



Transformamos con Amor la Salud para Duitama



Programa Humanización

2025

Política y programa de Humanización Atención con Amor



Alineación Estratégica

Se encuentra alineado al objetivo Estratégico N° 3 “Fortalecer el enfoque integral de humanización, buscando en el usuario satisfacer sus necesidades y en el colaborador mejorar el bienestar y calidad de vida laboral”



Política del Programa

Resolución N° 0642
Del 16 de Septiembre del 2024

Por medio de la cuál la **E.S.E se compromete a brindar humanización integral**, que promueva el respeto por la dignidad de las personas a través del fortalecimiento de una cultura organizacional.



Objetivo

Establecer estrategias para ofrecer una atención humanizada y respetuosa, cumpliendo con los derechos y deberes, y mejorar la satisfacción de los colaboradores considerando sus necesidades.

Fuente: Programa de humanización - sistema de gestión integral ALMERA

Estructura Funcional de Humanización



Fuente: Programa de humanización - sistema de gestión integral ALMERA

Líneas de Acción del Programa



Fuente: Programa de humanización - sistema de gestión integral ALMERA



Línea 1: Respetamos los Derechos de Nuestros Usuarios y Colaboradores



Objetivo

Fortalecer un trato digno y respetuoso a los pacientes y su familia a través de sus derechos.

Actividades



- *Saludo institucional
- *Rondas de humanización
- *Divulgación de los derechos y deberes
- *Fortalecimiento del buen trato entre colaboradores, colaborador a usuario y usuario a colaborador, haciendo énfasis e interiorizando la política de tolerancia y no agresividad
- *Articulación con el comité de ética e integridad hospitalaria

Estrategias de Sensibilización



A través del fortalecimiento del saludo institucional garantizamos un trato digno respetuoso y humanizado.

Actividad de Fortalecimiento Saludo Institucional



Fuente: Informe de seguimiento despliegue de actividades



Línea 2: La Comunicación como el Arte del Buen Trato



Objetivo

Fortalecer la comunicación asertiva en los colaboradores, que permita el acercamiento al cliente interno y externo.

Actividades



- *Fortalecimiento del despliegue de la herramienta institucional denominada “las 7C de la comunicación” por medio de la cual, fortalecemos las relaciones entre usuario y colaborador.
- *Implementación del decálogo de humanización.
- *Socialización y divulgación de tips, video capsulas , reels por los diferentes canales de comunicación de la institución y en salas de espera.

Estrategias de Sensibilización



Taller Comunicación Efectiva



Fuente: Sistema de gestión integral ALMERA

Estrategias de Sensibilización

Decálogo De Humanización

“Hemos Elegido nuestra Vocación para Acompañarte en tu proceso de Atención “

- 1

Saludo
Siempre saludar, presentarse con nombre, apellido, profesión o rol en la institución, expresa una sonrisa y dale tu mano al entrar y al salir del servicio prestado
- 2

Comunicación
Comunícate con tus pacientes y compañeros de trabajo, con respeto y busca que el mensaje sea atendido y comprendido, explícale su tratamiento, no utilices términos técnicos .
- 3

Familia
Incluye a su familia y/o cuidadores para que siempre apoyen su tratamiento cuando el paciente así lo apruebe
- 4

Acompañar y ayudar
No discrimines al paciente ni a tus compañeros de trabajo, no emitas juicios que los puedan hacer sentir juzgados. Siempre estaremos dispuestos a acompañar y ayudar
- 5

Respeto
Respetar la intimidad y confidencialidad visual y auditiva en todos los momentos de atención
- 6

Trabajo en Equipo
Nos involucramos entre todos para ayudar al paciente y a nuestros compañeros en todo momento.
- 7

Atención
Todos somos únicos con nuestras vivencias, atendamos al otro como te gustaría ser tratado
- 8

Tiempo
No llegues tarde a tu consulta, respetemos el tiempo del otro para favorecer su confort y bienestar.
- 9

Empatía
Se sensible ante el sufrimiento y el dolor del otro como si fuera el tuyo mismo
- 10

Atención Segura
Somos una institución silenciosa que permite proceso de atención tranquilos y seguros.



Fuente: Programa de humanización - sistema de gestión integral ALMERA



Línea 3: Nuestro Objetivo tu Tranquilidad



Objetivo

Garantizar el acompañamiento emocional y/o apoyo espiritual con los usuarios y colaboradores que identifiquen la necesidad, de forma gratuita, libre y voluntaria.

