

	POLÍTICA	PO01-PLN	
		Versión 02	Página 1 de 8
	HUMANIZACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Emisión: Agosto de 2023 Fecha Revisión: Agosto de 2024 Fecha Actualización: Agosto de 2024	

1. PROPÓSITO DE LA POLÍTICA

Generar acciones estratégicas para implementar cultura de humanización en el *Hospital Raúl Orejuela Bueno ESE*, tanto para los funcionarios que hacen parte de la planta de cargos, como para los colaboradores contratistas, servicios de salud tercerizados y extensiva a los usuarios del servicio de la salud, con el propósito ofrecer un servicio oportuno integro y de calidad.

La Política de Humanización en salud, implica centrar esfuerzos para fortalecer la relación entre los agentes del sector salud con los pacientes desde la lógica de una cultura de humanización en un enfoque diferencial, con el objetivo de garantizar el goce efectivo del derecho a la salud y la consolidación de la protección de la vida y de la dignidad de las personas que acuden al servicio de salud.

Humanizar implica un compromiso ético vinculado a los valores tanto individuales como organizacionales, que fomentan una convivencia saludable con nuestros prójimos. Reconocemos que todos somos seres humanos y, por lo tanto, la dignidad humana no debe verse afectada por ninguna condición o circunstancia, incluyendo dentro del ámbito hospitalario. Este entorno facilita el desarrollo del talento humano mediante la implementación de prácticas que promueven la humanización en la atención hacia pacientes, familias y la comunidad en general, así como en las interacciones entre colaboradores y todas las partes involucradas. Es en este contexto que se ha establecido una política y un programa destinados a la humanización de la atención.

2. ALCANCE

Esta política de Humanización con enfoque diferencial se aplica a todas las actividades del proceso de atención a los usuarios y sus familias, involucrando a todos los procesos de la *Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E.* Esto incluye a empleados, usuarios, directivos, estudiantes en práctica formativa, las diferentes sedes y servicios tercerizados.

3. DEFINICIONES

- **Satisfacción:** Es el nivel del estado de animo de una persona que resulta comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas, toda institución que logre la satisfacción del usuario y su familia obtendrá como beneficios su lealtad, difusión gratuita, reconocimiento y posicionamiento.
- **Humanización:** Consiste en proporcionar cuidados a la persona de manera solidaria, digna, con respeto, empatía, teniendo en cuenta sus decisiones y sus valores. Se basa en la carta Universal de los Derechos y Deberes de la persona como respecto a la vida y a la dignidad.
- **Humanización en Salud:** Tiene como objeto principal el ser humano con todas sus necesidades de ayuda para lograr la adaptación, compañía, explicaciones acerca de su

	POLÍTICA	PO01-PLN	
		Versión 02	Página 2 de 8
	HUMANIZACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Emisión: Agosto de 2023 Fecha Revisión: Agosto de 2024 Fecha Actualización: Agosto de 2024	

situación de salud, incertidumbre por el futuro; por tanto la atención integral de calidad, en lo físico, emocional y espiritual tratando al paciente con respeto y dignamente como persona no como un número o patología que tiene derechos como el de ser escuchado, saber acerca del tratamiento y procedimientos que se le vayan a realizar, como también mantener la confidencialidad, respetar sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga de la enfermedad que padece.

- **Derecho:** Es un sistema u orden normativo e institucional que regula la conducta externa de las personas y/o usuarios y su familia, que regula la convivencia social y permite resolver los conflictos para una buena convivencia social.
- **Deber:** Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad. Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan. Brindar un trato respetuoso y digno al personal de salud, a los otros pacientes y a sus familiares.
- **Atención centrada en el paciente:** Enfoque que prioriza las necesidades y preferencias del paciente en la toma de decisiones y planificación de su atención.
- **Empatía:** Capacidad de comprender y compartir los sentimientos del paciente, mostrando compasión y apoyo emocional.
- **Comunicación efectiva:** Intercambio claro y comprensible de información entre el personal de salud y el paciente, considerando sus necesidades y limitaciones.
- **Respeto a la autonomía:** Reconocimiento del derecho del paciente a tomar decisiones informadas sobre su atención y cuidado.
- **Ambiente acogedor:** Entorno físico y emocional que promueve la calma, comodidad y seguridad del paciente y su familia.
- **Apoyo emocional:** Ayuda y acompañamiento emocional proporcionado por el personal de salud para aliviar el estrés, ansiedad y miedo del paciente.
- **Confidencialidad:** Es una característica de la relación profesional-usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
- **Estigma de la enfermedad mental:** Es el uso de etiquetas negativas para identificar a una persona que tiene algún tipo de sufrimiento mental. Se convierte en una barrera y desalienta a las personas y sus familias para conseguir la ayuda que necesita por temor a la discriminación. Es el efecto de los estereotipos o creencias negativas, construidos y fuertemente arraigados frente a un grupo de personas asociados al desconocimiento sobre la característica diferencial. Son los prejuicios muy comúnmente asociados al temor y/o la rabia, que llevan a la discriminación y puede llevar a denegar ayuda o a sustituir la atención requerida por un grupo de personas, sus familias y sus cercanos.
- **Enfermedades Crónicas:** La OMS define como enfermedad crónica “enfermedades de larga duración y generalmente progresión lenta” y en EEUU el Centro para la Prevención y Control de enfermedades, lo define como “las condiciones que no son curadas cuando se adquieren son consideradas como crónicas”.
- **Inclusión Social:** es comprendida como las acciones que se realizan para lograr que los grupos que han sido social e históricamente excluidos por sus condiciones de desigualdad o

