

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-002
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 18/06/2025

Contenido

1.	DESCRIPCION O CONTENIDO DE LA POLITICA	2
2.	OBJETIVO GENERAL.....	3
2.1.	Objetivos Específicos.....	3
3.	ANTECEDENTES.....	3
4.	MARCO NORMATIVO	4
5.	DEFINICIONES	5
6.	CAMPO DE APLICACIÓN	6
7.	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA.....	8
8.	CONTROL DE CAMBIOS.....	9
9.	APROBACIÓN	9

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-002
			VERSIÓN: 02 FECHA: 18/06/2025

1. DESCRIPCION O CONTENIDO DE LA POLITICA

En el Hospital San Juan de Dios de Yarumal, creemos firmemente que la atención médica debe ir más allá del tratamiento de enfermedades; debe ser un acto de humanidad y compasión. La humanización en el servicio es un enfoque fundamental que reconoce la dignidad y el valor de cada persona que entra a nuestras instalaciones, ya sea un paciente, un familiar o un miembro del equipo de salud.

Esta política tiene como meta establecer un marco claro que guíe nuestras interacciones y prácticas, asegurando que cada individuo reciba atención no solo desde lo técnico, sino también desde lo emocional y lo ético. Al fomentar un ambiente donde se prioricen la empatía, la comunicación efectiva y el respeto, buscamos no solo mejorar la experiencia del paciente, sino también fortalecer el vínculo entre los actores involucrados en el proceso de atención.

A través de esta política, nos comprometemos a formar un equipo que valore y promueva la humanización en cada acción, asegurando que nuestros servicios sean accesibles, respetuosos y centrados en las necesidades de quienes atendemos.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-002
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 18/06/2025

2. OBJETIVO GENERAL

Promover un enfoque integral de atención en el Hospital San Juan de Dios de Yarumal, que garantice la humanización del servicio, fortaleciendo la relación entre pacientes, familiares y profesionales de la salud, a través de prácticas que fomenten el respeto, la empatía y la comunicación efectiva, con el fin de mejorar la experiencia del paciente y promover su bienestar integral.

2.1. Objetivos Específicos

- Capacitar al personal de salud en habilidades de comunicación y empatía, para que puedan entender y atender las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes y sus familias.
- Establecer protocolos de comunicación clara y efectiva entre los profesionales de la salud y los pacientes, asegurando que la información se transmita de manera comprensible y accesible.
- Promover la participación activa de los pacientes y sus familias en el proceso de atención, respetando sus opiniones y preferencias, y fomentando un ambiente donde se sientan escuchados y valorados.
- Diseñar espacios físicos dentro del hospital que sean acogedores y confortables, contribuyendo a un entorno que favorezca el bienestar emocional de los pacientes.
- Implementar mecanismos para medir la satisfacción del paciente respecto a la atención recibida, utilizando esta información para realizar mejoras continuas en el servicio.
- Fomentar un enfoque colaborativo entre todos los miembros del equipo de salud, asegurando una atención integral y coordinada que beneficie al paciente.

3. ANTECEDENTES

La humanización en la atención médica ha cobrado una relevancia creciente en el ámbito sanitario a nivel global, reconociendo que la salud no solo depende de tratamientos clínicos, sino también del bienestar emocional y psicológico del paciente. En este contexto, el Hospital San Juan de Dios de Yarumal ha sido pionero en la implementación de iniciativas que buscan integrar la humanización como un componente esencial en su modelo de atención.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-002
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 18/06/2025

Desde hace varios años, nuestro hospital ha promovido programas y capacitaciones destinadas a sensibilizar al personal sobre la importancia de tratar a los pacientes con dignidad y respeto. Estas iniciativas han sido respaldadas por estudios que evidencian que una atención humanizada mejora la satisfacción del paciente, reduce la ansiedad y promueve una recuperación más efectiva.

A través de diversas encuestas y evaluaciones internas, hemos identificado áreas de oportunidad que requieren atención especial para garantizar que todos los pacientes y sus familias se sientan valorados y escuchados durante su experiencia en el Hospital. Estos antecedentes han llevado a la necesidad de formalizar una política que articule nuestros esfuerzos hacia un enfoque más sistemático y efectivo en la humanización del servicio.

