



1. NORMATIVA

- **Constitución Política de Colombia:** "Colombia es un estado social de derecho...fundamentado en el respeto de la dignidad humana..."
- **Resolución 13437 de 1991:** "Adopta como postulados básicos el propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público en las instituciones Hospitalarias..."
- **Ley 100 de 1993:** "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones"
- **Ley 1122 de 2006:** "Por la cual se hacen algunas modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud; fija como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.
- **Decreto 1011 de 2006:** Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1438 de 2011:** Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad en Salud y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 1348 de 2012:** se expide la regulación sobre deberes y derechos que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud, más conocida como ley de deberes y derechos de los pacientes.
- **Resolución No. 123 de 2012:** "Unifica y reemplaza los Manuales de Estándares de Acreditación para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Hospitalarias y para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias y fortalece los estándares de seguridad de pacientes, de humanización, de gestión del riesgo y la gestión en la relación docente asistencial, entre otros.
- **Ley 1712 de marzo 06 de 2014:** "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones."
- **Resolución 02082 de 2014** "Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del sistema único de acreditación en salud".
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Resolución 5095 de 2018** "Por la cual se adopta el "Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 3.1".

- La Política de talento humano de la secretaria Distrital de salud, tiene como objetivo central garantizar condiciones de trabajo dignas a las personas que laboran en el sector y a la vez mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

2. ALINEACIÓN CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Política de Humanización, es transversal a toda la entidad y se articula directamente con la Misión y Visión desde:

Misión: La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., presta Servicios de Salud a través de un Modelo de Atención Integral en Red, bajo los enfoques de gestión integral del riesgo y seguridad, fortaleciendo la formación académica orientada a la investigación científica e innovación, con un talento humano comprometido, humanizado y competente que contribuye al mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros usuarios urbanos y rurales de las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Sumapaz.

Visión: En el año 2024 seremos una Empresa Social del Estado referente en el Distrito por la prestación de servicios de salud con estándares superiores de calidad, consolidada, sostenible, referente en investigación, docencia e innovación, con enfoque diferencial, territorial y comunitario, que promueven el cambio, la intersectorialidad, impactando positivamente la salud y calidad de vida de nuestros usuarios.

Objetivos Estratégicos:

Objetivo 1: “Consolidar el Modelo de Atención Integral en Red, garantizando la prestación de servicios integrales de salud, con enfoque en la gestión de riesgo, servicios humanizados, accesibles y oportunos, impactando positivamente las condiciones de salud de nuestros usuarios, familia y comunidad”.

Objetivo 2: “Alcanzar estándares superiores de calidad en salud, mediante la implementación de acciones progresivas que contribuyan al fortalecimiento del desempeño institucional y reconocimiento como Hospital Universitario de la Subred Sur E.S.E. optimizando la atención centrada en los usuarios”.

Objetivo 3: Administrar adecuadamente, eficaz, eficiente y transparente los recursos financieros que conlleven a una sostenibilidad financiera de la Subred Sur que contribuya en la prestación integral de servicios.

Objetivo 4: Fortalecer la cultura organizacional y el crecimiento del talento humano a través del desarrollo de competencias laborales, que promuevan una cultura de servicio humanizado y de mejoramiento continuo facilitando la implementación del Modelo de Atención en Red.

Objetivo 5: Mantener los niveles de satisfacción de los usuarios, familia y comunidad, desarrollando estrategias que promuevan los espacios de participación y fortalecimiento del control social a partir del Modelo de Atención en Red.



3. ENUNCIADO

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E se compromete a prestar servicios de salud humanizados basados en el respeto, el compromiso y el trabajo en equipo, para que impacten positivamente en la sana convivencia, en la cultura organizacional, la satisfacción de los colaboradores y la calidad del servicio hacia el usuario, su familia y la comunidad.

4. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Objetivo General

Consolidar en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. esquemas de buen trato y sana convivencia entre los grupos de valor (usuarios, familia y comunidad, colaboradores, medio ambiente, gobierno, educación-formación, y proveedores), que permitan la proyección de los valores, el desarrollo de habilidades sociales y el fortalecimiento de los atributos de calidad que impactan en un servicio con calidez profesionalismo en beneficio de la satisfacción del servicio.

Objetivos específicos

- ✓ Transformar la cultura organizacional hacia un enfoque de respeto, trato humanizado y trabajo en equipo.
- ✓ Implementar estrategias que influyan en la mejora de la atención humanizada, disminuyan el ruido en los ambientes, fomenten la privacidad de la atención, y mejoren la experiencia del trato y confort en cliente interno y externo
- ✓ Disminuir las PQRS por trato deshumanizado.

5. ALCANCE DE LA POLÍTICA

La política de humanización en su consecución y aplicación va dirigida a todos los colaboradores y procesos de la entidad, dando cumplimiento a los procesos y procedimientos institucionales.

6. DEFINICIONES

- **Buen Trato:** Se define en las relaciones con otro (y/o con el entorno) y se refiere a las interacciones (con ese otro y/o con ese entorno) que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración. Son formas de relación que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan. Este tipo de relación, además, es una base que favorece el crecimiento y el desarrollo personal.
- **Calidad:** Se designa con el término de calidad a aquella propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición.
- **Calidez:** La calidez es una cualidad positiva que en sentido literal se vincula con el adjetivo cálido (que proporciona calor). Está relacionada con el afecto humano y la cordialidad en el sentido de "calor humano", y es uno de los valores personales que brinda comodidad en las relaciones sociales y abre las puertas al bienestar interior del individuo y de su entorno social.

- **Cultura Organizacional:** Es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización.
- **Comunicación Efectiva:** El medio por el cual la persona, emite y recibe información interactuando con otras personas, por medio de palabras habladas, escritas, gestos, miradas que denotan su afectividad, creando así una capacidad de intercambio de información.
- **Contaminación acústica:** la presencia en el ambiente de ruidos o vibraciones, cualquiera que sea el emisor acústico que los origine, que impliquen molestia, riesgo o daño para las personas, para el desarrollo de sus actividades o para los bienes de cualquier naturaleza, o que causen efectos significativos sobre el medio ambiente.
- **Derecho a la salud:** El goce del grado máximo de salud que se puede lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano (OMS, 1946). El derecho a la salud tiene dos atributos; garantía de condiciones de vida y acceso a servicios de salud.
- **Dignidad humana** La dignidad humana es un valor y un derecho innato, inviolable e intangible de la persona, es un derecho fundamental y es el valor inherente al ser humano porque es un ser racional que posee libertad y es capaz de crear cosas.
- **Entorno saludable:** Es donde los colaboradores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Así mismo, permite a los colaboradores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla, ser más energéticos, positivos y felices.
- **Grupos de Valor:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, en su Documento de caracterización de grupos de valor DI-DE-OD-03-V1, identifica las características, demográficas, geográficas, necesidades, intereses, preferencias, expectativas y motivaciones de los grupos de valor identificados y clasificados en seis (6) Grupos de Valor. (**Colaboradores, Usuario Familia y Comunidad, Proveedores y Servicios Tercerizados, Gobierno, Medio Ambiente, Educación y Formación**).

- **Humanizar:** Gestionar procesos para mejorar las competencias, realización y desarrollo personal del talento humano, con el fin de alcanzar los objetivos institucionales: brindar calidad a los servicios de salud, mejorar el bienestar de la población y aumentar el grado de satisfacción de la comunidad y los usuarios con su activa participación y trabajo intersectorial.
- **Humanización de la salud:** Considerar al ser humano en sentido global, holístico, es decir, en su dimensión física, emocional, relacional, espiritual, social e intelectual. Para intervenir de manera holística se requiere recuperar la visión integral; ir en contra de la mentalidad contemporánea, predominante en algunos medios que va por el camino de la fragmentación y

la súper especialización.

