

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	7
1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
2. ALCANCE	8
3. DEFINICIONES.....	9
4. MARCO LEGAL	13
5. RESPONSABILIDADES.....	15
6. TALENTO HUMANO REQUERIDO	20
7. MATERIALES, INSUMOS Y EQUIPOS REQUERIDOS	21
8. DESARROLLO.....	21
8.1 PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	21
8.1.1. Identidad del Programa	21
8.1.2. Enfoques que sustentan el programa.....	23
8.1.3. Valores, Principios	24
8.1.4. Enfoque diferencial y no discriminación.....	27
8.2. DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN	27
8.3. MODELO DE ATENCIÓN HUMANIZADO.....	28
8.3.1. Descripción del Modelo	28
8.3.2. Dimensiones, Componentes y Líneas del Programa de Humanización.....	31
8.3.2.1. Dimensión: Paciente – Usuario	33
8.3.2.2. Dimensión: Humanización con Enfoque Diferencial y no Discriminación.....	40

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

8.3.3. Dimensión Familia.....	42
8.3.4. Dimensión Colaboradores.....	44
8.3.4.1. Componente de fortalecimiento de la Cultura Organizacional.	44
8.3.4.2 Bienestar.....	47
8.3.4.3 Desarrollo del Talento Humano.....	48
8.3.5. Dimensión Ambiente Físico Humanizado.....	49
9. INDICADORES.....	50
10. ANEXOS.....	53
11. DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	53
12. BIBLIOGRAFIA.....	54

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

INTRODUCCIÓN

Las orientaciones de calidad, en la prestación de los servicios de salud, han avanzado no solo cumpliendo con las líneas establecidas en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, sino también en proporcionar una atención integral enfocada a la recuperación de la salud de las personas bajo un enfoque humanizado.

El Plan Decenal de Salud establece que la atención integral debe centrarse en las personas, familias y comunidades, reconociendo la diversidad y singularidad de cada individuo, y el papel activo de las personas en el cuidado de su salud, la de sus familias y su entorno. Esto busca visibilizar las capacidades individuales, adaptar las formas de atención a sus necesidades específicas y fortalecer la confianza y aceptación del sistema de salud (Ministerio de Salud y Protección Social, 2022).

Así mismo, el Sistema Único de Acreditación se fundamenta en varios ejes trazadores importantes, tales como la **Atención centrada en el usuario de los servicios de salud** que tiene como objetivo identificar y generar una experiencia en la atención frente a las expectativas y necesidades de los usuarios. La **Humanización de la atención en salud** se enfoca en garantizar el respeto y la dignidad humana. Y, el **Proceso de transformación cultural permanente** busca fomentar un compromiso continuo con la calidad de las partes interesadas, incluyendo el personal, contribuyendo al desarrollo sostenible mediante un comportamiento ético y transparente (Ministerio de Salud y Protección Social, 2014).

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

La humanización en salud, como eje trazador, considera al paciente como una persona integral, más allá de su condición clínica, y busca dar respuesta a todas sus necesidades.

En el siguiente gráfico clasificamos las diferentes necesidades y enfoques que tendremos en cuenta durante la prestación de los servicio de manera integral al paciente-usuario-familias y colaboradores:



Fuente: Elaboración Propia

La humanización de la atención en salud busca responder a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Esto incluye iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en una comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad,

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

recuperar la salud, vivir con enfermedad o diversidad funcional con autonomía y respeto, y enfrentar el final de la vida con dignidad.

Siguiendo este contexto, la humanización en salud es un imperativo ético que contribuye a salvaguardar la dignidad humana y requiere que toda la institución esté orientada hacia una **Cultura Humanizada**. Para cumplir con este objetivo, es esencial que todos los actores involucrados, incluyendo las áreas administrativa, asistencial, operativa y logística, reciban una preparación humanizada desde el interior; a fin de que esto les permita atender a los usuarios sin ningún tipo de discriminación o estigma por condiciones socioeconómicas, etnia, ciclo de vida, discapacidad o disminución sensorial, orientación sexual o condición de salud.

Este programa está dirigido a todas las relaciones que promueven la dignidad y el bienestar de cada ser humano, incluidos los colaboradores, los usuarios, sus familias y la comunidad en general.

Promover una cultura de atención humanizada y orientar la humanización en el actuar diario de todos los actores del sistema de salud permite lograr una atención sin barreras, estigmas ni discriminación, garantizando la mejor experiencia para los usuarios. El programa de humanización de la Red de Salud del Centro ESE establece objetivos y acciones para la atención integral y diferencial de la población y personal que puedan ser objeto de discriminación o estigmatización. Este enfoque se basa en la normativa vigente nacional e internacional y la visión de la entidad, estableciendo guías, manuales, planes y actividades

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

interconectadas que aseguran que las necesidades de todos sean consideradas en el marco de la mejora institucional.

La Red de Salud del Centro Empresa Social del Estado ESE refleja su compromiso con la humanización en su plataforma estratégica, a través de su slogan, “**Por una salud más cercana con excelencia y amor**”, y su visión, “**Ser una empresa social del estado acreditada, destacada por la excelencia clínica y la humanización de la atención; orientada a la gestión del conocimiento, la innovación en salud y contribuyendo al bienestar de la comunidad del Distrito de Santiago de Cali**”, y se compromete a promover los valores, los principios éticos, de humanización y de no discriminación, que son las normas rectoras que orientan sus actuaciones y que no son susceptibles de trasgresión o negociación.

Además, desde la Política Integral de Calidad, se despliegan estrategias y acciones que destacan la importancia del respeto y la dignidad del ser humano, tal como se expresa en la siguiente declaración:

En la Red de Salud del Centro ESE, la excelencia en la prestación de servicios se fundamenta en altos estándares de calidad. La satisfacción de las necesidades de los usuarios y la superación de sus expectativas representan una responsabilidad institucional que garantiza la sostenibilidad financiera.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

La cultura de servicio y atención humanizada prioriza la seguridad y la gestión de riesgos para colaboradores, usuarios y sus familias, apoyada en el desarrollo tecnológico e informático y alineada con los principios de responsabilidad social.

El programa de humanización abarca cuatro dimensiones esenciales: paciente-usuario, familia, colaboradores y ambiente físico. Integradas en una cultura organizacional centrada en el ser humano, estas dimensiones atraviesan todos los servicios con un enfoque diferencial. Las líneas de acción fortalecen los objetivos institucionales y elevan la calidad con excelencia y amor.

1. OBJETIVO

Promover la cultura de atención humanizada en la Red de Salud del Centro ESE mediante estrategias que mejoren la experiencia de usuarios, familias y colaboradores, en busca de garantizar un trato digno, empático e inclusivo, trabajando por la calidad de los servicios y fortaleciendo el respeto por la diversidad y las necesidades individuales.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Promover una cultura de atención humanizada, mediante el diseño e implementación de estrategias en articulación con los demás ejes de acreditación, mejorando la experiencia de nuestros usuarios y familia durante el proceso de atención.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

- Fortalecer las competencias de los colaboradores desde un enfoque humanístico, emocional y social, a través del desarrollo del talento humano para que generen conexiones empáticas y asertivas con sus compañeros de trabajo, pacientes y familias en la prestación del servicio.
- Promover una sensación de confianza y tranquilidad, mediante el desarrollo de actividades y estrategias que permitan fortalecer un ambiente físico humanizado.
- Fortalecer el enfoque diferencial y no discriminación, a través de las definiciones, lineamientos y estrategias que permitan atender las necesidades de usuarios, familias y colaboradores.

2. ALCANCE

Este programa de humanización abarca a todos los usuarios, familias y colaboradores de la Institución, así como a las partes interesadas que intervienen, de manera directa o indirecta, en los procesos desarrollados en cada una de las sedes que integran la Red de Salud del Centro ESE.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

3. DEFINICIONES

Ambiente físico humanizado: Se refiere a un espacio diseñado de manera que favorezca el bienestar integral de los pacientes, promoviendo su confort, seguridad y dignidad, mientras se facilita el proceso de atención médica. Este tipo de ambiente no solo busca cumplir con las necesidades técnicas y funcionales, sino también proporcionar una atmósfera que respete las emociones, la privacidad y la autonomía del paciente.

Asertividad: Es cuando una persona se expresa de manera efectiva y defiende su punto de vista al mismo tiempo que respeta a los demás. Es la voluntad de expresar sus pensamientos y sentimientos y comunicar sus necesidades y expectativas con firmeza y directamente, siendo considerado con los demás y consciente de las consecuencias posteriores de ser asertivo.

