios bioéticos	Prioriza el bienestar del paciente sobre intereses externos.
		Aplica consentimiento informado y rechaza prácticas discriminatorias.
		Participa en comités de ética cuando aplica.
Compromiso	Orientación al mejoramiento continuo	Participa en capacitaciones institucionales.
		Promueve cultura de seguridad del paciente.
	Trabajo colaborativo	Propone acciones de mejora en su servicio.
		Garantiza la continuidad en la atención.

9. ENFOQUE ORGANIZACIONAL

El fortalecimiento de la humanización en el hospital se sustenta en la consolidación de una cultura organizacional orientada al servicio, que promueve comportamientos institucionales basados en la amabilidad, el respeto, la colaboración interprofesional, la escucha activa y la empatía como competencias fundamentales del talento humano. Esta cultura se operacionaliza mediante estrategias que potencian el clima organizacional, la motivación intrínseca, el reconocimiento laboral, la comunicación efectiva y el sentido de pertenencia, favoreciendo la cohesión de los equipos y la seguridad emocional en los entornos de trabajo.

En este marco, humanizar el cuidado implica la incorporación sistemática de prácticas asistenciales centradas en la persona, donde cada interacción clínica genere valor para el usuario al reconocer sus expectativas, emociones, creencias, experiencias previas y nivel de comprensión. La humanización busca garantizar que el proceso de atención no solo resuelva necesidades clínicas, sino que además fortalezca la confianza del paciente y su familia, mejore la percepción de calidad y contribuya a la adherencia terapéutica y la seguridad en el cuidado.

10. ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Estrategias clave para implementar el Programa de Humanización en los servicios de salud del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, alineado con las políticas nacionales de humanización en Colombia, especialmente con los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social (Resolución 229 de 2020 y la Política de Humanización del Sistema General de Seguridad Social en Salud).

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
1.Fortalecimiento del trato digno y centrado en el usuario	Garantizar que todos los usuarios reciban una atención respetuosa, empática, sin discriminación y centrada en sus necesidades.	•Capacitación continua en inteligencia emocional, comunicación asertiva y servicio al cliente para todo el personal. • Medición periódica de la percepción del trato mediante encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias, quejas y reclamos. • Explicación clara de diagnósticos, procedimientos y tratamientos, usando lenguaje comprensible.	Indicador: % de usuarios que califican la atención como “buena” o “muy buena”. • Meta trimestral: ≥ 90% • Fuente de verificación: Encuestas de satisfacción al usuario SIAU. • Responsable: Atención al Usuario SIAU • Frecuencia de medición: Trimestral.
2.Comunicación efectiva con usuarios y familiares	Mejorar la comprensión y satisfacción de los usuarios y familiares con información clara y oportuna sobre el estado de salud, tratamientos y procesos.	• Espacios de información y atención personalizada para resolver dudas (orientadores, facilitadores humanizados). • Capacitación al personal en habilidades de comunicación clínica (escucha activa, lenguaje claro manejo de emociones, empatía).	• Indicador: % de usuarios que manifiestan haber comprendido la información recibida en la IPS. • Meta trimestral: ≥ 90% • Fuente de verificación: Encuestas de satisfacción, • Responsable: Atención al Usuario SIAU / Lideres de servicio de Servicio. • Frecuencia de medición: Trimestral.

3.Humanización en la infraestructura hospitalaria	Ofrecer un entorno físico que promueva el bienestar y la dignidad del paciente.	• Señalética clara, incluyente y amigable. • Espacios confortables, accesibles y limpios, unidades con colores, iluminación, música suave cuando aplique y mensajes positivos.	• Indicador: % de usuarios que manifiestan su nivel de satisfacción con los espacios físicos como “bueno” o “muy bueno”. • Meta Trimestral: ≥ 90% • Fuente de verificación: Encuestas de satisfacción. • Responsable: Atención al usuario SIAU. • Frecuencia de medición: Semestral.
4.Bienestar del talento humano en salud	Promover el bienestar físico, mental y emocional del personal de la institución buscando promover condiciones laborales dignas y saludables.	• Espacios de escucha y retroalimentación interna mediante evaluaciones internas y medición del clima organizacional. • Promoción de jornadas de autocuidado, pausas activas y prevención del estrés laboral. • Reconocimiento al mérito y al buen trato. • Espacios de integración y esparcimiento para fortalecer el clima laboral.	• Indicador: Número de actividades de bienestar y autocuidado ejecutadas en la institución. • Meta bimensual: ≥ 1 • Fuente de verificación: Listas de asistencia, informes de actividades de bienestar. • Responsable: Talento Humano / Bienestar. • Frecuencia de medición: Bimensual.