	POLÍTICA	PO01-PLN	
		Versión 02	Página 3 de 8
	HUMANIZACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Emisión: Agosto de 2023 Fecha Revisión: Agosto de 2024 Fecha Actualización: Agosto de 2024	

vulnerabilidad se integren a la vida comunitaria independientemente de su origen, condición social o actividad. En definitiva, acercarlo a una vida más digna, donde pueda tener los servicios básicos para un desarrollo personal y familiar adecuado y sostenible puedan ejercer su derecho a la participación y sean tenidos en cuenta en las decisiones que les involucran.

- **Practica humanizante:** Práctica de valores y principios que propenden por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.
- **Red de Apoyo:** es una estructura que brinda algún tipo de contención a algo o alguien. La idea suele referirse a un conjunto de organizaciones o entidades que trabajan de manera sincronizada para colaborar con alguna causa.
- **Salud mental:** Un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.
- **Involucramiento de la familia:** Participación activa de la familia en el cuidado y toma de decisiones del paciente
- **El parto humanizado:** es un enfoque que prioriza la atención personalizada, el respeto y la dignidad de la mujer durante el proceso de parto. En Colombia, la **Ley 2244 del 11 de julio de 2022** establece la obligatoriedad de brindar atención humanizada durante el parto.
- **Enfoque diferencial,** Está inmerso en el enfoque de derechos. Reconoce que el curso de vida es distinto para cada persona, según sus condiciones particulares y las situaciones y contextos en los que interactúa. Implica visibilizar y valorar esta diversidad y promover que se elimine cualquier discurso o práctica discriminatoria basada en las diferencias. Se fundamenta en los principios de igualdad, diversidad, interculturalidad, integralidad, participación e inclusión.

Se orienta a reivindicar los derechos de todas las personas, independientemente de sus particularidades, y considera que existen características que exigen acciones distintivas para construir o reconstruir las condiciones habilitantes del ejercicio y la garantía de los derechos, tanto a nivel individual como grupal. Incluye acciones afirmativas a poblaciones históricamente vulneradas.

Frente a las diferencias poblacionales, la PAIS plantea la necesidad de adaptaciones de la atención en salud, según las características de la población (incluidos los momentos del curso de vida), sus modos de vida y sus contextos socios culturales, económicos y políticos. Frente a las diferencias territoriales, plantea adaptaciones de las intervenciones en salud, dependiendo de las características de cada uno de los 3 ámbitos territoriales definidos: urbanos, rurales y dispersos; así como de los 5 entornos: hogar, educativo, comunitario, laboral e institucional.

	POLÍTICA	PO01-PLN	
		Versión 02	Página 4 de 8
	HUMANIZACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Emisión: Agosto de 2023 Fecha Revisión: Agosto de 2024 Fecha Actualización: Agosto de 2024	

4. NORMATIVIDAD VIGENTE

- **Ley 23 de 1981. “Por la cual se dictan normas en materia de ética médica.”**
La misma que es aplicable a los profesionales de la salud que ejercen su profesión en Colombia. “La relación médico-paciente es el elemento primordial en la práctica médica.
- **Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 11** “De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad”.
- **Ley 2244 de 2022. “Por medio de la cual se reconocen los derechos de la mujer en embarazo, trabajo parto, parto y posparto y se dictan otras disposiciones o “ley de parto digno, respetado y humanizado”.** Establece la obligatoriedad de brindar atención humanizada durante el parto y define los principios y derechos de las mujeres durante el parto.
- **Resolución 13437 de 1991 “Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes “.** Desarrolla las políticas, planes y proyectos y las normas técnico administrativas para el mejoramiento de la calidad del servicio de salud, que propendan por la humanización de la atención en salud, por ser un servicio público a cargo de la Nación, la misma que Adoptó como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas los Derechos de los pacientes (Art. 1 numerales 1 al 10).
- **Decreto 1011 del 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”.** Expedido por el Ministerio de Protección Social. En su artículo cuarto definió como uno de sus componentes al “Sistema Único de Acreditación”, el cual promueve desde los estándares de Direccionamiento la definición de la política de atención humanizada y el respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad y desde los estándares asistenciales la declaración de los derechos y deberes de los pacientes incorporados desde el direccionamiento estratégico de la organización.
- **Ley 100 de 1993. “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”. Artículo 1.** El Sistema de Seguridad Social

	POLÍTICA	PO01-PLN	
		Versión 02	Página 5 de 8
	HUMANIZACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Emisión: Agosto de 2023 Fecha Revisión: Agosto de 2024 Fecha Actualización: Agosto de 2024	

Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. (Modificada por la Ley 2161 de 2021, Ley 2112 de 2021, Decreto 2106 de 2019, Ley 344 de 1996. Reglamentada por el Art. 1 Decreto 1950 de 2005, Decreto 1320 de 1997 Adicionada por la Ley 238 de 1995).