Atención Centrada en la persona: Es un modelo de atención que se basa en los deseos, preferencias, necesidades y valores de las personas, y que se aplica en el ámbito de la salud y en la atención a personas con dependencia.

Atención Humanizada del profesional en salud: Acciones encaminadas a satisfacer las necesidades reales y potenciales del paciente.

Bondad: Actitud de amabilidad y generosidad hacia los demás, caracterizada por un deseo genuino de hacer el bien y ayudar.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Cercanía: Capacidad de establecer una relación de empatía, respeto y comprensión entre el colaborador, paciente, familia y partes interesadas, prestando atención genuina a lo que la otra persona dice, mostrando interés por sus preocupaciones y necesidades.

Comunicación: Proceso mediante el cual se intercambia ideas, pensamientos, sentimientos o información entre individuos o grupos, de manera verbal, no verbal o escrita.

Compasión: Sentimiento que lleva a una persona a empatizar con el sufrimiento de otra y a desear aliviarlo, actuando con sensibilidad y solidaridad.

Conexión: Relación o vínculo que se establece entre personas, ideas o cosas, generando entendimiento, cercanía o interacción significativa.

Confianza: La confianza es la manera en que te relacionas con las certezas, incertidumbres, dudas y vacilaciones. Es la creencia o comprensión de que puedes confiar o tener fe en alguien o algo, incluidas tus propias habilidades y cualidades. Tener confianza te ayuda a ganar credibilidad y a dar una buena primera impresión.

Cosificación: Reducción de una persona a la categoría de objeto, ignorando su dignidad, emociones y derechos como ser humano.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Cultura Organizacional: Conjunto de valores, normas, creencias y prácticas compartidas que definen la identidad y las dinámicas internas de una Institución, influyendo en su funcionamiento y desempeño.

Despersonalización: Sentir que la gente y tu entorno no son reales, como si vivieras en una película o en un sueño. Sentirte emocionalmente desconectado de las personas que te importan, como si estuvieras separado por una pared de cristal. Entornos que aparecen fuera de su forma habitual, o están borrosos o descoloridos.

Deshumanización: Define un proceso mediante el cual una persona o un grupo de personas pierden o son despojados de sus características humanas.

Empatía: La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos, pensamientos o experiencias de otra persona. No solo se trata de ponerse en el lugar del otro, sino también de sentir lo que esa persona está experimentando y respondiendo de manera comprensiva y solidaria.

Enfoque Diferencial: El enfoque diferencial es un principio que busca reconocer y atender las diversas necesidades y características de las personas o grupos, considerando sus particularidades, contextos y condiciones específicas. Este enfoque se aplica para garantizar que todos los individuos, independientemente de su género, etnia, edad, discapacidad,

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

orientación sexual, condición socioeconómica, entre otros factores, reciban un trato justo y adecuado, que respete y valore sus diferencias.

Humanización de la atención en Salud: La humanización en la atención en salud, se refiere a un enfoque integral y centrado en la persona, donde se prioriza el respeto, la empatía y la dignidad del paciente a lo largo de todo el proceso de atención. Este concepto busca transformar la relación entre los profesionales de la salud y los pacientes, promoviendo una atención que no solo sea técnica y eficiente, sino también emocionalmente sensible y orientada a las necesidades globales del paciente.

Seguridad: Se refiere a la garantía de que los pacientes reciban atención médica sin que se les cause daño. Implica la implementación de prácticas, protocolos y sistemas que minimicen los riesgos de errores, daños o complicaciones durante el proceso de atención sanitaria. Su objetivo es proteger la integridad física, emocional y psicológica de los pacientes, asegurando que los cuidados sean seguros, efectivos y basados en evidencias.

Sensibilidad: Capacidad de percibir y responder a las emociones, necesidades o circunstancias de los demás, actuando con empatía y cuidado.

Tranquilidad: La tranquilidad en salud se refiere al estado emocional y psicológico de bienestar que experimenta una persona cuando se siente segura, confiada y protegida respecto a su atención médica y su estado de salud en general. Este concepto implica que el paciente

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

no solo está libre de temores o ansiedades relacionados con su diagnóstico o tratamiento, sino que también tiene la sensación de estar recibiendo cuidados apropiados, accesibles y comprensivos.

4. MARCO LEGAL

Norma	Descripción
Constitución Política de 1991	Generada por la Asamblea Nacional Constituyente. Establece derechos fundamentales como el derecho a la vida, información, participación e igualdad, protegiendo la diversidad étnica y cultural y asegurando la no discriminación.
Ley 23 de 1981	Generada por el Congreso de la República. Dicta normas en materia de ética médica.
Ley 21 de 1991	Generada por el Congreso de la República. Aprueba el Convenio 169 de la O.I.T. sobre pueblos indígenas y tribales.
Ley 100 de 1993	Generada por el Congreso de la República. Establece el sistema de seguridad social integral.
Ley 691 de 2001	Generada por el Congreso de la República. Reglamenta la participación de grupos étnicos en el Sistema General de Seguridad Social.
Ley 1122 de 2007	Generada por el Congreso de la República. Ajusta el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Ley 1145 de 2007	Generada por el Congreso de la República. Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad.
Ley 1164 de 2007	Generada por el Congreso de la República. Regula procesos relacionados con el talento humano en salud.
Ley 1251 de 2008	Generada por el Congreso de la República. Protege y promueve los derechos de los adultos mayores.
Ley 1346 de 2009	Generada por el Congreso de la República. Aprueba la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad" de la ONU.
Ley 1438 de 2011	Generada por el Congreso de la República. Reforma y fortalece el

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Norma	Descripción
	Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Ley 1448 de 2011	Generada por el Congreso de la República. Dicta medidas de atención y reparación a las víctimas del conflicto armado.
Ley 1618 de 2013	Generada por el Congreso de la República. Garantiza el ejercicio de los derechos de personas con discapacidad mediante medidas de inclusión y acción afirmativa.
Ley 1751 de 2015	Generada por el Congreso de la República. Regula el derecho fundamental a la salud.
Resolución 13437 de 1991	Emitida por el Ministerio de Salud. Constituye los Comités de Ética Hospitalaria y adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.
Resolución 2063 de 2007	Emitida por el Ministerio de Salud. Adopta la Política de Participación Social en Salud.
Resolución 2082 de 2014	Emitida por el Ministerio de Salud. Establece disposiciones para el Sistema Único de Acreditación en Salud.
Resolución 3280 de 2018	Emitida por el Ministerio de Salud. Adopta lineamientos técnicos de las Rutas Integrales de Atención.
Resolución 2626 de 2019	Emitida por el Ministerio de Salud. Modifica la Política de Atención Integral en Salud (PAIS).
Resolución 3100 de 2019	Emitida por el Ministerio de Salud. Define procedimientos para la habilitación de servicios de salud.
Resolución 1-15-1211-2022	Emitida por la Red de Salud del Centro ESE. Modifica la política integral de calidad en la Red de Salud del Centro ESE.
Decreto 1757 de 1994	Generado por el Gobierno Nacional. Organiza la participación social en servicios de salud.
Decreto 780 de 2016	Generado por el Gobierno Nacional. Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud.
Decreto 419 de 2016	Generado por el Gobierno Nacional.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

5. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades y autoridades para implementar, mantener y mejorar este programa se describen a continuación:

Gerencia

- Liderar estratégicamente el programa de humanización, garantizando su alineación con la plataforma estratégica.
- Asignar recursos necesarios (humanos, financieros y tecnológicos) para implementar y desarrollar el programa.
- Monitorear y evaluar el impacto de las estrategias del programa en la percepción de usuarios, colaboradores y comunidad.
- Promover una cultura organizacional centrada en la humanización y el bienestar integral.

Subgerencia Administrativa y Financiera:

- Garantizar la planeación, asignación y administración eficiente de los recursos (Personal, infraestructura, tecnológicos y monetarios) necesarios para implementar y sostener el programa de humanización.
- Coordinar la adquisición y mantenimiento de materiales, equipos y servicios que contribuyan al bienestar de colaboradores y usuarios en línea con los principios de humanización.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

- Diseñar y supervisar procesos administrativos que sean accesibles, ágiles y centrados en la experiencia del usuario, promoviendo una atención cálida y eficiente.
- Coordinar con el líder de Gestión del Ambiente Físico para garantizar que las instalaciones sean seguras, confortables y funcionales.

Subgerencia Científica

- Asegurar que los procesos asistenciales estén alineados con las dimensiones, componentes, valores y principios del programa de humanización
- Velar por la capacitación continua del personal asistencial en competencias relacionadas con atención humanizada y trato diferencial.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de estándares de calidad y humanización.
- Participar en el diseño e implementación de protocolos asistenciales que consideren las necesidades emocionales, sociales y culturales de los usuarios.