5. Acompañamiento en momentos críticos	Brindar apoyo emocional a usuarios y familia en situaciones de duelo, hospitalización prolongada o eventos adversos.	•Capacitación en el manejo humanizado del dolor, duelo y muerte y realizar talleres vivenciales y prácticos sobre comunicación de malas noticias con enfoque diferencial. • Activación de código lila en proceso de final de vida intrahospitalario.	• Indicador: % de usuarios/familias que reciben acompañamiento en momentos críticos documentado (Código lila). • Meta anual: ≥ 90% • Fuente de verificación: Registros de trabajo social, psicología. • Responsable: Psicología / Trabajo Social. • Frecuencia de medición: Trimestral.
6.Inclusión y enfoque diferencial	Garantizar la atención inclusiva a personas con discapacidad, grupos étnicos, personas mayores, con discapacidad, pueblos indígenas, población LGBTIQ+, mujeres gestantes y población vulnerable.	•Implementar protocolos de atención con enfoque de género y etnia. • Capacitación al personal en atención con enfoque diferencial. • Adecuación del lenguaje y de los procesos para personas con discapacidad.	• Indicador: % de capacitación de personal en enfoque diferencial. • Meta Semestral: ≥ 85% • Fuente de verificación: asistencias a capacitación • Responsable: Atención al usuario SIAU. • Frecuencia de medición: Semestral.

7. Campañas de humanización en los servicios de salud	Garantizar la atención humanizada en todas las áreas de la institución.	• Implementar campañas de socialización del programa de humanización en los servicios de salud con actividades lúdicas, que permita la sensibilización de las estrategias del programa y dar alcance a todo el talento humano de la institución tanto a nivel asistencial como administrativo.	• Indicador: Número de campañas programadas vs total de campañas ejecutadas. • Meta anual: ≥ 4 • Fuente de verificación: Registro de asistencia de campañas. • Responsable: Atención al Usuario SIAU. • Frecuencia de medición: Anual.

Como resultado de la aplicación de las estrategias del programa, se interviene el enfoque de satisfacción de necesidades y expectativas, orientado a la reducción de quejas, reclamos y sugerencias por parte de los usuarios que acceden a los servicios de salud. Esta disminución refleja el cumplimiento efectivo de los requerimientos del paciente y su familia, convirtiéndose en un factor clave para fortalecer la confianza de la comunidad y generar mayor atracción hacia los servicios ofrecidos por la institución.

11. RESPONSABLES

El programa de humanización institucional debe asumirse como una responsabilidad compartida, ya que todos los miembros del hospital tienen el compromiso común de brindar una atención digna, empática, segura y centrada en las personas; sin embargo; existen roles estratégicos que lideran la planeación, análisis, diseño, ejecución y sostenibilidad del programa de humanización dentro de la institución, garantizando su integración en todos los niveles del quehacer hospitalario. Estos son:

- ✓ **Gerencia:** Ejercer el liderazgo estratégico y asegurar la alineación del Programa de Humanización con la misión, visión y objetivos institucionales del hospital.
- ✓ **Comité de Humanización**: Coordinar, liderar, ejecutar y monitorear el Programa de Humanización en todas las áreas del hospital.
- ✓ **Oficina de Calidad y seguridad del paciente**: Vincular la humanización con la calidad de la atención en salud, garantizando procesos seguros, éticos, eficientes y centrados en el paciente y su familia.
- ✓ **Talento Humano:** Fortalecer el desarrollo de competencias blandas, bienestar emocional y sentido de pertenencia del personal hospitalario.
- ✓ **Jefaturas de servicio:** Implementar y supervisar la aplicación del enfoque humanizado en las unidades a su cargo, garantizando el trato digno y cálido en la atención a pacientes y usuarios.
- ✓ **Comunicaciones:** Diseñar e implementar estrategias de comunicación que fortalezcan la cultura de humanización dentro y fuera del hospital.
- ✓ **Psicología institucional:** Contribuir al bienestar emocional de pacientes, familiares y personal hospitalario, desde un enfoque clínico y psicosocial centrado en la dignidad humana.

12. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

El equipo de humanización llevará a cabo un seguimiento permanente a la implementación de las estrategias y acciones del programa, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora, fortalecer los procesos de atención centrados en el usuario y tomar las acciones

correctivas y preventivas necesarias para garantizar la mejora continua en la prestación de los servicios de salud, llevando a cabo las siguientes funciones:

- ✓ Validar el programa, objetivos, metas, planes y estrategias de Humanización de los diferentes Servicios en la E.S.E, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
- ✓ Programar reuniones periódicas en las que se contemplen las oportunidades de mejora identificadas en las PQRSF, jefes de oficina o directivos, comités institucionales que recopilen información sobre el estado de la prestación de los servicios de salud en el hospital.
- ✓ Estructurar y aprobar la ejecución de las estrategias de Humanización tomando como referente la política y los enfoques definidos.
- ✓ Apoyar en la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo del Programa de Humanización Institucional.
- ✓ Llevar a cabo el proceso de observación y evaluación de los participantes de la estrategia que facilitarán la consolidación de los objetivos de humanización institucional.
- ✓ Participar activamente en las actividades que sean propuestas en la estrategia de humanización.
- ✓ Adoptar, elaborar y aplicar las directrices, instrumentos, metodologías, que permitan realizar seguimiento al Programa de Humanización del Hospital.
- ✓ Elaborar y presentar informe anual sobre las actividades programadas.

13. ALCANCE

El Programa de Humanización en la Prestación de Servicios de Salud del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. aplica de manera transversal a todos los procesos asistenciales, administrativos y de apoyo institucional, garantizando su integración en la cultura organizacional y su implementación permanente en los diferentes escenarios de atención.

El alcance del Programa comprende:

- ✓ Todos los niveles de atención y servicios habilitados en la institución, incluidos los de urgencias, hospitalización, consulta externa, apoyo diagnóstico y terapéutico, farmacia, referencia y contrarreferencia, promoción y mantenimiento de la salud.
- ✓ Todo el talento humano vinculado a la institución: personal asistencial, administrativo, de servicios generales, contratistas y estudiantes en formación.

- ✓ Todos los usuarios y sus familias, independientemente de su edad, sexo, orientación sexual, credo, condición clínica, capacidad funcional, pertenencia étnica, condición socioeconómica o aseguramiento.
- ✓ Procesos de atención directa e indirecta que inciden en la experiencia del paciente durante su trayectoria asistencial.

Alcance Funcional:

El Programa se articula con los sistemas institucionales de gestión, impactando especialmente:

- ✓ Seguridad del paciente.
- ✓ Talento humano en salud y bienestar laboral.
- ✓ Gestión de la calidad y mejoramiento continuo.
- ✓ Experiencia del usuario y participación social.
- ✓ Enfoque diferencial e intercultural.
- ✓ Gestión.

14. IMPACTO ESPERADO Y SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA

El Programa de Humanización en la Prestación de Servicios de Salud del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E., está orientado a generar transformaciones sostenibles en la cultura organizacional y en la experiencia del usuario, su implementación busca garantizar que la atención se brinde con calidad y calidez, fortaleciendo la dignidad, la seguridad y la satisfacción del paciente como ejes esenciales del cuidado.

Impactos Esperados:

El desarrollo del Programa permitirá alcances como:

- Mejora integral de la experiencia del paciente, promoviendo interacciones asistenciales respetuosas, seguras y empáticas.
- Incremento en los niveles de satisfacción del usuario y su familia, evidenciados a través de instrumentos de medición institucionales.
- Reducción de barreras de acceso y brechas de trato, con especial énfasis en población vulnerable.
- Mayor adherencia terapéutica, gracias a relaciones de confianza y comunicación efectiva.
- Fortalecimiento del clima laboral y sentido de pertenencia, disminuyendo factores asociados al desgaste ocupacional.
- Contribución a la calidad y seguridad del paciente, minimizando eventos adversos relacionados con la comunicación y el trato.

- Reconocimiento institucional por la excelencia en la atención humanizada.

Sostenibilidad del Programa:

Para asegurar la permanencia y actualización del Programa en el tiempo, se adoptan los siguientes mecanismos:

1. Inclusión del Programa en la Planeación Estratégica Institucional, de manera transversal a todos los procesos.
2. Asignación de recursos necesarios para su operatividad: talento humano, formación, infraestructura y tecnología.
3. Articulación con el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, PAMEC, Seguridad del Paciente y Gestión del Talento Humano.
4. Actualización permanente según normativa, necesidades institucionales y resultados de evaluación.
5. Reportes periódicos a la Alta Dirección para toma de decisiones estratégicas.
6. Participación activa de líderes de proceso y comités institucionales, asegurando corresponsabilidad.
7. Inclusión en la inducción y reinducción institucional, garantizando continuidad generacional del modelo.