Esta política se fundamenta en los principios éticos del cuidado, así como en las mejores prácticas reconocidas a nivel nacional e internacional. Al establecer un marco claro para nuestras acciones, buscamos consolidar nuestra identidad como un hospital comprometido en la atención integral y humanizada.

4. MARCO NORMATIVO

- **Ley 100 de 1993:** Esta ley establece el sistema de seguridad social en salud en Colombia, enfatizando el derecho a la atención integral y a la calidad del servicio, lo cual incluye elementos de humanización.
- **Resolución 1995 de 1999:** Resolución del Ministerio de Salud y Protección Social establece lineamientos para la atención en salud, enfatizando la importancia de ofrecer servicios centrados en el paciente, garantizando dignidad y bienestar.
- **Sentencia T-760 de 2008 (Corte Constitucional):** Esta sentencia destaca el derecho a la salud y al respeto por la dignidad humana, subrayando que cualquier atención médica debe ser proporcionada con calidad y calidez.
- **Ley 1616 de 2013:** Esta ley se enfoca en la atención integral a la salud mental, promoviendo enfoques que consideran la dignidad y el bienestar del paciente, y que fomentan una atención humanizada en los servicios de salud mental.
- **Ley Estatutaria 1751 de 2015:** Esta ley consagra el derecho a la salud como un derecho fundamental en Colombia y establece que todos los ciudadanos tienen derecho a recibir atención integral y humanizada, promoviendo el respeto por la autonomía del paciente y su participación activa en el proceso de atención.
- **Decreto 780 de 2016:** Este decreto compila las normas del sector salud y menciona la importancia de garantizar el acceso a servicios de salud dignos, resaltando el compromiso con la atención centrada en el paciente.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-002
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 18/06/2025

- **Resolución 3280 de 2018:** Esta resolución establece lineamientos para la implementación de estrategias de humanización en la atención en salud, promoviendo prácticas que mejoren la experiencia del paciente.
- **Código de Ética Médica:** Este Código establece los principios fundamentales que deben regir la práctica médica, incluyendo el respeto a la dignidad del paciente, la confidencialidad y la obligación de proporcionar una atención compasiva y humanitaria.
- **Normas Internacionales de Derechos Humanos:** Los tratados internacionales ratificados por Colombia, como la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, promueven el respeto por los derechos humanos en todos los ámbitos, incluyendo el acceso a una atención médica digna y respetuosa.
- **Guías y Protocolos de Humanización:** Existen diversas guías y protocolos emitidos por organizaciones nacionales e internacionales que abogan por la humanización en la atención médica, proporcionando recomendaciones específicas para mejorar las interacciones entre profesionales de la salud y pacientes.
- **Guías para la Atención Humanizada del Paciente (Ministerio de Salud):** Aunque no es una norma formal, esta guía proporciona recomendaciones prácticas para implementar un enfoque humanizado en la atención médica, apoyando así la política en cuestión.
- **Política Nacional de Salud Mental:** Esta política promueve un enfoque integral y humanizado para el tratamiento y cuidado de las personas con trastornos mentales, subrayando la importancia del respeto por los derechos humanos.

5. DEFINICIONES

- **Atención centrada en el paciente:** Enfoque que coloca al paciente en el centro del proceso de atención, promoviendo su participación activa y respetando sus preferencias y valores.
- **Bienestar emocional:** Estado de satisfacción psicológica que contribuye a la salud general del paciente, importante en su proceso de recuperación.
- **Calidad de atención:** Grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados positivos y satisfacen las expectativas del paciente.
- **Comunicación efectiva:** Interacción clara y comprensible entre profesionales de la salud y pacientes, esencial para construir confianza y garantizar que el paciente se sienta escuchado.
- **Consentimiento Informado:** Proceso mediante el cual se asegura que el paciente comprende los procedimientos, riesgos y beneficios antes de tomar decisiones sobre su atención.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-002
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 18/06/2025

- **Cultura Organizacional:** Conjunto de valores, creencias y prácticas compartidas dentro de una institución que influyen en su funcionamiento y en la forma en que se brinda atención a los pacientes.
- **Derechos del Paciente:** Conjunto de principios que garantizan que los pacientes reciban atención digna, respetuosa y adecuada a sus necesidades.
- **Dignidad:** Valor inherente a cada persona que debe ser respetado en todas las interacciones dentro del ámbito de la salud.
- **Empatía:** Capacidad de comprender y compartir los sentimientos de otra persona, fundamental para ofrecer una atención compasiva y humanizada.
- **Experiencia del paciente:** Percepción general del paciente sobre su interacción con el sistema de salud, incluyendo aspectos como la atención recibida, el ambiente y la comunicación.
- **Humanización:** Proceso de hacer que la atención médica sea más centrada en el paciente, considerando sus emociones, necesidades y dignidad.
- **Interacción médico-paciente:** Relación establecida entre el profesional médico y el paciente, crucial para una atención efectiva y humanizada.
- **Interdisciplinariedad:** Colaboración entre diferentes disciplinas profesionales para brindar una atención integral y completa al paciente.
- **Sensibilización:** Proceso mediante el cual se busca aumentar la conciencia sobre la importancia de la humanización en la atención médica entre los profesionales de salud.

6. CAMPO DE APLICACIÓN

La Política de Humanización en el Hospital San Juan de Dios de Yarumal puede aplicarse en todos los campos y áreas, impactando positivamente tanto a pacientes como a profesionales de la salud:

- **Atención al Paciente:** La humanización se centra en proporcionar una atención que respete la dignidad y necesidades del paciente, asegurando que se sientan valorados y escuchados durante su tratamiento.
- **Urgencias y Emergencias:** En situaciones críticas, es fundamental mantener un enfoque humanizado, donde el personal médico no solo atienda las necesidades físicas, sino que también ofrezca apoyo emocional a los pacientes y sus familias.
- **Salud Mental:** La humanización es crucial en la atención de pacientes con trastornos mentales, promoviendo un enfoque que respete sus derechos y fomente su bienestar emocional.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-002
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 18/06/2025

- **Maternidad:** En el cuidado de madres y recién nacidos, aplicar principios de humanización puede mejorar la experiencia del parto y la relación madre-hijo, así como el apoyo emocional durante el proceso.
- **Hospitalización:** Durante estancias prolongadas en el hospital, es esencial crear un ambiente acogedor y humano que minimice el estrés y la ansiedad del paciente.
- **Educación y Capacitación del Personal:** Implementar programas de formación en humanización para todos los niveles del personal médico y administrativo puede ayudar a integrar estos valores en la cultura organizacional del hospital.
- **Relación con Familias:** Involucrar a las familias en el proceso de atención al paciente es un aspecto clave; esto incluye mantenerlos informados y ofrecerles apoyo emocional.
- **Comunicación Interdisciplinaria:** Fomentar una comunicación efectiva entre diferentes especialidades médicas para asegurar una atención integral que considere todos los aspectos del paciente.
- **Gestión Administrativa:** La humanización también se aplica en la gestión administrativa del hospital, buscando procesos eficientes que faciliten la atención al paciente sin perder el enfoque humano.
- **Rehabilitación:** en el proceso de recuperación de pacientes que han sufrido accidentes o enfermedades, un enfoque humanizado puede facilitar su adaptación y motivación durante la terapia.
- **Promoción y Prevención de la salud:** Incluir programas que eduquen a la comunidad sobre prevención de enfermedades desde una perspectiva humanizada, fomentando estilos de vida saludables.
- **Diversidad Cultural:** Adaptar la atención a las diferentes culturas y creencias presentes en la comunidad puede enriquecer la experiencia del paciente y mejorar la efectividad del tratamiento.
- **Cuidados Geriátricos:** La atención a pacientes mayores requiere un enfoque especial que respete su autonomía y dignidad, considerando sus necesidades físicas y emocionales.
- **Farmacia y Medicación:** La interacción entre farmacéuticos y pacientes debe ser humanizada, asegurando que los pacientes comprendan sus tratamientos y se sientan cómodos al realizar preguntas.
- **Investigación y Estudios Clínicos:** Al llevar a cabo investigaciones, es fundamental tratar a los pacientes con respeto y consideración, garantizando su bienestar y consentimiento informado.
- **Atención Domiciliaria:** Implementar un enfoque humanizado en los servicios que se brindan en casa a pacientes que no pueden trasladarse al hospital, asegurando continuidad en la atención.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-002
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 18/06/2025

- **Evaluación continua del Servicio:** Establecer mecanismos para recoger comentarios de pacientes y familiares sobre su experiencia puede ayudar a identificar áreas de mejora constante en la atención humanizada.