Subgerencia de Promoción y Mantenimiento de la Salud

- Desarrollar e implementar estrategias de atención primaria en salud-APS, mediante la promoción de la salud y prevención de la enfermedad con enfoque humanizado, diferencial y participativo.
- Involucrar a la comunidad y sus familias en actividades educativas que fomenten el autocuidado y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud a través del desarrollo de acciones derivadas de la estrategia de Rehabilitación Basada en la Comunidad-RBC

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

- Garantizar que las jornadas y programas de promoción y prevención reflejen cada una de las dimensiones y componentes del programa en pro de fortalecer una cultura basada en el **AMOR**, la **EXCELENCIA** y **CERCANIA**

Líder de Gestión Humana

- Diseñar y ejecutar programas que promuevan la cultura organizacional y el desarrollo integral de los colaboradores.
- Implementar estrategias de capacitación y sensibilización en las dimensiones y componentes del programa.
- Fomentar un ambiente laboral positivo, centrado en el respeto mutuo, el trabajo en equipo, la inclusión y la no discriminación.
- Monitorear la percepción de los colaboradores respecto al programa y proponer mejoras continuas.

Líder de Gestión del Ambiente Físico

- Garantizar que la infraestructura física sea adecuada, segura, confortable, accesible y funcional, facilitando un entorno humanizado tanto para colaboradores como para usuarios y familias, promoviendo un ambiente amigable
- Supervisar el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos biomédicos.
- Incorporar elementos que promuevan una experiencia agradable y cálida en los ambientes institucionales.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Líder Gestión de Mercadeo y Comunicaciones

- Diseñar y gestionar campañas internas y externas que promuevan las dimensiones, componentes, principios y valores del programa de humanización.
- Garantizar una comunicación clara, empática y efectiva con los usuarios, colaboradores y la comunidad utilizando un lenguaje claro e incluyente.
- Promover casos y buenas prácticas del programa como parte del fortalecimiento de la cultura organizacional.
- Involucrar a la comunidad en el reconocimiento de la institución como referente de atención humanizada y de no discriminación.

Líder de Gestión de Tecnologías y la Información

- Asegurar la disponibilidad y funcionalidad de las herramientas tecnológicas necesarias para implementar y desarrollar las dimensiones y los componentes del programa de humanización.
- Diseñar y mantener sistemas y plataformas tecnológicas que sean accesibles, intuitivas y fáciles de usar tanto para colaboradores como para usuarios y sus familias, contribuyendo a una experiencia humanizada y de no discriminación.
- Ofrecer a los colaboradores formación en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas, promoviendo un enfoque humanizado e incluyente en su interacción con los sistemas.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

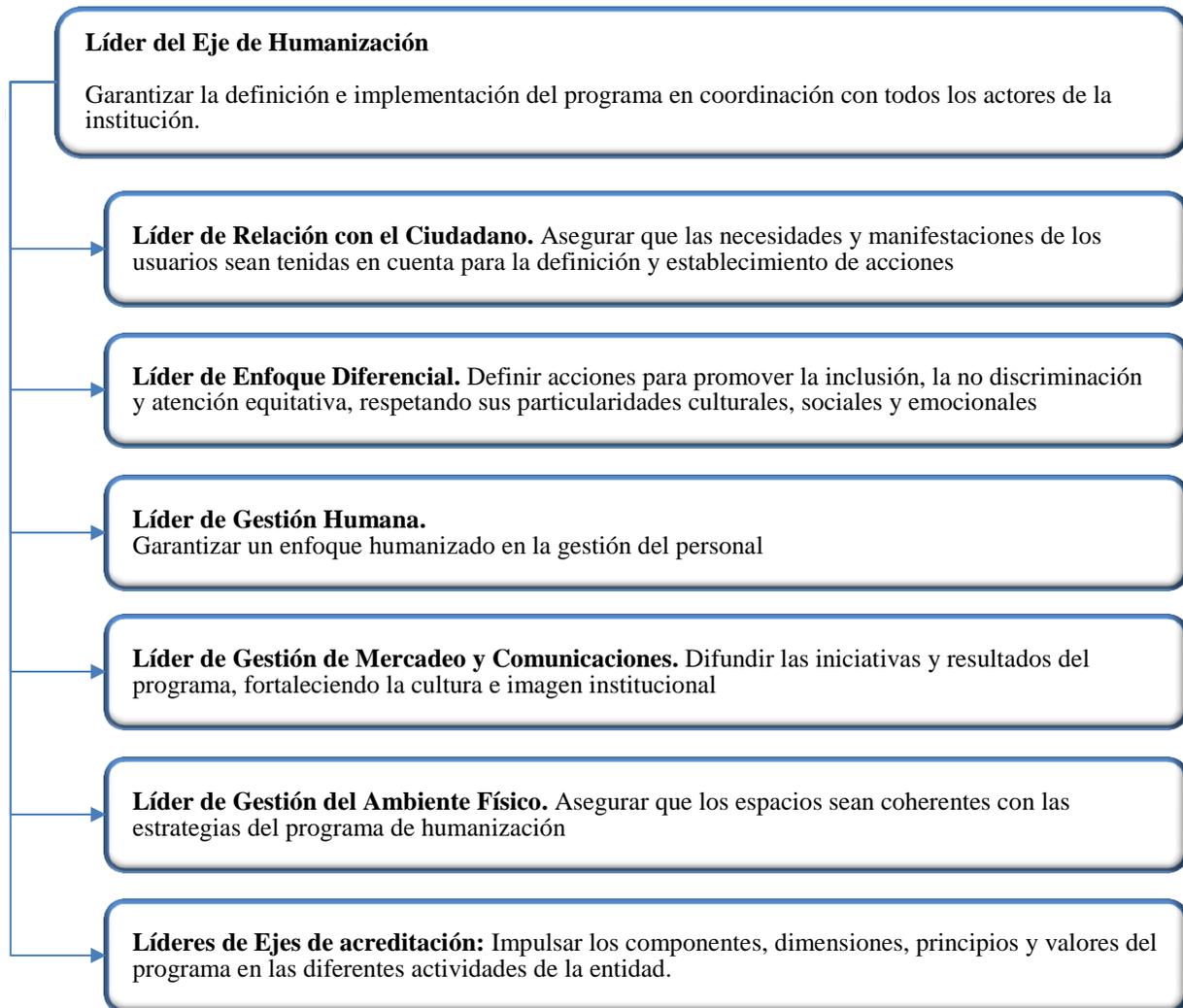
Líderes y Colaboradores

- Implementar en sus áreas de trabajo prácticas que reflejen las dimensiones, componentes, valores y principios de humanización con usuarios, familias y colaboradores.
- Participar activamente en las actividades de sensibilización y capacitaciones del programa de humanización.
- Identificar y proponer mejoras para fortalecer el humanismo y la no discriminación en los procesos a su cargo.
- Actuar como embajadores del programa de humanización, fomentando un ambiente positivo y respetuoso en la institución de la Red de Salud Centro.

Equipo Movilizador del Eje de Humanización

- Este equipo tendrá como principal responsabilidad la definición, implementación, mantenimiento y mejora del Programa de Humanización; el cual se reunirá al menos una vez al mes para el seguimiento y monitoreo del programa.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	



Fuente: Elaboración Propia

6. TALENTO HUMANO REQUERIDO

- Líder de eje de Humanización.
- Líder de Gestión Humana.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

- Líder de Gestión de Recurso Físico.
- Líder de Relación con el Ciudadano.

7. MATERIALES, INSUMOS Y EQUIPOS REQUERIDOS

- Materiales para capacitación y sensibilización.
- Insumos de comunicación y difusión.
- Insumos para eventos y actividades.
- Equipos tecnológicos y de oficina.
- Recursos para mejora del entorno físico.

8. DESARROLLO

8.1 PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

8.1.1. Identidad del Programa

En la Red de Salud del Centro ESE, estamos comprometidos con la humanización, entendiendo que cada interacción es una oportunidad para conectar de manera genuina con nuestros usuarios, sus familias y colaboradores. Con nuestra identidad **“Conectados**

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Contigo”, buscamos promover un ambiente donde la empatía, la sensibilidad y la conexión humana sean pilares fundamentales.