Mejoramiento Continuo:

El Programa se gestionará mediante el enfoque PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), garantizando una evolución constante basada en evidencia, retroalimentación de usuarios y desempeño del talento humano.

- Los indicadores definidos serán monitoreados con periodicidad trimestral y mensual.
- Los resultados del monitoreo generarán planes de mejoramiento y acciones correctivas y preventivas.
- Se implementarán mecanismos de escucha al usuario como buzones, encuestas, entrevistas y análisis de PQR.

La sostenibilidad del Programa está fundamentada en el compromiso institucional, la alineación estratégica y la participación activa de todos los colaboradores para garantizar que la humanización del servicio sea una práctica constante, medible y con impactos reales en la vida y bienestar de las personas atendidas.

15. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

El Programa de Humanización del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal se encuentra orientado y soportado por el marco jurídico nacional e internacional que promueve

el respeto a la dignidad humana, la seguridad del paciente y la atención centrada en la persona.
A continuación, se relacionan las principales normas aplicables, con una breve descripción de su relevancia para la humanización

15.1 NORMATIVIDAD NACIONAL

- ✓ **Constitución Política de Colombia (1991)**
  Reconoce la dignidad humana como pilar fundamental y protege el derecho a la salud como derecho autónomo.
- ✓ **Ley 100 de 1993 – Sistema General de Seguridad Social en Salud**
  Estructura el sistema de salud y establece principios de eficiencia, universalidad y calidad.
- ✓ **Resolución 13437 de 1991 – Decálogo de Derechos y Deberes del Paciente**
  Garantiza el trato digno, acceso a la información, confidencialidad y autonomía del paciente.
- ✓ **Decreto 1011 de 2006 – Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC)**
  Promueve la mejora continua, seguridad del paciente y satisfacción del usuario.
- ✓ **Política de Seguridad del Paciente (2008)**
  Impulsa una cultura de prevención del daño y humanización en los procesos asistenciales.
- ✓ **Ley 1438 de 2011 – Reforma del Sistema de Salud**
  Incorpora el enfoque de atención centrada en la persona, estructura redes integradas y participación social.
- ✓ **Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015**
  Reconoce la salud como un derecho fundamental, incluyendo el trato digno, oportunidad y continuidad.
- ✓ **Resolución 3280 de 2018 – Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS)**
  Define un modelo de atención con enfoque de cuidado centrado en la persona, familia y comunidad.
- ✓ **Resolución 3100 de 2019 – Habilitación de servicios de salud**
  Incluye condiciones que favorecen la humanización como accesibilidad, trato digno, confort y señalización.
- ✓ **Estándares de Acreditación en Salud (2020)**
  Incorporan procesos de humanización en la experiencia del paciente, cultura organizacional y seguridad.
- ✓ **Guías de Atención Integral y PAMEC**
  Fortalecen la mejora continua en la relación con el paciente, el cuidado humanizado y la gestión del riesgo.

15.2 NORMATIVIDAD INTERNACIONAL

- ✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948).

- ✓ Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud (OMS, 1986).
- ✓ Declaración de Lisboa sobre los Derechos del Paciente (Asociación Médica Mundial).

15.3 Alineación Institucional

Este marco normativo se articula con:

- Política institucional de trato humanizado
- Carta de derechos y deberes de los pacientes
- Código de ética y buen gobierno corporativo

Estas normas establecen la obligación y responsabilidad del hospital de brindar atención oportuna, empática, segura y respetuosa, centrada en la persona y sus necesidades.

16. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ✓ Programa de humanización. Hospital Departamental “San Antonio” Pitalito Huila, 2018. Disponible en URL: https://www.hospitalpitalito.gov.co/images/DOCUMENTOS/1-Ley-1712/2019/6-planeacion/2-programas_institucion/Programa_de_Humanizacin.pdf
- ✓ Programa de humanización. Hospital san José del Guaviare E.S.E. 2020 disponible en URL: https://www.esehospitalguaviare.gov.co/resourses/archivos/pdf/08%20PROGRAMA%20DE%20HUMANIZACI%C3%93N%20EN%20LA%20ATENCI%C3%93N%20EN%20SALUD%20COMPLETO.pdf
- ✓ Política y programa de humanización. Hospital Salazar de Villeta E.S.E. 2017. Disponible en URL: https://www.hospitalpitalito.gov.co/images/DOCUMENTOS/1-Ley-1712/2019/6-planeacion/2-programas_institucion/Programa_de_Humanizacin.pdf