



Red de Salud del Centro E.S.E.

“Por una salud más cercana, con excelencia y amor”

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.
Calle 100 # 13-14 Villacolombia, Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 312098
www.saludcentro.gov.co

POLÍTICA Y MODELO DE HUMANIZACIÓN

Misión Salud con Excelencia y Amor

El Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona (AHCP) de la Red de Salud del Centro E.S.E.

Red de Salud del Centro E.S.E. · Santiago de Cali

Resumen. La Red de Salud del Centro E.S.E. —primera red de IPS de primer nivel acreditada por el ICONTEC en Santiago de Cali— reconoce la dignidad humana como el eje orientador de todas sus actuaciones. Este documento presenta la Política y el Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona (AHCP) 2026, que entreteje la excelencia técnica con la calidez humana en beneficio de pacientes, familias y colaboradores. El modelo se estructura sobre tres pilares y seis ejes estratégicos, se articula con el Sistema Único de Acreditación en Salud y los pilares Planetree, y se alinea con la Política Nacional de Humanización 2021–2031 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible 3 y 8.

Palabras clave: humanización en salud · atención centrada en la persona · acreditación ICONTEC · seguridad del paciente · riesgo psicosocial · cuidado al cuidador.

1. Introducción

La presente política formaliza el compromiso institucional de unir la calidad técnica con la calidez humana, el respeto por la diversidad y la **empatía**, entendida como la facultad de conectar con el otro para comprender su vivencia, permitiendo que la sensibilidad ante el sufrimiento se transforme en acciones concretas de cuidado a través de una **compasión proactiva**.

La ruta de navegación institucional se fundamenta en el modelo de **Atención Humanizada Centrada en la Persona (AHCP)**, alineado con los estándares del Sistema Único de Acreditación en Salud y los pilares de la organización Planetree. Este enfoque establece un estándar de excelencia que mejora la participación del paciente, su familia y los grupos de valor, y fortalece la incidencia territorial, la gobernanza clínica y la gestión del talento humano para traducir cada interacción en una atención en salud de alto valor.

Como referente superior, la política adopta los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**: el ODS 3 (Salud y Bienestar), garantizando una atención accesible, segura y con trato digno; y el ODS 8 (Trabajo Decente), promoviendo un entorno laboral justo y seguro, pues el bienestar del personal es la base indispensable para brindar un servicio humanizado. Asimismo, se articula con la **Política Nacional de Humanización 2021–2031** del Ministerio de Salud y Protección Social.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

2. Objetivo de la política

Objetivo general. Establecer los lineamientos estratégicos transversales para garantizar una experiencia de atención digna, segura, cercana y respetuosa en todos los entornos de la Red de Salud del Centro E.S.E.

Objetivos específicos

- Fomentar una cultura organizacional basada en los valores institucionales y el bienestar integral de los colaboradores, promoviendo el Cuidado al Cuidador como base de la excelencia en el servicio.
- Promover la comunicación asertiva y el trato digno mediante un enfoque diferencial e interseccional que reconozca la diversidad étnica, de género y de ciclo vital.
- Fomentar ambientes físicos sanadores, gestionando el confort, la privacidad y la seguridad como factores terapéuticos.
- Promover la participación social efectiva, asegurando que la «voz del usuario» sea un eje vinculante en la toma de decisiones.
- Integrar tecnologías con sentido humano como facilitador del vínculo empático y del acceso.
- Asegurar la vivencia de la ética, la autonomía y la seguridad, con respeto absoluto por el consentimiento informado.

3. Fundamento del modelo: tres pilares

El modelo AHCP se sostiene sobre la dignidad humana y se estructura en tres pilares fundamentales:

- **Excelencia Técnica.** La máxima expresión de respeto por la vida, donde la seguridad del paciente y la calidad científica son garantías de una atención digna.
- **Compasión Proactiva.** La capacidad de conectar con el otro a través de la empatía para transformar la sensibilidad ante el sufrimiento en acciones concretas de cuidado, alivio y respuesta oportuna.
- **Alianza Terapéutica.** El reconocimiento del paciente y su familia como socios activos y corresponsables en las decisiones sobre su salud, en una relación de confianza y respeto mutuo.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E. - gerencia@saludcentro.gov.co

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

4. El Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona

El modelo sitúa en el centro al **colaborador** y al binomio **paciente–familia**, conectados por una comunicación asertiva con enfoque diferencial para la igualdad e inclusión. Alrededor operan los ejes del Sistema Único de Acreditación —seguridad del paciente, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, responsabilidad social y transformación cultural— bajo el lema institucional «Por una salud más cercana, con excelencia y amor».