Actividades



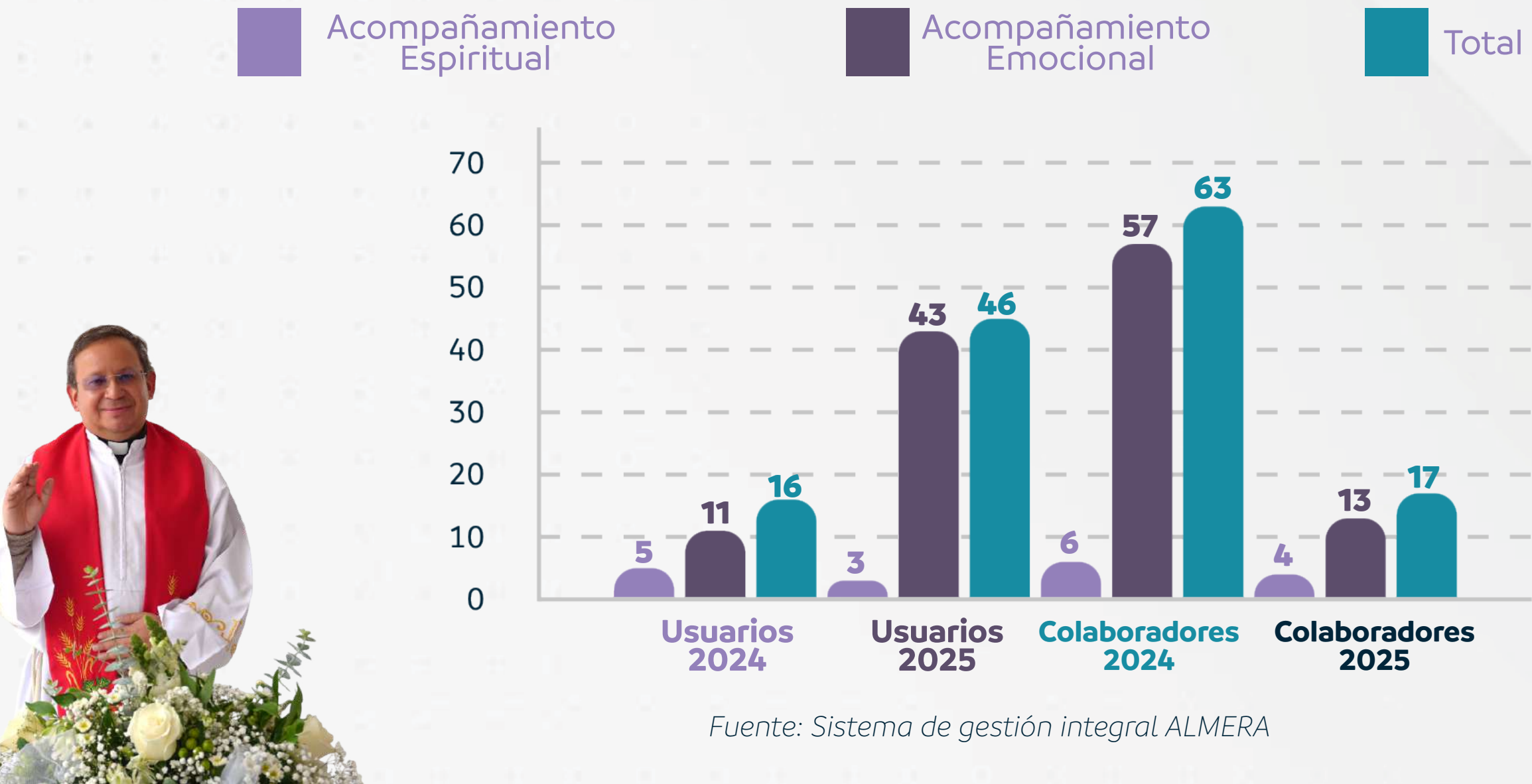
- *Fortalecimiento de la red de apoyo espiritual (2 y 4 miércoles de cada mes.)
- *Fortalecimiento de la estrategia de acompañamiento emocional dirigida a colaboradores y usuarios que lo requieran.
- *Convenio interinstitucional para formación de competencias en primeros auxilios psicológicos.

Estrategias de Sensibilización



En 2025 implementamos la estrategia “compañeros del alma”, dando la posibilidad a nuestro usuarios de ingresar a nuestras instalaciones junto a sus mascotas identificadas como apoyo emocional.