- **Profesionalismo:** Se utiliza para describir a todas aquellas prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del respeto, la mesura, la objetividad y la efectividad en la actividad que se desempeñe. El profesionalismo es la consecuencia directa de ser un profesional, un individuo que tiene una profesión particular y que la ejerce de acuerdo a las pautas socialmente establecidas para la misma.
- **Riesgo:** Es la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro. Es esa vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que alguien o algo pueda verse afectado por el.
- **Salud:** La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.
- **Satisfacción del usuario:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.
- **Sostenible:** El adjetivo sostenible se refiere a algo que está en condiciones de conservarse o reproducirse por sus propias características, sin necesidad de intervención o apoyo externo. El término puede aplicarse sobre diversas cuestiones; métodos productivos, procesos económicos, etc.
- **Sana Convivencia:** La convivencia se refiere a la potencialidad que tienen las personas para "vivir con otros", Con eso se está haciendo referencia a principios fundamentales como el respeto a las ideas y sentimientos de los demás, la tolerancia frente a las diferencias, la aceptación, valoración de la diversidad, la solidaridad, entre otros.
- **Servicio humanizado:** Compromiso que adquiere el colaborador frente al usuario de poner a su disposición su máxima capacidad de entrega, en procura de resolver el problema o satisfacer la necesidad por la que acude a la institución de salud. Se concreta en la atención integral centrada en el usuario y su entorno (enfoque diferencial), con atributos de calidad y calidez, que responda a sus requerimientos.
- **SIDBA:** Corresponde a las siglas del Sistema de Información Distrital de Barreras de Acceso a los Servicios de Salud.
- **SDQS:** Corresponde a las siglas del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha.
- **Trabajo digno y decente:** Los postulados del trabajo digno y decente toman en cuenta temas fundamentales como la calidad de vida, la igualdad de género y el ciclo vital.
- **Transformación:** Es la acción y efecto de transformar (hacer cambiar de forma a algo o alguien, transmutar algo en otra cosa). El término procede del vocablo latino transformarlo.

- **Trabajo En Equipo:** Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común.
- **Valores:** La palabra valores viene del latín *valere" lo que significa "ser fuerte". Este vocablo alude a todos aquellos principios que le permiten a los seres humanos mediante su comportamiento realizarse como mejores personas; es decir son esas cualidades y creencias que vienen anexadas a las características de cada individuo y que ayudan al mismo a comportarse de una forma determinada.

7. DESARROLLO

Frente al proceso de acreditación, la Humanización tiene un eje específico de desempeño que involucra la intervención objetiva de los colaboradores –usuarios, familia y comunidad y demás grupos de valor, motivando esquemas de trato digno, respeto por la diferencia, privacidad, dignidad, manejo integral del dolor, apoyo emocional, atención con tecnología accesible, oportunidad de servicio, cultura, escucha activa, educación al usuario y mirada sistémica, que fortalecen los atributos de calidad orientados al proceso de atención en salud con enfoque humanizado.

En el proceso del modelo integrado de planeación y gestión MIPG , abarca el proceso de humanización correspondiente al análisis del contexto interno y externo con participación activa de los diferentes grupos de valor, generando planes de acción que den respuesta a sus necesidades y expectativas, promoviendo estrategias que fortalezcan los valores y buenas prácticas de trato humano y digno. Lo anterior, por medio de dos líneas de intervención, una de ellas es la del cliente interno caracterizada por la intervención realizada a colaboradores y la de cliente externo caracterizada por la intervención a los usuarios, familia y comunidad de forma individual o colectiva.

8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Los niveles de responsabilidad de la implementación y seguimiento están relacionados con las líneas de defensa establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión las cuales se describen a continuación:

Línea Estratégica: A cargo de la Alta Dirección, definiendo su marco general además de supervisar su cumplimiento.

