



**E.S.E. Salud  
del Tundama**



# Eje de Humanización Programa institucional de humanización para la atención en salud “Atención con Amor”



**“E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA”**

**Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. [www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)**

**Duitama. Boyacá.**



## Eje de humanización – Programa institucional de humanización para la atención en salud “Atención con Amor”

La institución desde el 20 de diciembre de 2017 cuenta con el programa de humanización para la atención en salud “**atención con amor**” el cual a través de 6 líneas de acción despliega estrategias que le apuntan al cumplimiento de los objetivos propuestos en nuestra política institucional de humanización Resolución 750 de 17 de julio de 2020; a través de estas seis líneas buscamos construir una cultura humanizada en la prestación de los servicio de salud que mejoren la percepción de satisfacción del usuario y sus familias y garantizando salvaguardar el respeto por su dignidad.





**E.S.E. Salud  
del Tundama**



**Línea de acción No 1:** Te respetamos, nos respetamos.

**Objetivo:** Fomentar el trato digno y respetuoso en todos los miembros involucrados en la institución bajo todas las circunstancias.

**Despliegue:** Esta línea de acción se articula con las actividades propuestas en el plan de divulgación de deberes y derechos institucionales y cuenta con las siguientes actividades:

La Socialización de derechos y deberes institucionales, tanto del cliente interno y externo a través de la estrategia de salud institucional. Tenemos un cronograma de rondas amigables en el cual garantizamos que todos los lunes y miércoles se difunda información relacionada; adicionalmente nuestro equipo SIAU realiza charlas en salas de espera y charlas de usuario inasistentes donde se brinda también esta información.

**" E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA "**

**Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. [www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)**

**Duitama. Boyacá.**



## 2023



## 2022







**E.S.E. Salud  
del Tundama**



2021



2020



**" E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA "**  
Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. [www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)  
Duitama. Boyacá.



Capacitamos desde distintas estrategias a nuestro personal para que comprendan sus derechos y deberes y nos ayuden a difundir en espacios de consulta los derechos y deberes de nuestros usuarios.



Brindamos información y dedicamos tiempo durante la atención para explicar con claridad y sencillez el estado de salud al usuario y su familia; como una muestra de respeto.



**E.S.E. Salud  
del Tundama**



Sensibilizamos siempre a los colaboradores sobre la importancia de dirigirse al paciente por su nombre completo y además, los colaboradores deben presentarse al paciente y/o su acompañante utilizando sus nombres completos y manifestando la labor que realiza dentro de la institución (contamos con paquetes instruccionales que nos permiten mejorar las buenas prácticas).

**"E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA"**

**Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. [www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)**

**Duitama. Boyacá.**





Tratamos siempre y en todo momento de la atención acoger a nuestros amables usuarios con un saludo amable y afectuoso, que les permita entender que en la institución atendemos con amor.







**E.S.E. Salud  
del Tundama**



A través de todos los canales de comunicación que tenemos en la institución, se da despliegue de los derechos y deberes, tanto de nuestros usuarios como de nuestros colaboradores y reforzamos el conocimiento con carteleras, folletos y demás material lúdico como, por ejemplo: la herramienta educativa ubicada en los consultorios denominada “ROTAFOLIO”.

**Misión**  
Somos una institución prestadora de servicios de baja complejidad reconocida, que promueve el autocuidado y mejora las condiciones de salud de la comunidad de Duitama, a través de capacidad de técnico científica, un equipo humano idóneo y comprometido con el respeto por la dignidad del ser.

**Visión**  
Para el año 2024 la E.S.E. Salud del Tundama será una institución reconocida por su modelo de atención en salud, promoviendo y mejorando la gestión clínica excelente y segura, con enfoque humanizado en la prestación del servicio, fortaleciendo herramientas tecnológicas con orientación a la satisfacción de necesidades del usuario y su familia.

**Derechos y deberes de los usuarios** **Nº1**

**Derechos**  
A tener información clara de los servicios de la institución.

**Deberes**  
Presentar su documentación completa al solicitar atención.



**Línea de acción No 2:** El Arte de comunicarnos.

**Objetivo:** Fortalecer la comunicación asertiva entre las personas involucradas en la institución, a través de la sensibilización en comunicación completa, disponible, confiable y oportuna.