Acompañamientos Emocionales - espirituales 2024 - 2025



Línea 4: Espacios Amigables

Objetivo

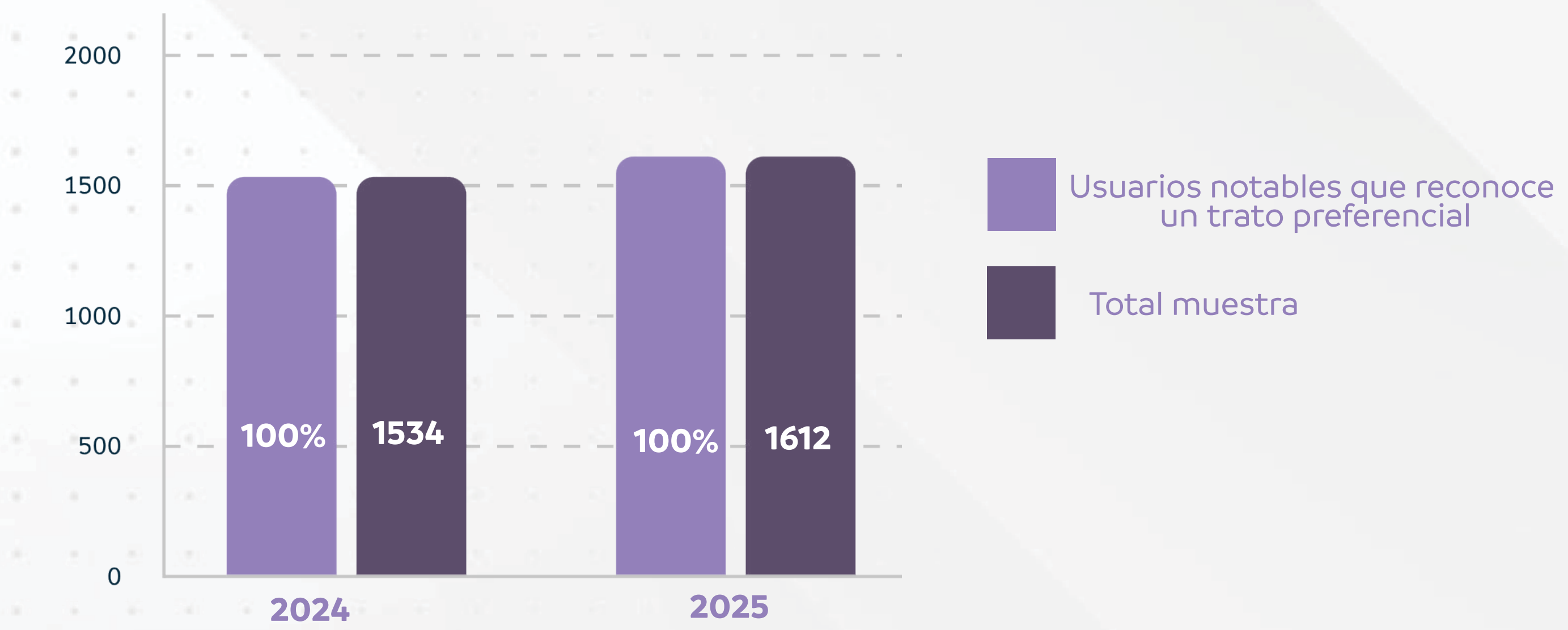
Garantizar la humanización del ambiente físico

Actividades



- * Rondas de humanización para la verificación de uso de medidas de seguridad(uso de asensor, timbre de asensor, alarma en caso de emergencia) y mantenimiento de espacios limpios y seguros para los usuarios y colaboradores.
- * Fortalecer la estrategia de usuario notable.
- * Estrategia perdida del usuario.

Percepción de trato preferencial en Usuarios notables 2024 - 2025



Fuente: Sistema de gestión integral ALMERA

Estrategias



Fuente: banco de fotos institucional

Despliegue de estrategia “humanización del ambiente físico”



Despliegue de estrategia campaña de silencio



Línea 5: Conscientes de las Necesidades de los Colaboradores



Objetivo

Mejorar la calidad de vida de los colaboradores a través de actividades de bienestar.

Actividades



- *Fortalecimiento de la estrategia “ activa tu alarma “
- *Entrega de estímulos e incentivos.
- * Actividades de bienestar...