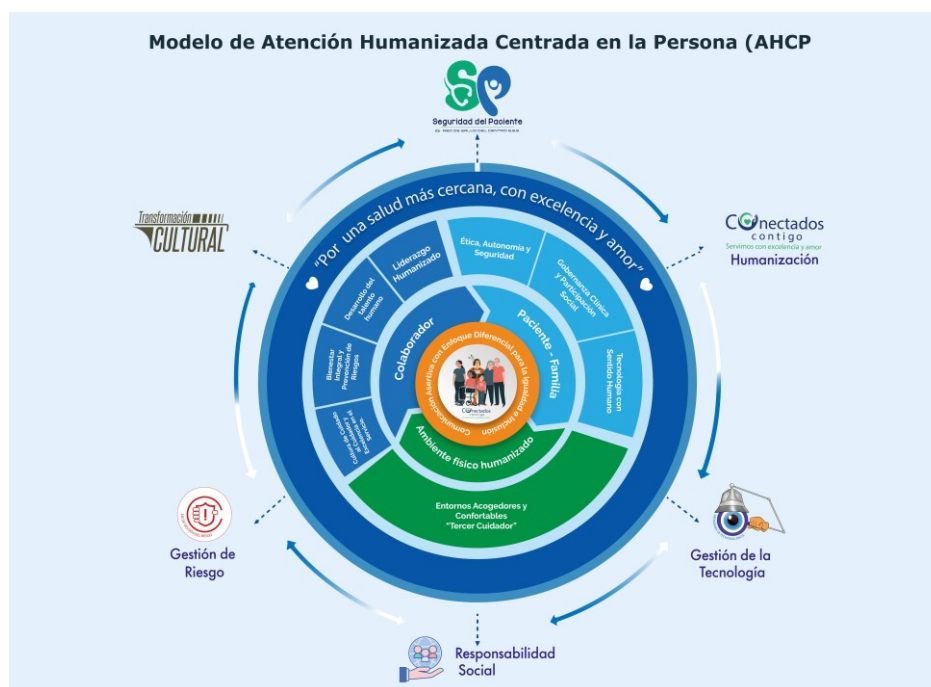


Figura 1. Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona (AHCP). Red de Salud del Centro E.S.E., 2026.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E. - gerencia@saludcentro.gov.co

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

5. Seis ejes estratégicos

La política se operacionaliza a través de seis ejes estratégicos que orientan las líneas de acción institucionales:

Eje estratégico	Alcance
1. Cultura del Cuidado al Cuidador	Bienestar integral y salud mental del talento humano; gestión del riesgo psicosocial y condiciones de trabajo decente.
2. Comunicación Asertiva y Enfoque Diferencial	Información comprensible y trato digno; respeto por la diversidad étnica, de género y de ciclo vital, y no discriminación.
3. Entornos Físicos Humanizados	El ambiente como «tercer cuidador»: confort, privacidad y seguridad que reducen el estrés hospitalario.
4. Gobernanza Clínica y Participación Social	Liderazgo humanizado y la «voz del usuario» como insumo vinculante para las decisiones estratégicas.
5. Tecnología con Sentido Humano	Transformación digital que reduce barreras de acceso sin reemplazar el vínculo ni la mirada humana.
6. Ética, Autonomía y Seguridad	Respeto absoluto al consentimiento informado, prácticas seguras e integridad de la persona.

6. Cuidar al que cuida: la dimensión psicosocial

«No hay atención humanizada sin equipos humanizados». El bienestar del talento humano es la base indispensable de un servicio humanizado. La gestión del riesgo psicosocial —conforme a la Resolución 2646 de 2008 y la normativa vigente en la materia— y la prevención del desgaste profesional protegen la salud mental de quienes cuidan.

En esta línea, la institución desarrolla el estudio «El costo invisible de la resiliencia», que aplica el **Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)** a colaboradores para medir agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, y orientar una intervención psicosocial focalizada. La estrategia institucional **«Te Cuidamos desde el Centro»** articula bajo tres principios “TE Escucho, TE Cuido, TE Valoro”.

7. Seguimiento, evaluación y ciclo PHVA

El modelo se gestiona bajo el ciclo de mejoramiento continuo (PHVA): Planear (política, ejes y plan de trabajo), Hacer (implementación de líneas de acción), Verificar (monitorización de indicadores por eje) y Actuar (planes de mejora y estandarización). A continuación, se presentan indicadores de referencia:

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E. - gerencia@saludcentro.gov.co

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Eje	Indicador	Meta 2026
Cuidado al cuidador	Cobertura de intervención psicosocial (MBI-HSS)	≥ 80%
Comunicación / enfoque diferencial	Comprensión de derechos y deberes del usuario	≥ 90%
Entornos humanizados	Cumplimiento de rondas de observación AHCP	≥ 85%
Gobernanza y participación	Cierre de acciones derivadas de la «voz del usuario»	≥ 80%
Ética, autonomía y seguridad	Consentimientos informados verificados	100%

8. Beneficios del enfoque AHCP

- **Paciente.** Mayor autonomía, trato digno y reducción del estrés y la ansiedad durante la atención.
- **Familia.** Mejor comunicación, comprensión de la situación y participación activa en el cuidado.
- **Colaborador.** Aumento de la satisfacción laboral, bienestar y reducción de la carga emocional.

9. Un compromiso de todos

Esta política es de obligatorio cumplimiento en todos los ámbitos intramurales, extramurales y de apoyo, para servidores públicos, colaboradores, estudiantes en convenio docencia-servicio, contratistas y proveedores. **Entretejemos esfuerzos** para que el goce efectivo del derecho a la salud y la protección de la dignidad humana sean la prioridad absoluta de la Red de Salud del Centro E.S.E.

«Por una salud más cercana, con excelencia y amor»

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E. - gerencia@saludcentro.gov.co

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co