Estas áreas son fundamentales para implementar la política en el hospital, sin dejar a un lado que el resto de áreas de la institución juegan un papel preponderante en el cumplimiento de este requisito; esta iniciativa, no solo mejora la calidad de atención, sino que también contribuye a un ambiente laboral más positivo para los profesionales de la salud.

7. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

Resaltar las acciones necesarias para implementar la política de humanización en el servicio del Hospital San Juan de Dios de Yarumal es fundamental para asegurar que se lleve a cabo de manera efectiva:

- **Formación y Capacitación:** Desarrollar programas de formación continua para todo el personal del hospital, desde médicos hasta administrativos, enfocados en la empatía, la comunicación efectiva y trato humanizado.
- **Protocolos de Atención:** Establecer protocolos claros que incluyan principios de humanización en cada etapa del proceso de atención, asegurando que todos los empleados comprendan su importancia.
- **Espacios Agradables:** Mejorar la infraestructura y el ambiente del hospital para que sea acogedor y cómodo, con áreas de espera agradables y espacios para la interacción familiar.
- **Escucha Activa:** fomentar una cultura de escucha activa donde los pacientes sientan que sus inquietudes y necesidades son tomadas en cuenta por el personal médico y administrativo.
- **Involucrar a las Familias:** Crear políticas que permitan la participación activa de los familiares en el proceso de atención, asegurando que estén informados y puedan apoyar sus seres queridos.
- **Evaluaciones Regulares:** Implementar mecanismos para evaluar periódicamente la satisfacción del paciente y la efectividad de la atención humanizada, utilizando encuestas o grupos focales.
- **Trabajo Interdisciplinario:** Promover la colaboración entre diferentes especialidades médicas para garantizar un enfoque integral en el cuidado del paciente.
- **Programas de Apoyo Psicológico:** Ofrecer servicios de apoyo emocional y psicológico tanto para pacientes como para sus familias, ayudando a manejar el estrés y las emociones durante el tratamiento.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-002
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 18/06/2025

- **Comunicación Clara:** Asegurarse de que toda la información sobre diagnósticos, tratamientos y procedimientos sea comunicada de manera clara y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios.
- **Celebración de Logros:** Reconocer y celebrar los logros tanto del personal como de los pacientes en su recuperación puede crear un ambiente positivo y motivador.
- **Promoción del Voluntariado:** Fomentar programas donde voluntarios puedan interactuar con pacientes, ofreciendo compañía o actividades recreativas que mejoren su bienestar emocional.
- **Cuidado Geriátrico Especializado:** implementar programas específicos para brindar atención humanizada a pacientes mayores, respetando su autonomía y necesidades particulares.
- **Acceso a Recursos:** Facilitar el acceso a información sobre recursos comunitarios que puedan ayudar a los pacientes después de su tratamiento, incluyendo grupos de apoyo o servicios sociales.
- **Adaptación Cultural:** Asegurar que se respeten las creencias culturales y religiosas en los pacientes en todos los aspectos del cuidado.
- **Fomento de la Retroalimentación:** Crear canales donde tanto pacientes como empleados puedan dar retroalimentación sobre la implementación de la política de humanización, permitiendo ajustes necesarios en tiempo real.

Implementar estas acciones no solo ayudará a poner en práctica la política de humanización, sino que también contribuirá a crear un entorno hospitalario más compasivo y centrado en las personas.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Paginas Afectadas	Descripción del contenido
20/10/2021	01	Todo el documento	Documento original
18/06/2025	02	Todo el documento	Actualización del Documento

9. APROBACIÓN

Actualización	Revisó	Aprobación
Diego Fernando Hernández	Yenny Alexandra Herrera Agudelo	Daniel Alcides Vergara Tobón

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-002
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 18/06/2025
Asesor MIPG		Profesional de Calidad	Gerente