**Despliegue:** Constantemente capacitamos a nuestro equipo de colaboradores en habilidades de comunicación efectiva y asertiva; involucramos capacitadores externos para mayor adherencia y creamos nuestra propia herramienta institucional de comunicación denominada las "7C" que indica que nuestro lenguaje debe ser: Claro, Conciso, Concreto, Correcto, Coherente, Completo y Cortés.

**2023**





**E.S.E. Salud  
del Tundama**



**2022**



**Jael Fabiana Vargas**

La E.S.E. Salud del Tundama te invita a participar de un Taller dirigido a favorecer tus Habilidades Sociales, de tal manera que puedas brindar una Atención Humanizada a nuestros Usuarios.

Es importante la participación en esta actividad.

Día martes 21 de septiembre  
Hora: De 5 a 6 pm  
Lugar: Salón de Espejos  
Invita: Gerente Catherine Van Arcken Martinez



**2021**







2020



**Línea de acción No 3:** Caminando juntos hacia tu tranquilidad.

**Objetivo:** Garantizar espacios de acompañamiento emocional para los colaboradores y usuarios que lo requieran. Se realizan 2 acompañamientos por persona.

**Despliegue:** Somos una institución que se preocupa por promover y cuidar la salud física y mental de nuestros usuarios y nuestros colaboradores; razón por la cual contamos con la estrategia de acompañamiento emocional, el cual es garantizado para toda aquella



**E.S.E. Salud  
del Tundama**



persona que necesite del acompañamiento del equipo psicosocial de nuestra institución; tenemos reservado un espacio protegido en la agenda de nuestros psicólogos para estas atenciones y constantemente capacitamos a nuestros colaboradores en técnicas de atención a pacientes con agitación psicomotora, prevención de atención a pacientes con enfermedad mental, primeros auxilios psicológicos entre otros.



Foto dramatización (por respeto a la privacidad de nuestros usuarios y colaboradores NO tenemos imágenes reales).

Esta línea está articulada e  
nuestro programa  
especial de salud mental  
vivamente





Despliegue del programa de Humanización "Atención con Amor"  
en su línea 3 "Caminando juntos hacia tu tranquilidad"

## ACOMPANIAMIENTO EMOCIONAL



**Objetivo:** Realizar acompañamiento emocional a los pacientes, colaboradores y sus familias en situaciones que lo ameriten.

### Generalidades

Es un servicio voluntario.  
Se ofertan 2 sesiones una primera de acompañamiento y otra de seguimiento.  
No se tiene en cuenta la EAPB. para la prestación de servicio.  
El servicio será prestado en la institución y por parte del profesional en psicología.

### Usuarios

Para que un usuario pueda acceder a este servicio, se debe encontrar en alguna de las siguientes situaciones:

1. Embarazo adolescente.
2. Muerte perinatal.
3. Violencia física, intrafamiliar o sexual.
4. Resultado positivo para VIH.
5. Ideación o intento de suicidio.

### ¿Que hacer ?

Si como colaborador, identificas algún usuario que este pasando una situación de las mencionadas anteriormente, debes remitirlo al acompañamiento psicológico a través del convenio de humanización, de igual manera debes hacer la remisión a su correspondiente E.A.P.B. con el fin de iniciar con su tratamiento.



### Colaborador

Puedes acceder al acompañamiento de distintas formas:  
La primera es por solicitud propia a tu líder del proceso, al líder de talento humano o al líder de humanización.  
Adicional, si tu como colaborador identificas algún compañero, que este atravesando por una situación compleja que este afectando su salud mental, puedes dar informe al líder de humanización, a fin de poderle ofrecer este acompañamiento a las compañías que lo necesiten.

### Debes tener en cuenta

Este es un servicio de acompañamiento emocional, el objetivo de esta estrategia es ofrecerte un espacio de contención y desahogo, a fin de poder facilitar tu proceso de afrontamiento a las situaciones que te generan malestar emocional, por esta razón si requieres una atención más compleja, debes acudir a tu EAPB.

**!!Pero tranquilo, nosotros como institución vamos a garantizar los espacios para que puedas asistir a tu atención!!**





**E.S.E. Salud  
del Tundama**



**Objetivo:** Realizar la gestión de espacios que garanticen la humanización del ambiente físico.

**Despliegue:** Se garantiza en todo momento la privacidad dentro de los consultorios los cuales deben permanecer cerrados durante la atención: se tiene especial cuidado con los consultorios de toma de citologías, área de asesoría pre y post prueba de VIH, baños y vestieres; nuestra institución cuenta con espacios cómodos, seguros e higiénicos al servicio de nuestros usuarios; promovemos la atención diferencial por lo que contamos con el espacio de centro amigable que atiende usuarios de 12 a 28 años de edad, además contamos con nuestra estrategia insignia la cual denominamos “USUARIO NOTABLE” el cual nos permite identificar desde el ingreso a la institución población vulnerable para garantizarle una atención priorizada.

**” E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA ”**

**Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. [www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)**

**Duitama. Boyacá.**



**E.S.E. Salud  
del Tundama**



**2023**



**2022**





**E.S.E. Salud  
del Tundama**



**2021**



**2020**



**"E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA"**

**Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. [www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)  
Duitama. Boyacá.**





Durante la emergencia sanitaria acondicionamos nuestras instalaciones garantizando el cuidado y la protección de nuestros usuarios y colaboradores; adecuamos áreas de atención focalizada; realizamos constantes jornadas de limpieza y desinfección e hicimos la demarcación necesaria para sensibilizar y proteger el sano distanciamiento.

**Línea de acción No 5:** Conscientes de las necesidades de nuestros colaboradores

**Objetivo:** Generar mecanismo de humanización acorde a las necesidades identificadas.

**Despliegue:** identificamos las necesidades de nuestros colaboradores a través de una encuesta de necesidades de bienestar la cual aplicamos a todos ellos durante los primeros días del año en curso, priorizamos sus necesidades y creamos el cronograma de actividades garantizando un presupuesto para su desarrollo; generamos reconocimiento y exaltación a cada una de las profesiones y a través del plan de bienestar e incentivos motivamos a nuestros colaboradores que se destacan por factores humanizantes, cuidan el planeta y tienen mayor sentido de pertenencia con la institución; mes a mes celebramos el cumpleaños y a través de juegos y dinámicas garantizamos un espacio de celebración muy



importante para nosotros como institución; acompañamos a nuestros compañeros en momentos de duelo por la muerte de un ser querido; damos la bienvenida a nuestros compañeros nuevos y agradecemos los aportes realizados a aquellos que se van; realizamos jornadas de actividades lúdicas, bailes y fomentamos el talento.

## 2023







**E.S.E. Salud  
del Tundama**



**2022**



**2021**







**E.S.E. Salud del Tundama**



Por tu valiosa labor en este equipo de trabajo

Rubi Alba Rivera Morales

**¡GRACIAS!**



E.S.E. Salud del Tundama

Programa de Humanización

Que tu nuevo camino esté lleno de bendiciones

**COLABORADORES DEL TRIMESTRE**



**Los valores SOMOS**

Compañerismo, Respeto, Honestidad, Empatía, Liderazgo

**ACTIVIDADES**

El corazón centrado en el ser humano, el trabajo en equipo, la calidad, el servicio con amor, la excelencia en el ser humano.

¿Qué es tu principal?



**E.S.E. Salud del Tundama**

Te invita a participar del taller de actividad física musicalizada.

**Actividad Física**

**Convocatoria**

Inscripciones Abiertas



La familia E.S.E. Salud del Tundama

**aerorumba**

**INSCRIBETE YA:** La oficina de Gestión de Talento Humano y Humanización. Dirigido a colaboradores de la ESE Salud del Tundama, con el acompañamiento de instructor capacitado.



**FELIZ DÍA DEL PSICOLOGO**



**POR SU LABOR EN EL BIENESTAR MENTAL DE LA POBLACIÓN**



**E.S.E. Salud  
del Tundama**



**" E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA "**  
Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. [www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)  
Duitama. Boyacá.





**E.S.E. Salud  
del Tundama**



**Línea de acción No 6:** El dolor desde tu percepción.

**Objetivo:** Realizar un abordaje integral del dolor al reconocerlo como 5 signo vital.

**Despliegue:** Desde 2020 incluimos a nuestro programa la línea de atención integral del dolor, para ello, fortalecimos toda la parte documenta garantizando el soporte del mismo; desde entonces, capacitamos a nuestros compañeros del área asistencial en el manejo del dolor reconociendo a este como el quinto signo vital, así mismo implementamos a nuestro formato de historias clínicas las escalas del dolor discriminadas por rangos de edad y haciendo una distinción entre los procesos de medicina y odontología; e implementamos la estrategia de silencio en salas de espera realizando la señalización pertinente como una muestra de sensibilidad y empatía con las personas que acuden a la institución con dolor.

**" E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA "**

**Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. [www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)**

**Duitama. Boyacá.**