Primera línea de Defensa: A cargo del líder del proceso y sus equipos de trabajo, su rol principal es divulgar, promulgar, implementar y hacer seguimiento a la política desde el autocontrol a través de sus diferentes programas y actividades.

Segunda línea de Defensa: A cargo de las Oficina de Calidad y Oficina Asesora de Desarrollo Institucional, responsable de monitorear y evaluar la implementación de las estrategias y gestión de la primera línea de defensa.

Tercera Línea de Defensa: A cargo de la Oficina de Control Interno, quien provee una evaluación

objetiva y de aseguramiento a la entidad a través del proceso de auditoría interna sobre la efectividad de las políticas, su implementación y la adecuada operación del Sistema de Control Interno.

9. INDICADORES

Objetivos que se desean alcanzar con el cumplimiento de la política	Metas para dar cumplimiento específico de la política	Indicador de Evaluación		
		Nombre del indicador	Fórmula	Periodicidad de medición
Fortalecer los conocimientos y estrategias del programa de Humanización con enfoque de buen trato y sana convivencia.	Lograr que el 85% de los colaboradores estén capacitados en temas como: programa de humanización y política de humanización.	Cobertura de personas capacitadas en el programa de humanización y la política de humanización.	Número de personas capacitadas en el periodo / Número de personas convocadas en el mismo periodo *100.	Trimestral
	Alcanzar un 85% de apropiación del conocimiento del programa y política de humanización.	Porcentaje de apropiación de conocimiento al programa y política de humanización	Número de ítems con cumplimiento de criterios de evaluación / Total de ítems evaluados. *100	Trimestral
	Ejecutar al 100% el programa de Humanización Institucional con las dos líneas de intervención (cliente interno-cliente externo)	Porcentaje de cumplimiento del programa de humanización	Número de actividades establecidas para el periodo, en el programa de humanización, que fueron ejecutadas / Total de actividades establecidas en el programa de humanización, para el periodo evaluado *100%	Trimestral
	Disminuir en un 2% anual el número de PQRS por trato deshumanizado con respecto al periodo anterior.	Porcentaje de Disminución de PQRS relacionadas con Deshumanización	(Número de PQRS por trato deshumanizado vigencia actual / PQRS trato deshumanizada vigencia anterior) -1	Anual
Desarrollar	Lograr el 85% de satisfacción de los usuarios	Porcentaje de satisfacción del usuario.	(Número de usuarios intervenidos satisfechos en el periodo objeto de	Trimestral



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

POLÍTICA: HUMANIZACIÓN

DI-DE-FT-07 V4

estrategias de capacitación, intervención y acompañamiento que promuevan un aumento en la percepción de la atención humanizada.	intervenidos en las diferentes estrategias del programa de humanización.	(Intervenidos en el Programa de humanización).	evaluación) / (Total de Usuarios intervenidos según periodo objeto de evaluación) * 100
---	--	--	---

10. PUNTO DE CONTROL

Plan de acción de humanización monitoreado trimestralmente. Seguimientos indicadores de la Política de Humanización.

11. RESPONSABLE

Equipo de Humanización. Oficina de Gestión de la Calidad.

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
3	26/02/2021	Modificación de acuerdo a la plataforma estratégica.
4	08/04/2022	Se actualiza normatividad, se agregan definiciones, de actualizan objetivos específicos, y se modifica indicador de apropiación de conocimiento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
NOMBRE: Diana Carolina Guevara Franco	NOMBRE: Dayra Ianova Castellanos Londoño	NOMBRE: Gloria Libia Polania Aguillon	NOMBRE: Luis Fernando Pineda Ávila
Cargo: Profesional especializado	Cargo: Jefe Oficina de Calidad	Cargo: Jefe Oficina Asesora Desarrollo Institucional	Cargo: Gerente
Fecha: abril de 2022	Fecha: abril de 2022	Fecha: 01 de junio 2022	Fecha: 01 de junio 2022
Firma:	Firma:	Firma:	Firma: