

POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 2 de 17

TABLA DE CONTENIDO

1. POLÍTICA.....	3
2. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO.....	3
2.1. MARCO CONCEPTUAL.....	3
2.2. MARCO NORMATIVO	7
3. JUSTIFICACION	9
4. OBJETIVO GENERAL.....	9
4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS:	10
5. ALCANCE	10
6. METODOLOGIA.....	10
a) LINEAMIENTOS.....	12
b) ESTRATEGIAS	13
a. RESPONSABLES	15
b. INDICADORES	15
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	16
8. BIBLIOGRAFIA	16
9. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO	17

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 3 de 17

1. POLÍTICA

El Hospital San José del Guaviare, comprometido con el respeto a la dignidad humana y la prestación de servicios de salud con calidad, establece la presente **Política Institucional de Humanización**, orientada a garantizar una atención centrada en las personas, sus familias y comunidades, bajo principios de respeto, empatía, equidad, ética comunicativa y corresponsabilidad, promoviendo entornos seguros, incluyentes y humanizados para los usuarios y el talento humano.


2. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

2.1. MARCO CONCEPTUAL.

Actores del sector salud: Hace referencia a aquellas personas que realizan actividades relacionadas con el sector salud, tales como personas afiliadas al régimen contributivo, régimen subsidiado, regímenes especiales y excepcionales, afiliados a medicina prepagada, así como, personas que no se encuentran afiliadas. También a los proveedores como instituciones que prestan servicios en salud de naturaleza privada, pública o mixta, a los proveedores de alimentos, de servicios tercerizados, de medicamentos e insumos hospitalarios, a las entidades que administran planes de beneficios y a las instituciones estatales como Ministerio de Salud y Protección Social, entidades territoriales de salud, y entes de inspección, vigilancia y control (Randall P. et al., 2014).

Atención centrada en las personas: Es un enfoque de la atención que integra conscientemente las perspectivas de las personas, los cuidadores, las familias y las comunidades como participantes y beneficiarios de sistemas de salud confiables, organizados entorno a las necesidades integrales de las personas en lugar de a enfermedades individuales, y que respeta las preferencias sociales (World Health Organization, 2015).

Atención humanizada en salud: Es la realización en la práctica de una disposición acción solidaria que vincule, el talento humano habilidosamente ético y la virtuosidad institucional para abordar las necesidades en salud de las personas creando

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 4 de 17

y aplicando directrices orientadas a garantizar los cuidados y beneficios necesarios para que todas las personas, en sus entornos naturales, familiares y sociales, puedan alcanzar y mantener una vida saludable.


Calidad de la atención en salud: Se entiende como la provisión de servicios de salud a individuos y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichas personas (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016a).

Cuidado: Comprende las capacidades, decisiones y acciones que el individuo toma para proteger su salud, la de su familia, la comunidad y el medio ambiente que lo rodea. Se sustenta en el autocuidado e involucra una condición dinámica que integra en diferentes momentos de su vida su capacidad para acumular autonomía, capital de salud y capital social. También involucra el deber de la sociedad y de los sistemas de salud de realizar acciones que permitan ganancias en salud (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016c).

Talento humano en salud: se entiende todo el personal que interviene en la promoción, educación, información de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad de todos los habitantes del territorio nacional dentro de la estructura organizacional de la prestación de los servicios de salud (Congreso de Colombia, 2007).

Los principios de esta política son:

- **Equidad en las actividades en salud:** Una atención equitativa en salud pretende subsanar las necesidades en salud, determinando y realizando con criterios de pertinencia, conveniencia y suficiencia, sin discriminación ni privilegios, los cuidados necesarios para que las personas puedan alcanzar una vida saludable.
- **Disposición / acción solidaria:** Es una actitud cooperativa entre los actores en salud previa y durante la realización de los cuidados necesarios y la responsabilidad de las personas, con sus entornos naturales, familiares y sociales para alcanzar y mantener unas formas de vida saludable

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 5 de 17

- **Relacionamiento constructivo en salud:** Es el vínculo de todos los actores en salud orientando y sumando sus esfuerzos para contribuir al crecimiento y desarrollo de todas las actividades que promuevan alcanzar y mantener unas formas de vida saludable.
- **Responsabilidad compartida:** Consiste en que cada uno de los actores en salud asuma y aporte su responsabilidad personal en cada una de las actividades que compromete su función en promover alcanzar y mantener unas formas de vida saludable.
- **Transversalidad:** Consiste en incorporar la humanización en salud a todos los procesos de gestión en todas las áreas y niveles institucionales e interinstitucionales que realicen actividades en salud.
- **Calidad en Salud:** Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada (Congreso de Colombia, 2011). Los servicios y tecnologías de salud centrados en la persona, familia y la comunidad deben responder a las normativas, estándares y directrices establecidos por la institucionalidad con criterios de oportunidad, seguridad, integralidad y suficiencia para que las personas puedan alcanzar una vida saludable.
- **Los enfoques para la política de humanización son:**

Derechos Humanos: Asume el derecho universal inherente a la persona, de carácter irrevocable, inalienable e irrenunciable y promueve los principios, derechos, deberes y garantías constitucionales de reconocimiento y protección de la salud.

Curso de vida: Es el abordaje de los momentos del continuo de la vida (gestación, primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez) que reconoce que, el desarrollo humano y los resultados en salud dependen de la interacción de


	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 6 de 17

diferentes factores a lo largo del curso de vida, de las experiencias acumulativas y las situaciones presentes en cada individuo, las cuales son influenciadas por el contexto familiar, social económico, ambiental y cultural.

Persona, familia y comunidad: Es el reconocimiento de la persona, la familia y la comunidad como sujetos de cuidado, y la importancia de las relaciones y vínculos en la construcción de realidades en sus entornos naturales y sociales. En consecuencia, las actividades en salud, individuales y colectivas, estarán determinadas por las necesidades — físicas, emocionales, sociales y espirituales—incorporando sus preferencias, modos de vida y la corresponsabilidad sobre su propio cuidado.


Diferencial desde el territorio, la población y las culturas: Es el reconocimiento y comprensión de las necesidades y relaciones entre los aspectos demográficos, ambientales y económicos de los diferentes grupos poblacionales y sociales en cada territorio, así como de personas con características propias acorde al curso de vida, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, cultura, discapacidad, creencias religiosas, habitanza de calle, migración, víctimas de la violencia y/o conflicto armado entre otras situaciones, que las ubiquen en condición de desventaja, con el fin de contribuir a la superación de las desigualdades e inequidades frente a las dinámicas de la atención de la salud, alcanzar y mantener en la población, una vida saludable.

Valores: Son el conjunto de razones a partir de las cuales se procede a fundamentar y validar los planteamientos de la política de humanización en salud y su implementación por parte de los actores en salud. En cuanto a los valores, son las actitudes, aptitudes y habilidades en el talento humano en salud para satisfacer las necesidades y los cuidados necesarios para alcanzar y mantener en las personas una vida saludable.


	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 7 de 17

2.2. MARCO NORMATIVO

- **La Constitución Política de Colombia de 1991** establece el derecho fundamental a la salud, así como los derechos a la vida, a la dignidad humana, a la información, participación e igualdad.
- **La Ley 100 de 1993 del Sistema de Seguridad Social en Salud** señala que el sistema debe garantizar el derecho a la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante servicios de salud oportunos, personalizados, humanizados, integrales, continuos y de acuerdo con estándares aceptados.
- **La Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud)** en su articulado apunta a que los servicios y tecnologías de salud deben estar centrados en el usuario, ser apropiados técnica y médicamente, responder a estándares de calidad, con principios como universalidad, equidad, oportunidad, continuidad.
- **La Resolución 4343 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social** establece los lineamientos de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **La Decreto 270 de 2019 del Ministerio de Salud y la Protección Social** introdujo obligaciones para consulta ciudadana de políticas en calidad de salud, entre ellas la política de humanización.
- **Ley 23 de 1981 Código de Ética:** La cual dicta normas sobre la Ética Médica aplicable a los profesionales de la salud que ejercen su profesión en Colombia. “La medicina es una profesión que tiene como fin cuidar de la salud del hombre y propender por la prevención de las enfermedades, el perfeccionamiento de la especie humana y el mejoramiento de los patrones de vida de la colectividad, sin distingos de nacionalidad, ni de orden económico-social, racial, político o religioso. Por consiguiente, el ejercicio de la medicina tiene implicaciones humanísticas que le son inherentes”.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 8 de 17

- **Ley 1438 de 2011 del Ministerio de Salud y la Protección Social:** Por el medio de la cual se reforma el Sistema general de seguridad social en salud “El Sistema General de Seguridad Social en Salud estará orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. Para esto concurrirán acciones de salud pública, promoción de la salud, prevención de la enfermedad y demás prestaciones que, en el marco de una estrategia de Atención Primaria en Salud, sean necesarias para promover de manera constante la salud de la población”. Comprende dentro de sus principios: “Calidad. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada”.
- **Resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud de Colombia:** Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. “Adoptar 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” se presentan los diez derechos de los pacientes”.
- **Decreto 1011 de 2006 Ministerio de Salud y la Protección Social:** Establece el sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud, definido como el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.
- **Resolución 3280 del 2018 Ministerio de Salud y la Protección Social:** Adoptar los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y de la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y las directrices para su operación, contenidos en los anexos técnicos que hacen parte integral de esta resolución y que serán de obligatorio cumplimiento.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 9 de 17


- **Ley 1164 de 2007 del Ministerio de Salud y la Protección Social:** Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud, la cual tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos.
- **Política Nacional De Humanización En Salud 2025–2035:** “Un camino para alcanzar una calidad en salud humanizada” agosto 2025 del Ministerio de Salud y la Protección Social: La Política Nacional de Humanización en Salud (PNHS), liderada por el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), tiene como objetivo instaurar la humanización en salud, entendida como actividades o dinámicas humanizadoras, como principio transversal en las políticas y acciones del sector salud.

3. JUSTIFICACION

La atención en salud, enmarcada en la complejidad de las relaciones humanas, requiere fortalecer la dimensión ética, comunicativa y solidaria de todos los actores del sistema. Esta política institucional busca consolidar una cultura organizacional orientada al respeto, la empatía y la corresponsabilidad, que reduzca las brechas de trato, mejore la experiencia del usuario, fortalezca el bienestar del talento humano y contribuya a una atención centrada en las personas, sus familias y su comunidad, con enfoque diferencial, equitativo e inclusivo.

4. OBJETIVO GENERAL

Consolidar una cultura institucional de humanización en la ESE Hospital San José del Guaviare, orientada a brindar una atención en salud centrada en las personas, sus familias y comunidades, fortaleciendo las competencias del talento humano, implementando estándares y lineamientos de calidad humanizada, y promoviendo la corresponsabilidad en la construcción de entornos saludables, colaborativos y sostenibles.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 10 de 17

4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Fortalecer las competencias intrapersonales, espirituales y profesionales del talento humano en salud, para que brinde una atención en salud centrada en las personas, sus familias y la comunidad.
- Implementar estándares y lineamientos institucionales que fortalezcan prácticas de atención humanizada, promoviendo entornos de cuidado seguros, equitativos y centrados en las necesidades de las personas, sus familias y comunidades.
- Fomentar la corresponsabilidad en la construcción de entornos saludables para personas, familias, comunidades y el talento humano en salud, mediante prácticas colaborativas y sostenibles.


5. ALCANCE

Aplica a todos los procesos, servicios y niveles de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, en sus áreas misionales y administrativas, involucrando al talento humano en salud, usuarios, familias, proveedores y aliados estratégicos. Su aplicación es obligatoria en los entornos hospitalarios, ambulatorios, administrativos y comunitarios.

6. METODOLOGIA

La implementación de la Política Institucional de Humanización “**Amar para Curar**” se desarrolla a través de un programa, estructurado en etapas que aseguran la participación activa del talento humano, los usuarios, las familias y la comunidad. Esta metodología busca consolidar una cultura institucional de humanización mediante procesos sistemáticos, participativos y orientados a la mejora continua.

Enfoque de implementación del programa se desarrolla por etapas: las cuales incluye el Diagnóstico inicial, el diseño de acciones, la implementación, el monitoreo y los planes de mejora.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 11 de 17

1. Diagnóstico Inicial

Se realiza un análisis institucional para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y aspectos críticos relacionados con las prácticas actuales de humanización en los servicios misionales y administrativos. El diagnóstico incluirá la aplicación de instrumentos como encuestas, observaciones, entrevistas y grupos focales, con el fin de construir una **línea base** que permita orientar la planeación del programa y definir prioridades de intervención.

2. Diseño y Planeación del Programa

Con base en los hallazgos del diagnóstico, se elaborará el Programa Institucional de Humanización, el cual incluirá:

- Estrategias y acciones orientadas al fortalecimiento del trato digno, la comunicación y la empatía.
- Actividades de formación y desarrollo de competencias humanas y profesionales en el talento humano.
- Acciones de mejoramiento del entorno físico, emocional, social y organizacional.
- Definición de indicadores de resultado y proceso para el seguimiento y evaluación.
- Articulación con los programas institucionales de calidad, seguridad del paciente, bienestar laboral y participación social.


El diseño garantizará un enfoque diferencial, centrado en las personas, familias y comunidades.

3. Implementación del Programa

La ejecución del programa se desarrollará de manera progresiva y participativa, promoviendo la corresponsabilidad de todos los actores institucionales.

Las principales acciones incluyen:

- Actividades de sensibilización, capacitación y fortalecimiento del clima organizacional.
- Estrategias de comunicación institucional y campañas relacionadas con el lema “**Amar para Curar**”.
- Adecuaciones de los entornos físicos y relacionales para favorecer el trato humanizado.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 12 de 17

- Espacios de diálogo, escucha activa y participación de usuarios y familias.
- Promoción del liderazgo humanizado y del trabajo interdisciplinario.

4. Monitoreo, Evaluación y Mejora Continua

El programa contará con un proceso permanente de seguimiento, orientado a medir:

- La satisfacción de los usuarios.
- El bienestar del talento humano.
- El cumplimiento de las acciones planificadas.
- El impacto en la calidad y humanización de la atención.

La información obtenida permitirá realizar ajustes, fortalecer acciones efectivas, e incorporar nuevas estrategias que aseguren la sostenibilidad de la política.

La evaluación será participativa y se articulará con los sistemas de gestión de calidad y acreditación en salud.


Enfoque Transversal

En todas las etapas se integrarán los principios de la política: respeto, equidad, empatía, ética comunicativa, corresponsabilidad y participación.

La humanización se incorporará de manera transversal a todos los procesos institucionales, misionales y administrativos, garantizando que el enfoque sea parte del quehacer diario del hospital.

a) LINEAMIENTOS

1. Incorporar la humanización como principio transversal de la gestión institucional.
2. Promover la comunicación solidaria, constructiva y respetuosa.
3. Fomentar la ética del cuidado y la corresponsabilidad.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 13 de 17

4. Asegurar entornos físicos y emocionales seguros, incluyentes y confortables.
5. Reconocer la diversidad cultural, étnica, de género, generacional y funcional en la atención.
6. Promover el bienestar integral del talento humano como condición esencial para brindar cuidado humanizado.

b) ESTRATEGIAS

Como estrategias para el cumplimiento de la Política de Humanización en salud se tienen descritas en el siguiente cuadro, las cuales están articuladas con los lineamientos y objetivos de las mismas:

LINEAMIENTO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR
1. Incorporar la humanización como principio transversal de la gestión institucional.	Integrar el enfoque de humanización en todos los procesos misionales, administrativos y de apoyo.	-Incluir el componente de humanización en planes operativos, manuales de procesos y procedimientos. -Realizar capacitaciones sobre atención centrada en la persona, que incluyan los siguientes temas: I. Competencias blandas II. Comunicación empática y asertiva III. Autocuidado y gestión emocional IV. Sensibilización sobre atención humanizada. V. Manejo del duelo VI. Trato digno	-Porcentaje de documentos institucionales que incorporan el componente de humanización. -Porcentaje de personal asistencial y administrativo capacitado en atención centrada en la persona.



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAIVARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT – 832001966-2

SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD


Código: M-SS-PL-03

Fecha de aprobación:
21/11/2025

Versión: 1.0

Página: 14 de 17

LINEAMIENTO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR
2. Promover la comunicación solidaria, constructiva y respetuosa.	Fortalecer la comunicación efectiva entre usuarios, familias y talento humano.	- Diseñar, socializar e implementar un protocolo institucional de comunicación asertiva y respetuosa en la atención al usuario, complementado con capacitación al personal y mecanismos de seguimiento para garantizar interacciones solidarias y constructivas.	-% de colaboradores capacitados en comunicación asertiva. -Porcentaje del nivel de percepción del usuario externo acerca del trato humanizado en la atención.
3. Fomentar la ética del cuidado y la corresponsabilidad.	Sensibilizar al personal y usuarios sobre el valor ético del cuidado y la responsabilidad compartida en los procesos de salud.	- Desarrollar acciones formativas y comunicativas que promuevan la ética del cuidado y la corresponsabilidad entre el personal asistencial, pacientes y familias, mediante talleres, campañas institucionales.	-Porcentaje de personal capacitado en ética del cuidado y corresponsabilidad.
4. Asegurar entornos físicos y emocionales seguros, incluyentes y confortables	Mejorar las condiciones ambientales y emocionales que favorezcan la dignidad y el bienestar de pacientes, familias y colaboradores.	- Evaluar periódicamente la percepción del entorno hospitalario e implementar mejoras en infraestructura y señalización humanizada, orientadas a garantizar una experiencia segura y acogedora para pacientes y visitantes. -Fomentar espacios de escucha y contención emocional.	-Porcentaje del nivel de percepción del usuario externo acerca del ambiente físico humanizado.
5. Reconocer la diversidad cultural, étnica, de género, generacional y funcional en la atención.	Garantizar una atención con enfoque diferencial y respeto por la diversidad.	- Fortalecer la atención con enfoque diferencial mediante la capacitación del personal y la adaptación de protocolos y materiales informativos en lenguaje claro e incluyente, garantizando la accesibilidad y el respeto por la diversidad de los usuarios."	-Porcentaje de personal capacitado en atención con enfoque diferencial y uso de protocolos adaptados.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 15 de 17

LINEAMIENTO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR
6.Promover el bienestar integral del talento humano como condición esencial para brindar cuidado humanizado (cuidado del cuidador).	Fortalecer la salud física, mental y emocional del talento humano institucional.	- Promover el bienestar laboral mediante del plan anual de bienestar que promueve la salud mental, pausas activas y espacios de reconocimiento y motivación, orientados a mejorar la calidad de vida y el compromiso del personal.	-Porcentaje de actividades de bienestar laboral ejecutadas según el plan anual.

a. RESPONSABLES


Personal idóneo, líder de las áreas objeto del tema, quien responderá permanentemente por el avance, evaluación y mejoramiento en la implementación de las políticas.

- **Gerencia:** Aprobación de recursos para el despliegue.
- **Comité de Ética:** Coordinación, seguimiento y promoción de estrategias.
- **Talento Humano:** Formación y bienestar del personal.
- **Líderes de proceso:** Implementación de acciones en sus áreas.
- **Usuarios y comunidad:** Participación en evaluación de la atención.

b. INDICADORES

Indicadores que evalúan la atención humanizada:

- Porcentaje de documentos institucionales que incorporan el componente de humanización.
- Porcentaje de personal asistencial y administrativo capacitado en atención centrada en la persona.
- % de colaboradores capacitados en el protocolo de comunicación asertiva.
- Porcentaje del nivel de percepción del usuario externo acerca del trato humanizado en la atención.
- Porcentaje de personal capacitado en ética del cuidado y corresponsabilidad.
- Índice de satisfacción con el entorno hospitalario.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 16 de 17

- Porcentaje de personal capacitado en atención con enfoque diferencial y uso de protocolos adaptados
- Porcentaje de actividades de bienestar laboral ejecutadas según el plan anual.


7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento se realizará de forma trimestral a través del Comité de Humanización, mediante:

- Revisión de indicadores.
- Evaluación de la satisfacción de usuarios y personal.
- Análisis de casos de trato inadecuado.
- Recomendaciones para mejora continua.
- Anualmente, se elaborará un informe de evaluación integral con resultados, avances y planes de mejora
- Recolección, análisis y monitoreo de datos para comprobar el cumplimiento y avance según objetivos propuestos, para luego mejorar y/o fortalecer las debilidades y no conformidades identificadas.

8. BIBLIOGRAFIA

- Ministerio de Salud y Protección Social. (2025). Política Nacional de Humanización en Salud 2025–2035: Un camino para alcanzar una calidad en salud humanizada.
- Constitución Política de Colombia (1991).
- Ley 1438 de 2011.
- Resolución 13437 de 1991.
- Resolución 229 de 2020.
- Ley 2294 de 2023.
- Plan Decenal de Salud Pública 2022–2031.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios de salud centrados en las personas (2015).

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-03
		Fecha de aprobación: 21/11/2025
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	Versión: 1.0
		Página: 17 de 17

9. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Katherine Pulido Trabajadora Social - Contratista	Mariela Rojas Trabajadora Social Claudia Yinet Vanegas Figueroa Jefe de Oficina de Calidad	German Amezquita niño Gerente Comité Institucional de Gestión y desempeño

VERSION	FECHA DE APROBACIÓN	ELABORÓ / ACTUALIZÓ	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO
1.0	13/12/2019	Ricardo Almario Mejía Auxiliar de enfermería	Se crea el documento por primera vez
2.0	21/11/2025	Katherine Pulido Trabajadora Social - Contratista	Se actualiza política por cumplimiento normativo.