Actividades de Bienestar

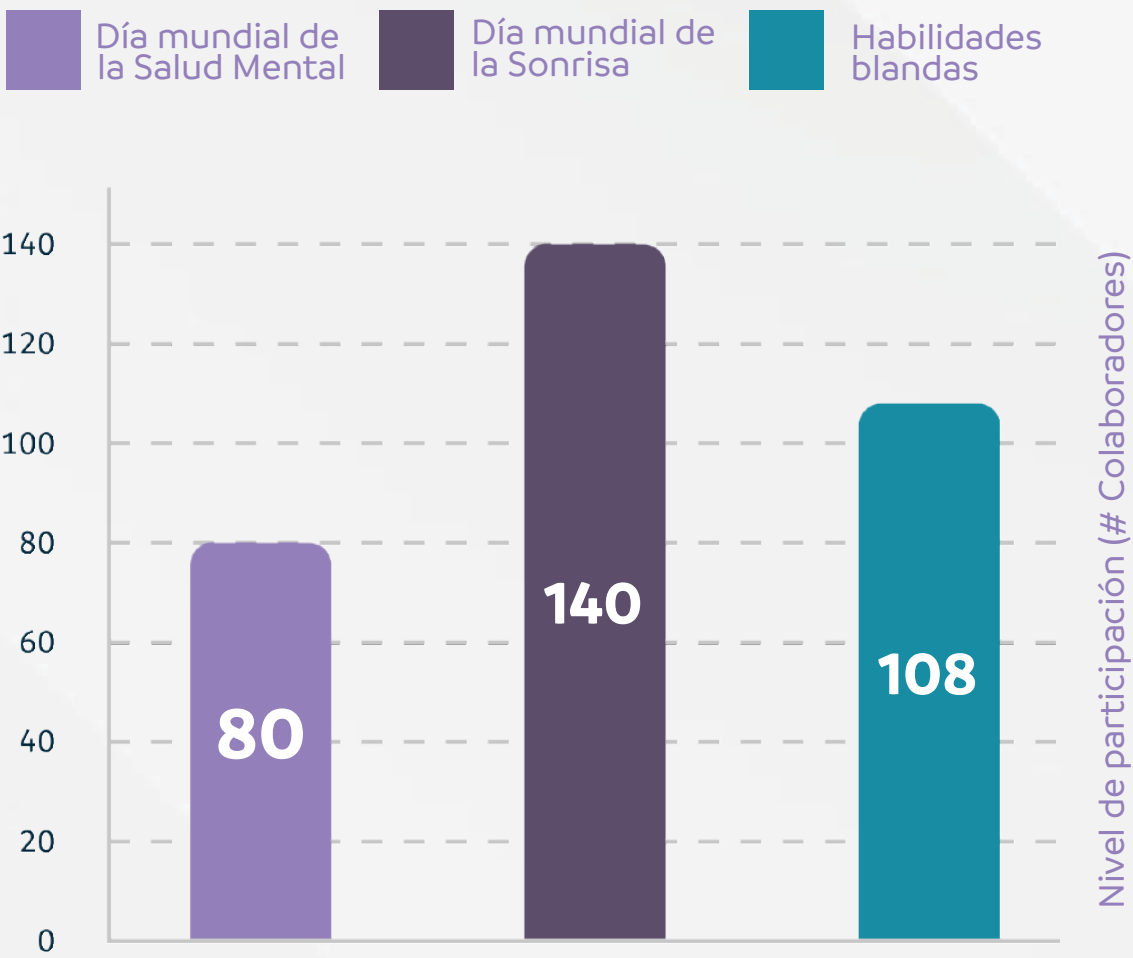


Conmemoración de fechas especiales

- Conmemoración día mundial de la salud mental-articulación IERD.
- Conmemoración de profesiones – día de la enfermer@.

Fuente: banco de fotos institucional

Actividades colaboradores



Línea 6: El Dolor desde tu Percepción



Objetivo

Realizar un abordaje integral del dolor reconociéndolo como quinto signo vital

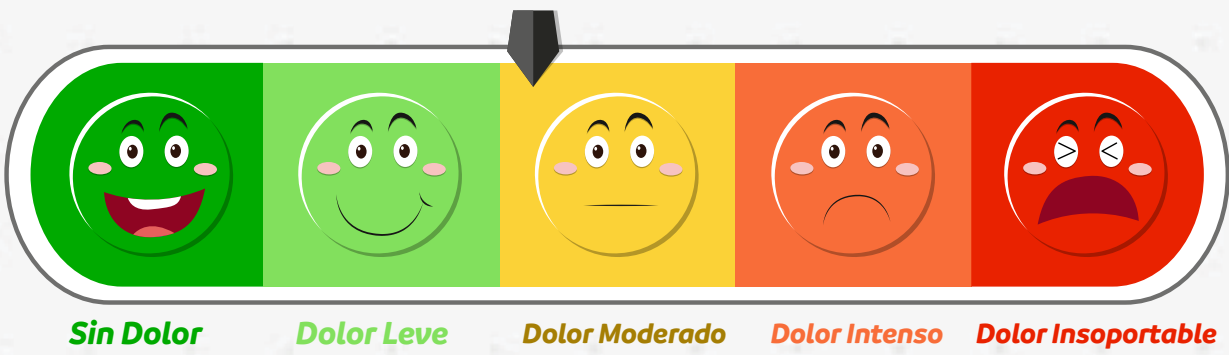
Actividades



- *Escala de manejo de dolor durante el proceso de atención.
- *Rondas humanizadas para fomentar la comunicación, información y educación entre el profesional tratante y el paciente.