- **Ley 1751 de 2015. “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”.** También conocida como la "Ley Estatutaria de Salud". Esta ley establece los principios y fundamentos del sistema de salud en Colombia y enfatiza la importancia de un enfoque diferencial para garantizar el acceso y la calidad de los servicios de salud para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos en situación de vulnerabilidad.
- **Numeral 9 del Artículo 153,** indica que el Sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la Calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con los estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.
- **Política Nacional de Atención Integral a la Infancia y la Adolescencia**
Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Política Nacional de Atención Integral a la Infancia y la Adolescencia.
- **Decreto 1757 de 1994. “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994.** Establece las funciones del comité de ética hospitalaria “Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud, velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna, atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud”.
- **Ley Estatutaria 1618 de 2013. “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.** El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

	POLÍTICA	PO01-PLN	
		Versión 02	Página 6 de 8
	HUMANIZACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Emisión: Agosto de 2023 Fecha Revisión: Agosto de 2024 Fecha Actualización: Agosto de 2024	

- **Decreto 780 de 2016. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”** Se refiere a los comités de ética hospitalaria, previstos en los artículos 2, 3 y 4 de la mencionada Resolución 13437 es abordado por los artículos 2.10.1.1.14 y 2.10.1.1.15 del Decreto 780 del 2016 donde se 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 de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas, además de garantizar a todo paciente el ejercer sin restricciones los derechos descritos en esta resolución por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.
- **La ley 1448 de 2011 artículo 13. enfoque diferencial. El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad.** Por tal razón, las medidas de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral que se establecen en la presente ley, contarán con dicho enfoque.

5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E, y todos sus colaboradores, el equipo de la seguridad del paciente y el proceso de humanización y Atención al Usuario en velar el despliegue de la Política de Humanización e implementar estrategias que conlleven a la cultura de atención humanizada para la prestación de servicios en Salud a través del programa de humanización con un enfoque diferencial.

6. POLÍTICA

El Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E, se compromete a brindar atención centrada en las personas, la familia, la sociedad y la comunidad hospitalaria, identificando sus necesidades y expectativas para asegurar la mejor experiencia de servicio; esto se logra a través de la educación, respeto, privacidad, dignidad y la comunicación en un entorno seguro y saludable.

7. METAS

- Aplicar diagnóstico del estado de la cultura de humanización en un 60% de los involucrados.
- Cumplir en un 80% la ejecución del plan de capacitación en humanización.
- Socializar el 90% de los involucrados la Política y Programa de Humanización con enfoque diferencial.

	POLÍTICA	PO01-PLN	
		Versión 02	Página 7 de 8
	HUMANIZACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Emisión: Agosto de 2023 Fecha Revisión: Agosto de 2024 Fecha Actualización: Agosto de 2024	

- Cumplir en un 90% en el conocimiento de derechos y deberes para todo el personal asistencial administrativos, contratistas, estudiantes en práctica formativa y servicios tercerizados como los usuarios.
- Impactar el 90%, de los usuarios que reciben apoyo psicológico durante el parto humanizado mejorado así el bienestar de las madres gestantes y sus familias.
- Cumplir en un 90% el plan de humanización.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS Y DE REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- **1. Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud)**
República de Colombia. (2015). Ley 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud.
- **4. Política Nacional de Salud Mental**
Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Política Nacional de Salud Mental.
- **5. Política Nacional de Atención Integral a la Infancia y la Adolescencia**
Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Política Nacional de Atención Integral a la Infancia y la Adolescencia.
- <https://hospitalsalazardevilleta.gov.co/phocadownload/Políticas/politica%20de%20humanizacion.pdf>
- https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-103905_archivo_pdf.pdf
- https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf
- http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1618_2013.html
- https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf
- http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732016000100011
- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/documento-propuesta-pnhs-politica-valor-humano.pdf>
- <https://www.minjusticia.gov.co/ojtc/Documents/Publicaciones/9%20Guia-apliacion%20enfoque-.pdf>

	POLÍTICA		PO01-PLN	
			Versión 02	Página 8 de 8
	HUMANIZACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		Fecha Emisión: Agosto de 2023 Fecha Revisión: Agosto de 2024 Fecha Actualización: Agosto de 2024	

9. CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

No. Versión	Fecha Revisión / Actualización	Página	Solicitante	Cambios y/o modificaciones realizadas
01	Agosto de 2023	Todo	Paola Andrea García	Elaboración del documento
02	Agosto de 2024	4, 6 y 7	Magaly Reyes Ortiz	Adherencia a enfoque diferencial

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	Magaly Reyes Ortiz	Referente de Humanización	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>
REVISÓ	Erika Isabel Lasprilla González	Asesora Calidad	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>
	Isabel C. Torres Salazar	Jefe Oficina de Calidad	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>
APROBÓ	Clara Inés Sánchez Perafan	Gerente	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>