Fuente: Elaboración Propia

La imagen corresponde a un logotipo que transmite el enfoque humanizado y el compromiso en la atención al usuario. Está compuesto por los siguientes elementos:

Significado del lema: 	Este lema resalta la idea de estar en contacto directo y cercano con las personas, fomentando una conexión emocional y efectiva. El uso de la palabra "conectados" enfatiza una relación bidireccional y de colaboración
Elementos Gráficos: Corazón con mano 	La letra "O", se representa con un corazón sostenido por la mano, simbolizando cuidado, amor y atención. Este gráfico representa el enfoque centrado en las personas y la empatía hacia los usuarios
Lema Servimos con excelencia y amor	Este mensaje refuerza el compromiso de brindar un servicio de alta calidad acompañado de calidez y humanidad, destacando la combinación de profesionalismo y sensibilidad

Fuente: Elaboración Propia

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

8.1.2. Enfoques que sustentan el programa

Enfoque en salud centrado en la familia: Se reconoce a la familia como la unidad fundamental de la sociedad y la base de la salud y el bienestar de los individuos. Este enfoque pone énfasis en comprender y abordar las necesidades de salud del paciente dentro del contexto familiar, considerando que los problemas de salud no solo afectan al individuo, sino que también impactan a quienes lo rodean y que la familia juega un papel crucial en la promoción, prevención, tratamiento y recuperación de la salud.

Enfoque de Atención Primaria en Salud-APS: Ofrecer atención integral que no solo se enfoca en la curación de enfermedades, sino en la prevención, promoción de la salud y recuperación del bienestar físico, mental y social de los individuos, la atención debe ser holística, considerando tanto la dimensión física como emocional, social y cultural de los pacientes.

Enfoque de Rehabilitación Basada en la Comunidad (RBC): Este enfoque promueve la rehabilitación de personas con discapacidades a través de la participación de la comunidad. Se enfoca en mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, asegurando que tengan acceso a servicios de salud, educación, empleo y otras necesidades esenciales dentro de su entorno social, familiar y comunitario. Este modelo tiene como principio fundamental que las comunidades y los propios individuos juegan un papel central en la identificación de sus necesidades y en la búsqueda de soluciones para mejorar su bienestar.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Enfoque diferencial y de no discriminación: Es un principio que busca reconocer y abordar las diferencias sociales, culturales, económicas y de otro tipo que existen entre las personas o grupos, con el objetivo de proporcionar una atención o intervención adaptada a las características y necesidades específicas. De cada uno. Este enfoque se basa en la idea de que no todos los individuos o colectivos tienen las mismas oportunidades o condiciones, por lo que es necesario aplicar políticas, servicios o medidas que tengan en cuenta las particularidades de cada contexto.

8.1.3. Valores, Principios

Los valores y principios que guían el programas de humanización, nos recuerdan la importancia de tratar a cada paciente no solo como un conjunto de síntomas o enfermedades, sino como un individuo único con derechos, dignidad, En la Red de Salud del Centro ESE, definimos nuestros valores que nos permiten tener un marco de referencia para el actuar diarios de nuestros colaboradores, los describimos a continuación.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	



Fuente: Elaboración Propia

Para el desarrollo del programa de Humanización se ha definido los siguientes valores rectores



Fuente: Elaboración Propia

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Integridad: La integridad como valor, se refiere a la calidad de ser, honesto, ético y coherente, con principios morales y valores, tanto en el ámbito personal como profesional. Implica actuar con transparencia, justicia y respeto por los demás, tomando decisiones que sean correctas, incluso cuando nadie está observando. La integridad se basa en la sinceridad, la honestidad y la rectitud, y está vinculada a la responsabilidad de asumir las consecuencias de las propias acciones.

Presencia: La presencia consiste en estar tan intencionalmente relacionado con los asuntos y con los demás que les prestas toda tu atención y cuidado. Es la auténtica relación que se produce cuando todas las partes experimentan que se las escucha y comprende.

Compasión: La compasión es la cualidad que te impulsa a intervenir cuando alguien sufre o siente dolor, y es una clara manifestación y demostración de tu preocupación por los demás y por la humanidad. Es la capacidad de estar con el sufrimiento del otro, te mueve y te motiva a apoyar, independientemente de tu propia incomodidad o preocupaciones.

Cercanía: Se define como la capacidad de establecer una relación de empatía, respeto y comprensión entre el profesional de la salud y el paciente, es tener una escucha activa, Prestar atención genuina a lo que el paciente dice, mostrando interés por sus preocupaciones y necesidades.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

8.1.4. Enfoque diferencial y no discriminación

En el Programa de Humanización de la Red de Salud del Centro ESE se integran acciones con enfoque diferencial y de no discriminación, basadas en los siguientes principios fundamentales:

- **Centrarse en la persona:** Priorizar las necesidades y preferencias individuales.
- **Integralidad:** Considerar la salud física, emocional, mental y social.
- **Diversidad e inclusión:** Reconocer y respetar las diferencias culturales, de género, edad, etnia, discapacidad, etc.
- **Participación:** Fomentar la autonomía y empoderamiento del individuo.
- **Colaboración interdisciplinaria:** Trabajo en equipo entre profesionales de la salud.

8.2. DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN

Este decálogo es un conjunto de acciones que guían la atención de salud que deben brindar los colaboradores a los usuarios de la Red de Salud del Centro ESE, de manera que se respeta la dignidad, los derechos y el bienestar de los pacientes, promoviendo un enfoque integral.

Para su socialización, se incluyen estrategias en el plan de comunicaciones institucional; tales como difusión de piezas a través de la intranet fondos de pantalla, entre otros. Así mismo se realiza el despliegue desde el programa de inducción de personal.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

- 1** Saluda con amabilidad: Un saludo amable abre las puertas a un buen servicio.
- 2** Escucha con atención: Cada persona merece ser escuchada con respeto y paciencia.
- 3** Brinda atención clara: Ayudar a los usuarios a encontrar su camino es nuestra primera tarea.
- 4** Mantén una actitud positiva: Una sonrisa es el primer paso para hacer sentir bien a los demás.
- 5** Respeta el tiempo de usuario: La rapidez con calidad es clave en la atención en salud.
- 6** Actúa con empatía: Ponte en el lugar de quien llega buscando ayuda y atención.
- 7** Se parte de la solución: No ignores las dudas o inquietudes, cada pregunta merece una respuesta.
- 8** Cuida tu ambiente de trabajo: Mantén el área limpia y ordenada para un entorno acogedor".
- 9** Comprométete con la excelencia: Nos distinguimos por ofrecer una salud más cercana, con excelencia y amor.
- 10** Despidase del usuario y genere la disponibilidad de volverle a atender.



Fuente: Elaboración Propia

8.3. MODELO DE ATENCIÓN HUMANIZADO

8.3.1. Descripción del Modelo

Este programa de humanización abarca a todos los usuarios, familias y colaboradores de la Institución, así como a las partes interesadas que intervienen, de manera directa o indirecta,

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

en los procesos desarrollados en cada una de las sedes que integran la Red de Salud del Centro ESE.



Fuente: Elaboración Propia

Este modelo de atención humanizada sitúa a la persona en el centro del cuidado, considerando múltiples factores que favorecen la satisfacción integral de sus necesidades. A continuación, se presenta su estructura:

- **Círculo Central: Atención Centrada en las Personas**

Descripción: El núcleo del modelo es la atención centrada en las personas, lo que implica reconocer al paciente, familiares y colaboradores como un ser humano integral, con necesidades físicas, emocionales, sociales y culturales.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

- **Dimensiones y componentes**

Descripción: Estas dimensiones y componentes representan las áreas prioritarias en las que se enfoca el modelo para garantizar una atención humanizada.



Fuente: Elaboración Propia

Cercanía: Se define como la capacidad de establecer una relación de empatía, respeto y comprensión entre el profesional de la salud y el paciente, es tener una escucha activa, prestar atención genuina a lo que el paciente dice, mostrando interés por sus preocupaciones y necesidades.

Dimensiones Transversales – Ejes de Acreditación

Descripción: Estas representan los ejes de acreditación que sostienen el modelo:

Cada una de las dimensiones se desarrolla en componentes y líneas de acción, con la transversalidad del enfoque diferencial y los siguientes ejes:

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	



Eje de Responsabilidad Social



Eje de Transformación cultural



Eje de Gestión de la tecnología



Eje de Seguridad del paciente



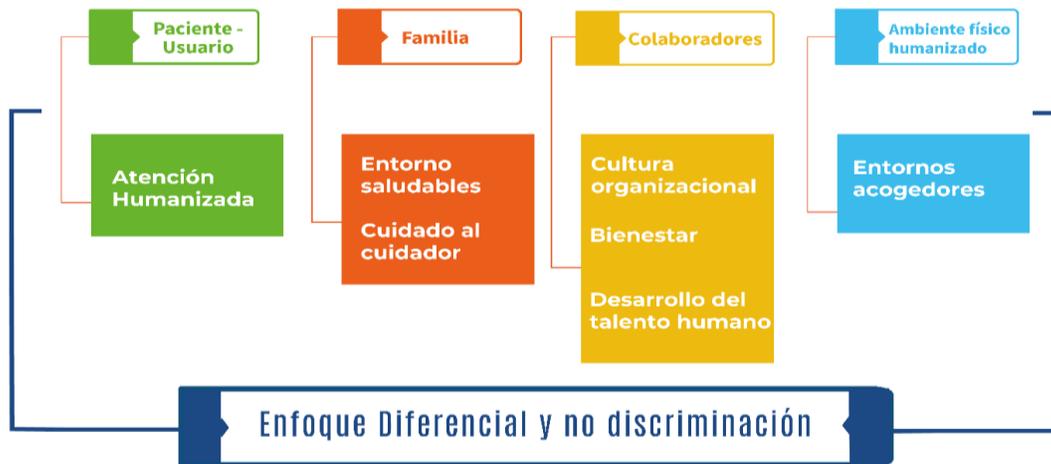
Eje de Gestión del Riesgo

Ejes de Humanización

Fuente: Elaboración Propia

8.3.2. Dimensiones, Componentes y Líneas del Programa de Humanización

El desarrollo del programa de humanización para la Red de Salud del Centro ESE comprende cinco (5) dimensiones, sobre las cuales aborda su accionar:



Fuente: Elaboración Propia

1. **Paciente - Usuario:** Esta dimensión se centra en la experiencia individual del paciente o usuario, garantizando un trato digno, respetuoso y personalizado. Se busca reconocer sus

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

necesidades físicas, mentales, emocionales, sociales y espirituales. Implica el uso de un lenguaje claro, asertivo, escucha activa y la participación del paciente en la toma de decisiones relacionadas con su atención.

2. **Familia:** Se considera a la familia como un componente esencial en el proceso de recuperación, rehabilitación y cuidado. Esta dimensión busca involucrar a sus familiares o redes de apoyo, las cuales propendan un abordaje integral en la atención del paciente.
3. **Colaboradores:** Incluye a todos los colaboradores. Se enfoca en su bienestar físico, mental, emocional y profesional, promoviendo entornos laborales saludables, permitiendo la formación en habilidades de comunicación asertiva, ética, y reconocimiento de su labor, buscando fomentar el trabajo en equipo y el respeto mutuo.
4. **Ambiente físico Humanizado:** Se refiere al espacio donde se brinda la atención. Un ambiente físico humanizado debe ser acogedor, seguro, accesible e inclusivo. Esto incluye una adecuada iluminación, ventilación, limpieza, señalización y espacios diseñados para ofrecer comodidad tanto a los pacientes como a sus familias y colaboradores.
5. **Enfoque diferencial y no discriminación.** Este enfoque se basa en reconocer y respetar las diferencias que existen entre las personas, ya sea por su origen étnico, género, edad, discapacidad, condición social o cualquier otra característica. El enfoque diferencial busca adaptar las políticas, prácticas y servicios a las necesidades específicas de los distintos grupos, considerando las particularidades que pueden influir en su acceso, participación y bienestar. En el ámbito de la salud, por ejemplo, implica proporcionar atención personalizada y adecuada a las diferentes circunstancias de cada individuo o grupo, y se enfoca a los usuarios y a los colaboradores de la Red de Salud del Centro ESE.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

8.3.2.1. Dimensión: Paciente – Usuario

Componente Atención Humanizada

Se orienta la prestación de servicios de salud teniendo en cuenta no solo principios y prácticas, sino que también marca una forma de abordar el cuidado del paciente desde una perspectiva holística, considerando su bienestar físico, emocional, mental y social.

Líneas de acción del componente

1. Derechos y deberes de los pacientes: Con la resolución 000226 del 2020, Del Ministerio de la Protección Social se definen los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño de las Entidades Promotoras de Salud - EPS de los Regímenes Contributivo y Subsidiado.

Teniendo en cuenta esta resolución en la Red de Salud del Centro ESE se ha implementado la declaración de Deberes y Derechos de los usuarios:

Derechos:

 	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

DERECHOS

- 

A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
- 

Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- 

A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- 

A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- 

A la intimidad sobre las condiciones de salud y enfermedad de la persona y que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.
- 

A que se le presente durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer; con servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto.
- 

A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
- 

A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración.
- 

A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- 

A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas y agotar las posibilidades razonables de su tratamiento efectivo para la superación de su enfermedad.

Fuente: Elaboración Propia

Deberes:

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

DEBERES

- 

Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- 

Atender oportunamente la recomendaciones formuladas en los programas de promoción y mantenimiento de la salud.
- 

Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- 

Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
- 

Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
- 

Cumplir las normas del sistema de salud.
- 

Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- 

Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- 

Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad.
- 

Cumplir con las citas asignadas y los horarios de atención de las IPS.

Fuente: Elaboración Propia

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

2. Protocolos de Atención humanizada: En esta línea se definen e implementan los diferentes protocolos asociados con la atención humanizada tales como:

Protocolo de acompañamiento y apoyo en el duelo para familias de pacientes fallecidos

Establece las pautas y procedimientos para manejar situaciones de apoyo a los familiares de pacientes fallecidos en el área de urgencias y hospitalización del Hospital Primitivo.

Protocolo de paciente fallecido en condición de vulnerabilidad social sin documento de

identidad: Su objetivo es establecer un procedimiento claro y estructurado para la atención de pacientes adultos mayores, habitantes de calle o personas en condición de vulnerabilidad que fallecen en los servicios de Urgencias y Hospitalización del Hospital Primitivo Iglesias sin documento de identidad ni red de apoyo. Este procedimiento garantizará el correcto diligenciamiento del certificado de defunción, la coordinación con Medicina Legal y la disposición final del cuerpo, en cumplimiento de la normatividad vigente y con un enfoque de respeto y dignidad hacia el paciente.

Protocolo de Manejo del dolor: Tanto en la atención intrahospitalaria, como en el ámbito

ambulatorio y complementación terapéutica, la Red de Salud del Centro ESE cuenta con protocolo para el manejo del dolor donde se establece la metodología para evaluar el dolor mediante la aplicación de la Escala Visual Análoga (EVA), la cual se encuentra parametrizada en el módulo de historias clínicas, registrándose desde el TRIAGE o primer contacto con el personal asistencial.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Protocolo de Apoyo religioso y espiritual: En atención a la solicitud expresa del paciente, la institución facilita al usuario y su familia el acompañamiento periódico de líder espiritual y religioso acorde a sus creencias. Adicional, a través de la educación que se realiza a los usuarios que ingresan a los servicios Intrahospitalarios.

Protocolo del silencio: Busca garantizar momentos de silencio en el entorno de atención médica, con el fin de favorecer la concentración, la reflexión y el bienestar del paciente, crear un espacio de calma que favorezca tanto la recuperación física como el bienestar emocional de los pacientes.

Protocolo de privacidad y el respeto durante el proceso de atención: Garantizar que los pacientes reciban atención médica de manera digna, respetuosa y confidencial. Su objetivo es proteger los derechos fundamentales de las personas, promoviendo un entorno de confianza, seguridad y respeto durante todo el proceso de atención.

3. Gestión de barreras de accesibilidad o acceso: Se refiere a la implementación de estrategias y acciones para identificar, reducir o eliminar los obstáculos que impiden que las personas accedan de manera equitativa y efectiva a la atención. Estas barreras pueden ser de diferentes tipos, como económicas, geográficas, culturales, sociales o de infraestructura, y afectan a diversas poblaciones, especialmente a las más vulnerables.

Las estrategias implementadas son:

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

- Disponer de talento humano capacitado en el abordaje socio-cultural, asegurando la comunicación efectiva y el respeto por la diversidad (lengua de señas, comunidades étnicas, entre otros).
- Fortalecer la atención primaria en salud con intervenciones integrales a través de unidades móviles que permitan llegar a distintos territorios de las cinco comunas adscritas a la Red, facilitando el acceso a servicios esenciales para comunidades en condiciones de vulnerabilidad y riesgos biopsicosociales.
- Fortalecer alianzas estratégicas con diversas instituciones del territorio para mitigar barreras sociales y geográficas que puedan afectar el acceso de los usuarios a los servicios de salud. A través de la cooperación institucional, se promueve una atención integral y equitativa, facilitando la articulación de recursos y estrategias que optimicen la cobertura y garanticen el bienestar de las comunidades.

4. Estrategias de Innovación tecnológica para el Acceso a los Servicios de Salud: Diseño de programas que optimicen el acceso a los servicios de salud mediante la implementación de canales virtuales, telefónicos y presenciales que permitan mejorar los tiempos de espera, facilitar el acceso económico frente al proceso de asignación de citas.

5. Incorporar un sistema de digiturnos en todas las sedes, agilizando la asignación de turnos, priorizando a los pacientes según sus necesidades y monitoreando en tiempo real los tiempos de atención a fin de reforzar la eficiencia del servicio y garantizar una experiencia más ágil y organizada.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

6. Estrategia de Línea Interinstitucional Implementar procesos de armonización con las asociaciones de usuarios, promoviendo su participación en iniciativas de sensibilización, internalización e información sobre el uso racional de los servicios de salud ofrecidos por la Red de Salud del Centro ESE.

7. Estrategia de Actividades Lúdicas para Pacientes: Implementar acciones que fomenten el bienestar integral de los pacientes y usuarios mediante actividades lúdicas orientadas al aprovechamiento del tiempo libre. Estas iniciativas se desarrollan en los servicios de hospitalización, atención ambulatoria y programas de promoción y mantenimiento de la salud, con el propósito de mejorar su estado emocional, favorecer la interacción social y fortalecer su recuperación en un entorno humanizado y estimulante.

8. Estrategia de Seguimiento a la Satisfacción del Paciente y Usuario: Continuar con el monitoreo continuo de la satisfacción de los pacientes y usuarios a través de las encuestas estructuradas.

Utilizar los datos recopilados para analizar la experiencia en la prestación de servicios de salud, identificando oportunidades de mejora y fortaleciendo la calidad en la prestación de los servicios tanto administrativos como misionales.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Optimizar los procesos institucionales con base en las necesidades y percepciones de los usuarios, promoviendo una atención centrada en la excelencia, el respeto y la humanización del servicio.

8.3.2.2. Dimensión: Humanización con Enfoque Diferencial y no Discriminación.

Este componente contempla la humanización abordando las necesidades de salud de manera personalizada, considerando las características únicas de cada individuo y comprende las siguientes líneas de acción:

Cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos: Identificar y asegurar el cumplimiento de todos los requisitos y las consideraciones legales aplicables para la prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación.

Levantamiento y análisis de información: Caracterizar a usuarios, familias y colaboradores con el fin de definir acciones y estrategias de acuerdo con las realidades institucionales.

Establecimiento de lineamientos: Definir e implementar la Política, objetivos y estrategias, para la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación.

Definición de criterios: Contar con criterios claros de operación para que se garantice la igualdad de oportunidades y la no discriminación en todas las acciones que realice la Institución

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Promoción del servicio con criterios de inclusión y no discriminación: Integrar los principios y las prácticas de prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, en el diseño, el desarrollo y la entrega de productos y la prestación de los servicios.

Realización de Capacitación y sensibilización: Implementar programas de formación orientados a fortalecer el conocimiento y el respeto por los derechos humanos, promoviendo la prevención y eliminación de cualquier forma de discriminación.

Desarrollar espacios de sensibilización que impulsen una cultura organizacional inclusiva y equitativa, asegurando que los principios de diversidad, equidad y justicia social sean integrados en la atención y el trato a los usuarios, sus familias y los colaboradores.

Definición de canales de denuncia y rutas de atención: Establecer los canales de denuncias relacionadas con actos de discriminación, así como de atenciones realizadas en temas de prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, con el fin de que estos sirvan para tomar decisiones en la Institución y para ajustar prácticas organizacionales.

Adecuación de infraestructura: Implementar mejoras en la infraestructura para garantizar un entorno accesible, inclusivo y libre de barreras que puedan restringir el acceso de los usuarios, asegurando que los espacios físicos cumplan con criterios de equidad y accesibilidad universal, permitiendo una atención digna y sin discriminación.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Seguimiento, Análisis y Evaluación: Definir e implementar métodos eficaces para monitorear, analizar y evaluar el impacto de las acciones orientadas a la inclusión y la no discriminación, realizando un análisis sistemático de indicadores, estrategias y buenas prácticas con el objetivo de identificar brechas existentes, optimizar procesos y generar oportunidades de mejora, fortaleciendo un entorno equitativo y accesible para todos.

8.3.3. Dimensión Familia

Componente Entornos Saludables. Esta dimensión se basa en el modelo de Atención Primaria en Salud (APS), reconociendo a la familia como un pilar fundamental en el bienestar del usuario. La atención trasciende el ámbito individual para abarcar la unidad familiar y social, considerando su impacto en la salud integral de todos sus miembros. A través de este enfoque, se busca fortalecer la prevención, reducir la carga de enfermedad a futuro y promover hábitos saludables que favorezcan la calidad de vida en el núcleo familiar y su entorno.

Las líneas de acción que se implementaran en este componente son:

1. Caracterización y clasificación del riesgo de la familia y su entorno

Identificar las condiciones de salud de las familias y comunidades en los microterritorios y gestionar las respuestas efectivas en salud de las diferentes modalidades de atención extramural y articulación con las redes integradas.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

2. Plan de cuidado primario y familiar

Identificar las acciones de intervención de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, las cuales mitiguen los riesgos identificados en la familia y su entorno.

3. Seguimiento y evaluación

Medir la eficacia de las acciones implementadas en las familias intervenidas.

Para el programa de humanización se prioriza el indicador de Cobertura familiar por ciclo de vida hacer el indicador (hacerlo en Almera).

Componente Cuidando al que Cuidador

Este componente tiene como objetivo proporcionar apoyo integral a las personas que asumen la labor de cuidado de pacientes en situación de discapacidad, con enfermedades crónicas o en condición de dependencia.

Reconociendo el papel fundamental de los cuidadores, quienes suelen ser familiares o personas cercanas, se debe:

Implementa estrategias para minimizar el impacto del desgaste físico, emocional y psicológico que conlleva la atención constante.

Promover acciones orientadas al bienestar del cuidador, incluyendo capacitación en técnicas de cuidado, apoyo psicosocial, espacios de descanso y autocuidado.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Líneas de acción del componente

Fortalecimiento técnico institucional y comunitario: Capacitar a los colaboradores misionales que se relacionen directamente con pacientes en situación de discapacidad, con enfermedades crónicas o en condición de dependencia y sus cuidadores para brindándoles herramientas y metodologías que fortalezcan su labor contribuyendo a su bienestar.

Estrategia de Sensibilización y Capacitación para Cuidadores: Promover estrategias que permitan a las personas cuidadoras fortalecer el autocuidado, manejo de emociones, estilos de vida saludables y otros temas.

8.3.4. Dimensión Colaboradores

8.3.4.1. Componente de fortalecimiento de la Cultura Organizacional.

Comprende los saberes, conductas, relatos, creencias, suposiciones y modos de expresión que todos los miembros de la organización comparten.

Dentro de esta línea el programa de humanización se establece las siguientes estrategias:

Integración de Valores Institucionales: Implementar estrategias para la integración de valores institucionales en el comportamiento y desempeño de los colaboradores, incluyendo capacitaciones, talleres interactivos, y campañas de sensibilización que promuevan la reflexión y el compromiso los valores institucionales. Fomentar un ambiente de trabajo donde se

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

reconocen y celebran las conductas que ejemplifican estos valores, creando así una cultura organizacional coherente y humanizada.

Estrategia de Prevención de la Discriminación y Promoción de Entornos Inclusivos:

Implementar acciones que fortalezcan la inclusión social de todos los colaboradores, promoviendo la prevención y eliminación de cualquier forma de discriminación dentro de la Red de Salud del Centro ESE, fomentando un entorno laboral equitativo, donde el respeto, la diversidad y la igualdad de oportunidades sean principios fundamentales en la cultura institucional.

Estrategia de Implementación de Mecanismos de Comunicación Bidireccional:

Implementar, canales y estrategias de comunicación, que permitan que la información fluya de manera bidireccional entre los diferentes niveles y actores dentro de la organización, es decir, tanto de abajo hacia arriba (desde los colaboradores hacia los líderes o directivos) como de arriba hacia abajo (de los líderes o directivos hacia los colaboradores).

Los canales de comunicación que se han implementado son los siguientes:

- Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Instancia de mejoramiento sistémico donde se analizan, gestionan y optimizan procesos.
- Reuniones de Proceso: Espacios periódicos de diálogo y coordinación que fortalecen la alineación operativa y la toma de decisiones.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

- **Canales Digitales:** Uso de correo electrónico y grupos institucionales de WhatsApp para facilitar la comunicación ágil y efectiva entre colaboradores.
- **Buzón de Escucha Activa:** Instrumento dispuesto en la intranet destinado a recibir sugerencias, inquietudes y propuestas de mejora.
- **Atención Presencial:** Asegurar una comunicación efectiva y cercana entre los distintos niveles organizacionales, a cargo de Líder del proceso de Gestión Humana, facilitando la resolución de inquietudes y necesidades relacionadas con el desarrollo laboral y el bienestar del equipo.

Cumplimiento del código de conducta y buen Gobierno Corporativo: Este documento establece los lineamientos para orientar las conductas y actitudes esperadas de los miembros de la Institución, promoviendo una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y el compromiso con los valores institucionales. A través del cumplimiento del código de conducta, cada colaborador contribuye al propósito institucional y a la satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de interés. Para garantizar la aplicación efectiva de esta línea de acción, se desarrollan las siguientes actividades:

Capacitación y sensibilización sobre Código de sobre ética Conducta y Buen Gobierno Corporativo: Programas formativos sobre principios de buen gobierno, ética organizacional y responsabilidad social.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Implementación de un Comité de Ética Hospitalaria: Este comité tiene como objetivo velar por la calidad y humanización de los servicios de salud, fomentando la capacitación comunitaria, la intervención en factores que afectan la prestación, la defensa de los derechos de los pacientes y la gestión de inquietudes, mientras fortalecemos la comunicación entre la comunidad y la administración.

8.3.4.2 Bienestar

Es un componente que tiene por objetivo promover la salud y el bienestar de los colaboradores y sus familias de la Red de Salud del Centro ESE, sin distinción de tu tipo de vinculación

Este plan de bienestar desarrolla las siguientes acciones:

- **Desarrollo Cultural y Artístico:** Posibilitar las expresiones de los colaboradores que al interior de la institución comparten alternadamente lo laboral con lo social.
- **Desarrollo Humano:** Ejecutar programas integrales de desarrollo humano que promuevan un mejor nivel de vida laboral y familiar.
- **Desarrollo Recreativo, Deportivo y Vacacional:** Crear espacios en los cuales los colaboradores y su familia, puedan desenvolverse en el área recreativa y al tiempo pueda fortalecer el espíritu con las diferentes actividades lúdico-recreativas de integración socio-cultural.
- **Plan de Estímulos:** Beneficiar con el programa anual de incentivos a los servidores públicos de carrera administrativa, así como los de libre nombramiento y remoción de niveles profesionales, técnico, administrativo y operativo.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

8.3.4.3 Desarrollo del Talento Humano

Dentro del proceso de gestión humana es una subactividad clave orientada a la formación, capacitación y crecimiento profesional de los colaboradores. Su propósito es fortalecer sus competencias técnicas, emocionales y comunicacionales, permitiéndoles ofrecer una atención de calidad centrada en el paciente, con un enfoque respetuoso, empático y ético.

Estrategias para lograr el Desarrollo de Talento Humano desde el enfoque de humanización son las siguientes:

Fortalecimiento de competencias profesionales: Definir acciones para mejorar y desarrollar las habilidades, conocimientos, actitudes y capacidades de los colaboradores, con el objetivo de que puedan desempeñar su trabajo de manera más efectiva y alcanzar un mayor nivel de desempeño en sus funciones. Fomentando un ambiente de aprendizaje continuo, donde cada colaborador tiene la oportunidad de crecer personal y profesionalmente

Desarrollo de competencias emocionales y sociales: El desarrollo de competencias emocionales y sociales en los colaboradores es esencial para elevar la calidad de la atención al paciente, promover un ambiente laboral saludable y fortalecer las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo. Estas competencias abarcan habilidades como la empatía, la comunicación asertiva, la gestión del estrés, la resolución de conflictos, el trabajo en equipo y la inteligencia emocional.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Para lograr el desarrollo de estas competencias en los colaboradores se implementarán las siguientes actividades:

Capacitación en Inteligencia Emocional: Capacitar a los colaboradores en reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones y las de los demás. Esto incluye el autocontrol, la autoconciencia emocional, la empatía y las habilidades interpersonales.

Entrenamiento en Comunicación Asertiva: Desarrollo de habilidades mediante ejercicios prácticos para fortalecer la escucha activa, la expresión clara y respetuosa de ideas, y el manejo de conversaciones difíciles en el entorno de salud.

Descubrimiento de Talentos Artísticos: Análisis integral del talento humano para identificar sus habilidades y capacidades, impulsando la expresión artística en disciplinas como el canto, la música y el baile. A través del arte, se fortalece la inclusión y el sentido de conexión entre colaboradores, creando un ambiente enriquecedor y participativo.

8.3.5. Dimensión Ambiente Físico Humanizado

Componente Entornos Acogedores

La Red de Salud del Centro ESE a través del proceso Gestión del Ambiente Físico incorpora criterios de humanización en los espacios locativos de las sedes, garantizando el confort y el cumplimiento de la normatividad vigente para la prestación de servicios de salud.

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Estrategias del componente:

1. Infraestructura hospitalaria humanizada: Adecuar espacios físico en las sedes, conforme a la normatividad legal vigente, creando entornos físicos que no solo sean funcionales, sino también agradables y confortables para los pacientes y sus familiares.

2. Facilidad de accesibilidad en las IPS: Promover una infraestructura que permita que todos los pacientes, independientemente de su edad, capacidad física o condición de salud, puedan acceder y desplazarse con facilidad por las instalaciones.

3. Cuidado del medio ambiente y sostenibilidad: Fortalecer las estrategias de sostenibilidad ambiental, para mejorar el entorno hospitalario y contribuir al bienestar global de usuarios, familias y colaboradores.

4. Espacios para actividades recreativas: Crear espacios para fomentar la distracción y el entretenimiento de los pacientes durante su proceso de recuperación.

9. INDICADORES

Con el fin de garantizar el cumplimiento y efectividad del programa de humanización se realizará seguimiento a los siguientes indicadores:

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

HUMANIZACIÓN		
Clase	Nombre del Indicador	Fórmula
Eficacia	Cumplimiento del Plan Anual de Humanización	(Número de actividades del plan de humanización ejecutadas / Número de actividades del plan de humanización programadas)*100

COMPONENTE USUARIO		
Clase	Nombre del Indicador	Fórmula
Efectividad	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS – General	(Proporción de Satisfacción Global de los usuarios por cada IPS/16) *100
Eficacia	Proporción en la divulgación de los Derechos y Deberes de los usuarios	(Número de usuarios que respondieron” SI“ a la pregunta ¿Conoce o se le ha informado sobre sus derechos y deberes? - Consolidado / Número total de usuarios que respondieron la pregunta ¿Conoce o se le ha informado sobre sus derechos y deberes de la encuesta general de satisfacción? - Consolidado) *100
Efectividad	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta:” ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?” / número de usuarios que respondieron la pregunta * 100
Efectividad	Proporción de quejas presentadas por los usuarios en la institución relacionadas con humanización	(Número total de manifestaciones clasificadas como queja relacionadas con humanización / Número total de manifestaciones que ingresaron a la institución) *100

COMPONENTE FAMILIA		
Clase	Nombre del Indicador	Fórmula
Cobertura	Atención integral con enfoque familiar	(No. Familias con atención integral en salud/No. Total de familias caracterizadas con riesgos identificados)* 100
Cobertura	Cobertura de capacitación de cuidado del cuidador	No de personas que participaron en la capacitación de cuidado al cuidador/ total de personas convocadas *100

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

COMPONENTE COLABORADORES		
Clase	Nombre del Indicador	Fórmula
Eficacia	Cumplimiento del programa de bienestar	(No de actividades realizadas del programa de bienestar/Total de actividades programadas del plan de bienestar)*100
Eficacia	Proporción de colaboradores que recibieron capacitaciones de Humanización en la Red de Salud del centro ESE	(No. Total, de colaboradores que recibieron Capacitación en temas de Humanización/Total de colaboradores programados para la socialización) *100

HUMANIZACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN		
Clase	Nombre del Indicador	Fórmula
Eficacia	Cumplimiento del plan de trabajo para la implementación de las estrategias para la no discriminación	(Número actividades plan de trabajo para la implementación de las estrategias para la no discriminación ejecutadas / Número actividades plan de trabajo para la implementación de las estrategias para la no discriminación programadas)*100

AMBIENTE FÍSICO HUMANIZADO		
Clase	Nombre del Indicador	Fórmula
Eficacia	Proporción de la gestión administrativa y locativa evaluada en la encuesta de satisfacción	(Número de usuarios que contestaron "muy buena" y "buena" en el eje de gestión administrativa y locativa de la encuesta de satisfacción - General / Número total de usuarios que respondieron las preguntas del eje gestión administrativa y locativa - General) *100
Eficacia	Cumplimiento de mantenimiento preventivo infraestructura	(Sumatoria de las actividades de mantenimiento preventivo realizado en las IPS/ sumatoria de actividades programadas en el periodo) *100
Eficiencia	Proporción de IPS sin barreras de acceso para personas con capacidades diferenciales	(Número de IPS Sin barreras de acceso para personas con capacidades diferenciales/ total de IPS de la Red.)*100

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

10. ANEXOS

- [Encuesta para la medición de la Cultura Organizacional.](#)
- [Encuesta satisfacción de usuario de servicios \(Almera\)](#)
- [Aplicativo PQRSE](#)
- [Lista de chequeo hospital silencioso](#)

11. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Interno / Externo	Nombre	Código / Ubicación
Interno	Captación de manifestaciones	RCC-F-008
Interno	Acta de apertura de buzón	RCU-F-007
Interno	Registro de actividades educativas usuarios en atención intrahospitalaria	AIH-F-107
Interno	Registro para acompañamiento de apoyo religioso y espiritual	AIH-F-129
Interno	Lista de Chequeo Hospital Silencioso	GCE-F-076
Interno	Protocolo para el Manejo del Dolor Agudo	AIH-PT-001
Interno	Protocolo de Silencio en las Instituciones de salud	RCC-PT-002
Interno	Código de Conducta y Buen Gobierno Corporativo	GHU-PO-001
Interno	Procedimiento de Capacitación Institucional	GHU-P-004
Interno	Programa de Preparación para el Retiro Laboral	GTH-O-007
Interno	Inscripción de Bienestar para Eventos Internos Deportivos - Culturales	GHU-F-038
Interno	Seguimiento para la Atención a la Segunda Víctima	GHU-F-101

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Interno / Externo	Nombre	Código / Ubicación
Interno	Instructivo de Buzón Escucha Activa	GHU-I-005
Interno	Acta de Apertura Buzón	RCC-F-007
Interno	Programa de Transformación Cultural	GHU-PR-006
Interno	Protocolo Prevención de cansancio en el personal de salud	GHU-PT-001
Interno	Protocolo de Atención para Casos de Violencias	AIH-PT-019
Interno	Protocolo de Atención a Víctimas Agentes Químicos	AIH-PT-011
Interno	Procedimiento para Garantizar la atención segura de La gestante y el recién nacido (Binomio Madre e Hijo)	AIH-P-092

12. BIBLIOGRAFIA

- [Sánchez y Ortiz \(2017\). Identificación de estrategias para la humanización y calidad en la prestación de los servicios de salud en Bogotá Colombia.](https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/aa07b1ef-5230-4a59-81e1-879cf62b3538/content)
- <https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/aa07b1ef-5230-4a59-81e1-879cf62b3538/content>
- [ICONTEC \(2021\) / Dirección de Acreditación en Salud. Humanización de la Atención.](https://www.hospitalpitalito.gov.co/images/DOCUMENTOS/1-Ley-1712/2019/6-planeacion/2-programas_institucion/Programa_de_Humanizacin.pdf)
- [Empresa Social del Estado Hospital Departamental “San Antonio” Pitalito Huila. \(2018\) Programa de Humanización.](https://www.hospitalpitalito.gov.co/images/DOCUMENTOS/1-Ley-1712/2019/6-planeacion/2-programas_institucion/Programa_de_Humanizacin.pdf)
- https://www.hospitalpitalito.gov.co/images/DOCUMENTOS/1-Ley-1712/2019/6-planeacion/2-programas_institucion/Programa_de_Humanizacin.pdf
- [Instituto Nacional de Cancerología. Colombia. \(2024\). Programa de Humanización Institucional. Subdirección de Atención Médica y Docencia Centro de Gestión Integral al](https://www.hospitalpitalito.gov.co/images/DOCUMENTOS/1-Ley-1712/2019/6-planeacion/2-programas_institucion/Programa_de_Humanizacin.pdf)

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

Paciente. https://www.cancer.gov.co/recursos_user/POLITICA-PLANES-PROGRAMAS-Y-COMPRAS/PROGRAMA_DE_HUMANIZACION_2024.pdf

- Programa de Humanización en la Atención en Salud - "Amar para Curar". Hospital San José del Guaviare ESE. Dic 2020

<https://www.esehospitalguaviare.gov.co/resources/archivos/pdf/08%20PROGRAMA%20DE%20HUMANIZACION%20EN%20LA%20ATENCIÓN%20EN%20SALUD%20COMPLETO.pdf>

- Plan de Humanización 2024. Red de Salud Ladera ESE

<https://www.saludladera.gov.co/docs/Transparencia%20y%20Acceso%20Informacion%20Publica/10.%20Informacion%20Adicional/Planes%20institucionales%20y%20estrategicos/4.1%20PROGRAMA%20DE%20HUMANIZACION%20A%20C3%91O%202024.pdf>

- Página web UNICEF ¿Qué son los derechos humanos? Adaptado de: Introduction to the Human Rights Based Approach, UNICEF Finlandia, 2015.

<https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/que-son-derechos-humanos>

- Página web Economipedia. Sociedad: Qué es, características y tipos. Guillermo Westreicher 13 de febrero 2024

<https://economipedia.com/definiciones/sociedad.html>

- Guía para la elaboración y actualización de Planes de Humanización de la Salud en Iberoamérica. Antonio Jiménez Lara. Organización Iberoamericana de Seguridad Social, Madrid, 2024.

<https://oiss.org/wp-content/uploads/2024/01/Guia-elaboracion-y-actualizacion-de-planes-de-humanizacion-de-la-salud-en-iberoam.pdf>

- Humanizacion_servicios_salud (1)-ejemplo encuestas y definición de la humanizacion.pdf

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

- Revista Salud y Bienestar Edición 122. ICONTEC. Dr. Carlos Edgar Rodríguez. Seis ideas sobre la humanización de la atención en el abordaje de la acreditación en salud <https://acreditacionensalud.org.co/wp-content/uploads/2020/10/Revista-122-Seis-ideas-humanizacion.pdf>
- Propuesta de Política Nacional de Humanización de la Salud 2020-2031 Ministerio de Salud y Protección Social. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/documento-propuesta-pnhs-politica-valor-humano.pdf>

CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES				
Revisión	Fecha	Versión Anterior	Versión Actual	Cambio Realizado
01	Abril 2018	01	02	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluye la nueva visión y se ajusta la introducción • Se ajustan objetivos • Se incluye alcance • Se incluye nuevo modelo de atención • Se incluyen estrategias de humanización • Se incluyen acciones que evidencian humanización en clientes internos, usuarios y sus familias • Se incluyen aspectos de humanización del ambiente físico • Se incluye el ítem seguimiento y medición al programa de humanización • Se incluyen indicadores trazadores • Se incluye Bibliografía
02	Nov 2018	02	03	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluye humanización en grupos vulnerables.
03	Abril 2020	03	04	<ul style="list-style-type: none"> • Ruta para la atención de usuarios y familia frente a la pandemia por sars-cov 2 covid 19
04	Abril 2023	04	05	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluye la política del programa • Se incluye el marco legal y marco teórico

	PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	Código: GHU-PR-001	
		Fecha de entrada en vigencia: 27/05/2025	
		Versión 07	

CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES				
Revisión	Fecha	Versión Anterior	Versión Actual	Cambio Realizado
				del programa. <ul style="list-style-type: none"> • Se incluyen indicadores trazadores. • Se modifican los anexos • Se incluyen las responsabilidades, insumos y talento humano requerido • Se incluyen los formatos relacionados con el programa
06	Mayo 2025	06	07	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta la Introducción de acuerdo a la nueva plataforma estratégica. • Se ajusta los objetivos Principal y Específicos • Se ajusta el alcance • Se incluye definiciones • Se ajusta y actualiza el marco legal • Se ajusta los Responsables • Se Incluye personal requerido • Se incluye materiales, insumos y equipos requeridos. • Se elimina modelo de atención y se incluye nuevo modelo atención humanizada • Se ajustan los componentes por dimensión. • Se actualiza el decálogo de humanización. • Se actualizan los indicadores asociados • Se actualiza la bibliografía

Elaboró: María Del Rosario Marmolejo C. Líder de Programa Humanización Beatriz Elena Alarcón Muriel Líder Relación con el Ciudadano	Revisó: Luz Adíela Ospina Líder de Gestión de calidad y Excelencia Carmen Rocío Camargo Acosta Profesional apoyo Gestión de calidad y Excelencia	Aprobó: Natali Mosquera Narváez Gerente
--	---	---