Estrategias de Sensibilización

Escala de medición de Dolor



Profesionales Auditados Abril - Dic 2025

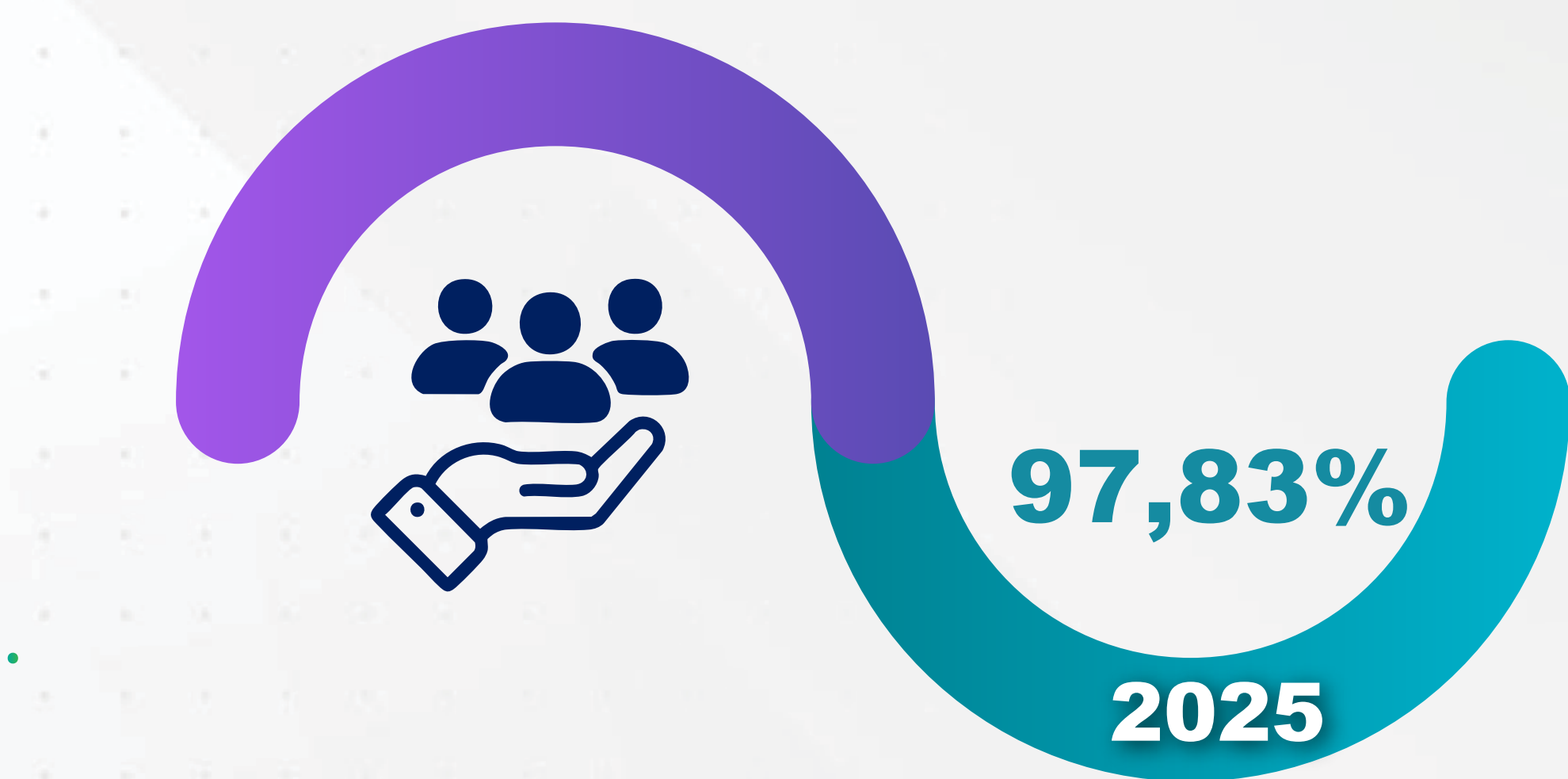
99,26%

Fuente: Historias clínicas registros asistenciales – ASIS institucional



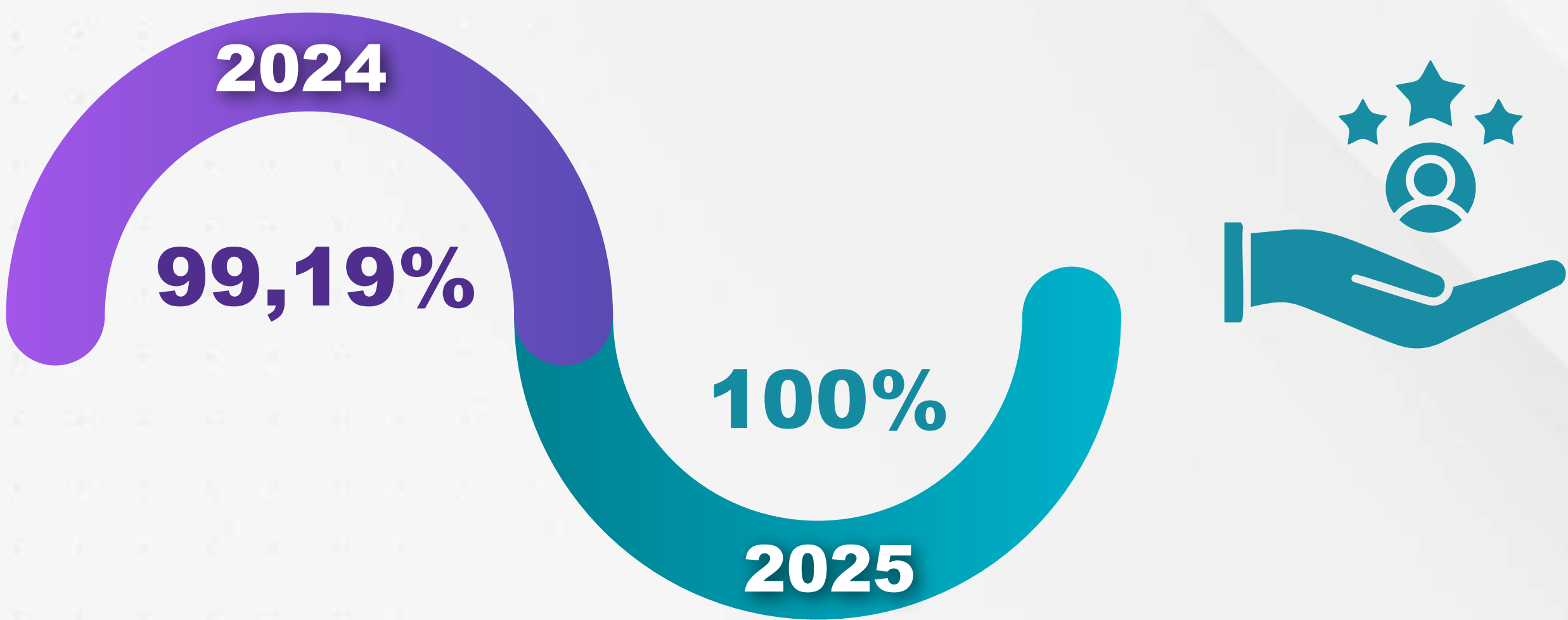
Indicadores Humanización

Adherencia política y programa de humanización (colaboradores)



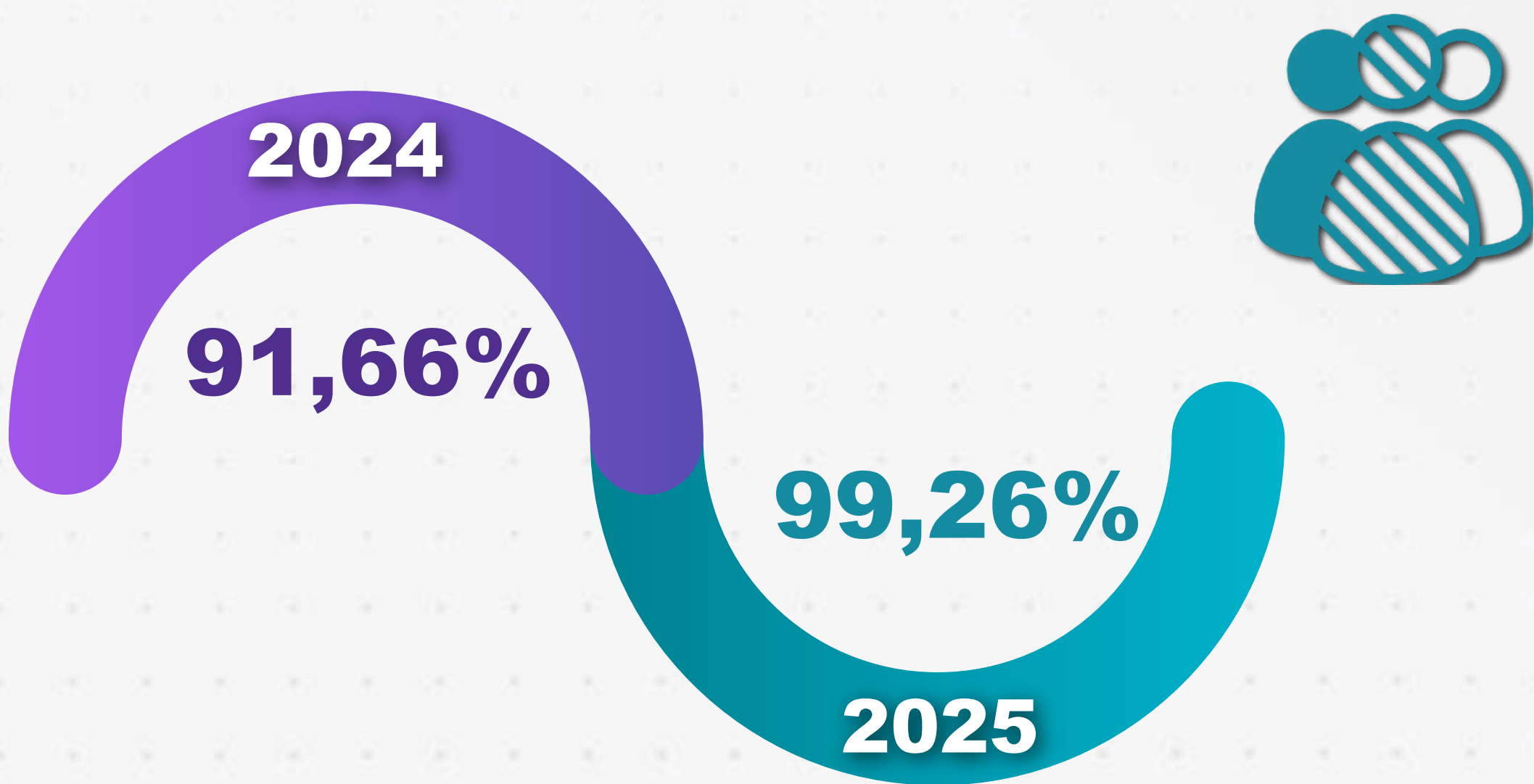
Fuente: Sistema de gestión integral ALMERA

Nivel de satisfacción de humanización (colaboradores)



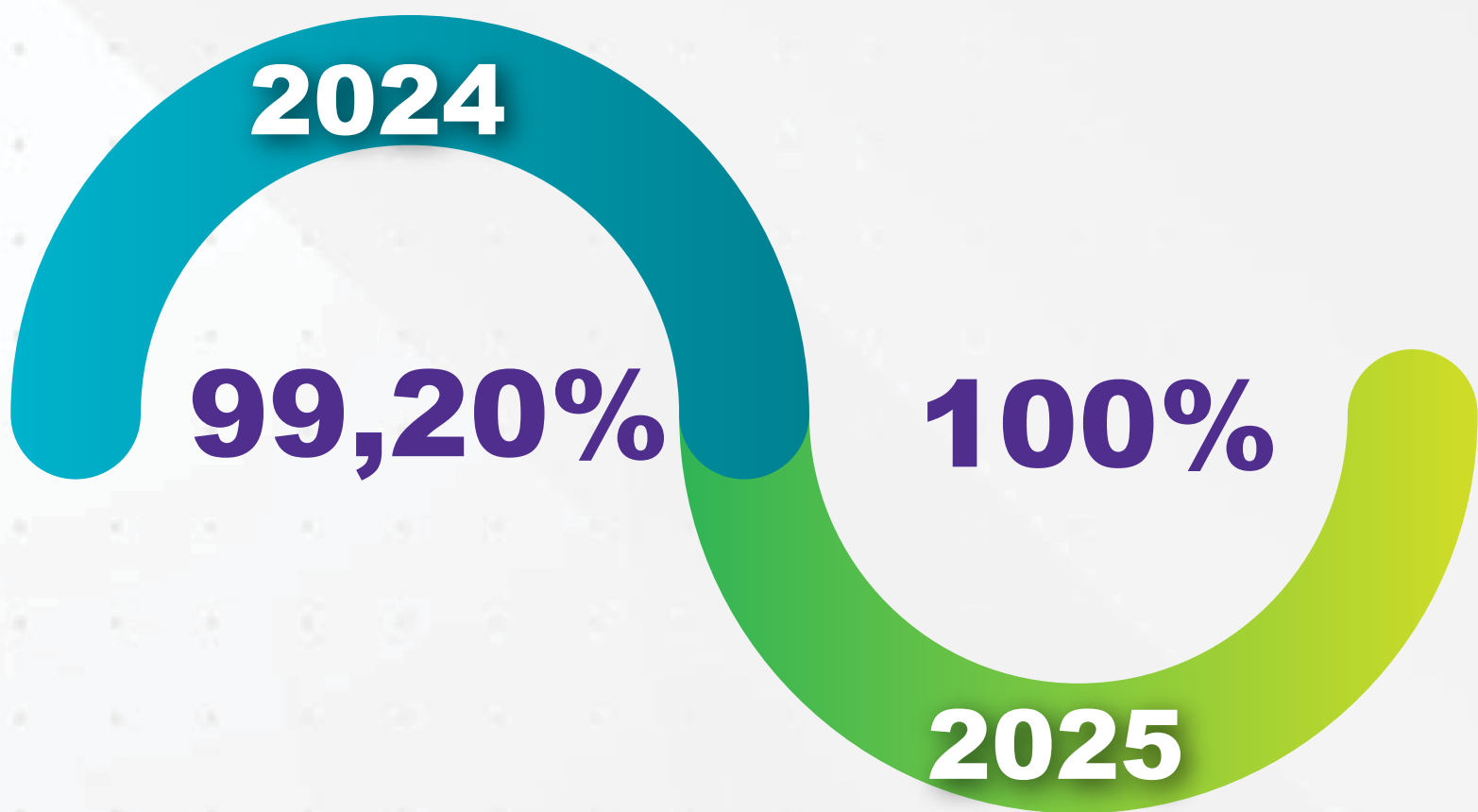
Fuente: Sistema de gestión integral ALMERA

Adherencia Protocolo manejo del dolor



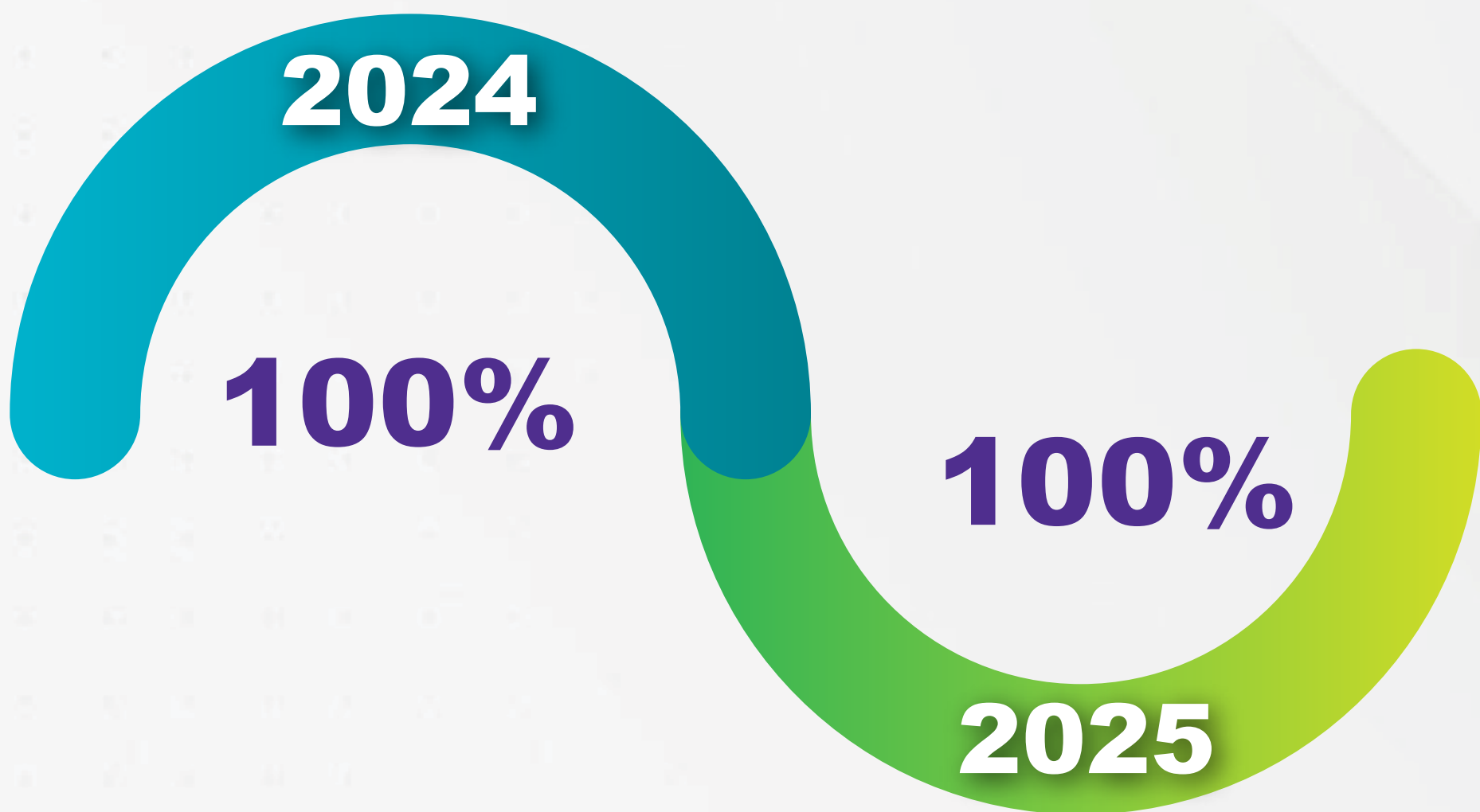
Fuente: Sistema de gestión integral ALMERA

Adherencia política y programa de humanización (*Usuarios*)



Fuente: Sistema de gestión integral ALMERA

Nivel de satisfacción de humanización al *Usuario*



Fuente: Sistema de gestión integral ALMERA

Fortalezas y Logros del Programa para Garantizar la Humanización en la Atención

