

**Contenido**

1. OBJETIVOS ..... 2

    1.1. OBJETIVO GENERAL..... 2

    1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... 2

2. POBLACIÓN OBJETO ..... 2

3. ALCANCE..... 2

4. RECURSOS ..... 3

    4.1. TALENTO HUMANO..... 3

    4.2. DOTACIÓN ..... 3

    4.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN ..... 3

5. RESPONSABLE..... 3

6. SIGLAS Y DEFINICIONES..... 3

7. CONSIDERACIONES..... 4

8. GESTIÓN DEL PROGRAMA..... 5

    8.1. META 1:..... **¡Error! Marcador no definido.**

        8.1.1. ESTRATEGIA 1:..... **¡Error! Marcador no definido.**

9. PLAN DE ACCIÓN ..... 18

10. INFORMES ..... **¡Error! Marcador no definido.**

11. INDICADORES ..... 21

12. FORMATOS..... 21

13. ANEXOS ..... 21

14. DOCUMENTOS DE REFERENCIA ..... 21

15. CONTROL DE CAMBIOS ..... 21

<b>ELABORÓ/MODIFICÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN</b>	E-EST--001
	<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	V1 Página 2 de 21

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar las estrategias para la Implementación de una cultura de humanización de la atención en salud en NUEVA SALUD INTEGRAL IPS, con el fin de mejorar la satisfacción del cliente interno y externo e impactar positivamente en la calidad, oportunidad, seguridad y confiabilidad de la atención.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Diagnosticar** el estado actual de la cultura de humanización en la atención en salud en NUEVA SALUD INTEGRAL IPS, mediante la aplicación de instrumentos de evaluación y análisis de percepciones del cliente interno y externo, con el fin de identificar brechas y oportunidades de mejora.
- **Diseñar** un plan integral de estrategias estandarizadas para la implementación de la cultura de humanización, considerando los resultados del diagnóstico, y definiendo acciones específicas que promuevan la calidad, oportunidad, seguridad y confiabilidad de la atención.
- **Evaluar** el impacto de la implementación de las estrategias de humanización en la satisfacción del cliente interno y externo, mediante el seguimiento a indicadores de percepción y calidad del servicio, con el propósito de ajustar y optimizar continuamente los procesos.

## 2. POBLACIÓN OBJETO

Todos los colaboradores, visitantes y terceros de NUEVA SALUD INTEGRAL IPS

## 3. ALCANCE

Las estrategias planteadas en este programa van dirigidas a todos los colaboradores, visitantes y terceros de NUEVA SALUD INTEGRAL IPS

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN</b>	E-EST--001
	<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	V1
		Página 3 de 21

#### 4. RECURSOS

4.1. TALENTO HUMANO: Todo el personal interno y externo que utiliza los servicios directa e indirectamente de NUEVA SALUD INTEGRAL IPS.

4.2. DOTACIÓN: Equipo de cómputo, papelería.

4.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Base de datos del personal interno y externo que utiliza el servicio de NUEVA SALUD INTEGRAL IPS.

#### 5. RESPONSABLE

El cumplimiento de este programa es de responsabilidad de todos los líderes de procesos de NUEVA SALUD INTEGRAL IPS.

#### 6. SIGLAS Y DEFINICIONES

N	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	HUMANIZACIÓN EN SALUD	Es una cuestión de actitudes, una organización humanizada tiene un compromiso personal y colectivo para humanizar la realidad, las relaciones, las conductas y el entorno, especialmente cuando se toma conciencia de la vulnerabilidad ajena y la necesidad de ayuda de los usuarios. La institución debe brindar un trato humanizado, en el servicio de la persona; pensado y concebido para las personas con un compromiso que inicia desde los órganos directivos.
2	ATENCIÓN INTEGRAL	Es el enfoque biopsicosocial que se le brinda a los usuarios, su familia y la comunidad, mediante acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Para ello se requiere de equipos de trabajo multidisciplinarios, con acciones interdisciplinarias, mediante un proceso continuo de la atención.
3	ETICA	Es la rama de la filosofía que estudia la bondad o la maldad de los comportamientos. Tiene como centro de atención las acciones humanas y aquellos aspectos de las mismas que se relacionan con el bien, la virtud, el deber, la felicidad y la vida realizada
4	CALIDAD	Es un principio para darle a la comunidad lo que por derecho espera. Se basa en el principio de que la calidad es la solución a un problema, lo que hace que mejore el desempeño de un sistema de personas y maquinas, y al mejorarla se disminuyen los

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

N	TÉRMINO	DEFINICIÓN
		desperdicios, los costos y se incrementa la productividad, llegando a un producto final de calidad con gran competitividad.
5	CLIENTE	Toda organización, entidad, comunidad o persona que requiera los servicios o productos de una organización, consumidor final que utiliza el servicio, benefactor
6	ATENCIÓN EN SALUD	Esta atención tiene como objetivo, brindar asistencia sanitaria para contribuir a la salud garantizando un agregado de atenciones que permitan, en primer lugar, conservar la salud de las personas. En segundo lugar, evitar el deterioro de la salud de la población tanto cuanto lo permita el conocimiento médico y los recursos disponibles. En tercer lugar, recuperar la salud de quienes han enfermado para que logren sanar. En cuarto lugar, detectar tan precozmente como fuera posible y evitar el agravamiento, en especial de aquellas enfermedades para las cuales aún no se ha identificado una cura. En quinto lugar, aliviar el dolor y minimizar el sufrimiento de los enfermos graves que no pueden ser curados.
7	ATENCIÓN HUMANIZADA	las instituciones en salud deben garantizar la mejor atención al usuario y centrar la atención en el usuario, su familia y personal de salud, los usuarios se cura más rápido, la atención brindada sube a nivel de excelencia, el acompañamiento y fidelidad de familiares y amigos se potencia. Además, el clima laboral mejora, los costos en la prestación de servicios de salud se reducen, la comunidad se conecta con la organización y se revitaliza el compromiso de médicos y enfermeras.
8	SERVICIOS EN SALUD	Son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.

## 7. CONSIDERACIONES

La humanización en la atención en salud constituye un factor determinante para garantizar la prestación de servicios con calidad, oportunidad, seguridad y confiabilidad, centrados en la dignidad, el respeto y el bienestar del ser humano, y que su implementación en **Nueva Salud Integral IPS** es fundamental para mejorar la experiencia y satisfacción del cliente interno y externo, así como para fortalecer el clima organizacional y la confianza en la institución.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN</b>	E-EST--001
	<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	V1
		Página 5 de 21

N	CONSIDERACIÓN
1	La humanización en la atención en salud constituye un pilar fundamental para garantizar el respeto por la dignidad, la autonomía y los derechos de los usuarios, asegurando una atención centrada en la persona, con calidez, empatía y calidad.
2	La satisfacción del cliente interno (colaboradores) y externo (usuarios) es un factor determinante para el logro de resultados institucionales positivos, así como para el fortalecimiento de la confianza, la seguridad y la calidad de los servicios de salud prestados por <b>Nueva Salud Integral IPS</b> .
3	La normatividad vigente en el sistema de salud colombiano, en especial la Política de Humanización en los Servicios de Salud y el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, establece la necesidad de implementar acciones orientadas a mejorar la experiencia del usuario y del talento humano en salud, a través de prácticas humanizadas en la prestación de los servicios.
4	El diagnóstico institucional evidencia la existencia de oportunidades de mejora en cuanto a la percepción de los usuarios y el bienestar del equipo de trabajo, lo que hace necesaria la adopción de estrategias estandarizadas que fortalezcan la cultura de humanización en la IPS.
5	El enfoque metodológico basado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) permite estructurar e implementar de manera ordenada, medible y sostenible las acciones dirigidas a consolidar una atención humanizada, impactando positivamente la calidad, oportunidad, seguridad y confiabilidad de los servicios de <b>Nueva Salud Integral IPS</b> .
6	Es compromiso de la alta dirección y del equipo asistencial y administrativo promover un entorno laboral saludable y empático, así como garantizar experiencias positivas a los usuarios, consolidando así la misión institucional y los valores de respeto, responsabilidad y compromiso con el bienestar de la comunidad.

## GESTIÓN DEL PROGRAMA

El PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN DE NUEVA SALUD INTEGRAL IPS tiene un enfoque integral enmarcado en el usuario interno y externo, es decir, para el usuario y el personal de la institución. Para el primero tiene como prioridad satisfacer sus necesidades, y para el segundo mejorar el bienestar laboral.

El objetivo en común es el fortalecimiento de la interacción entre los colaboradores de la salud y el paciente para la gestión del mejoramiento de la salud.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN</b>	E-EST--001
	<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	V1
		Página 6 de 21

- LA DIMENSIÓN DEL CLIENTE INTERNO está enmarcada en la atención centrada en las necesidades y satisfacción del usuario, familia y cuidadores a nivel físico, emocional, espiritual, intelectual y social.
- LA DIMENSIÓN DEL CLIENTE EXTERNO abarca desde la preparación y formación de los profesionales en salud, la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios para la creación de una cultura de cuidado humano al usuario bajo la práctica de valores y principios institucionales.

### LA DIMENSIÓN DEL CLIENTE INTERNO

Para el diagnóstico de humanización del cliente interno se utilizará la siguiente encuesta, la cual se realizará a través de las plataformas tecnológicas disponibles y será enviada a todos los colaboradores de la institución a través de los diferentes medios de comunicación disponibles en la institución (WhatsApp, Correo). En esta encuesta será diseñada y aprobada por la mesa de trabajo de humanización.

Este diagnóstico se aplicará cada año al inicio de la vigencia (primer trimestre) con el objetivo de verificar el impacto y efectividad de las estrategias formuladas e implementadas en la vigencia anterior.

Será interpretado por la mesa de humanización, en la cual dependiendo los resultados se establecer acciones de mejora que se implementarán durante la vigencia.

### ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y DIALOGO

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAS DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
SOCIALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Dar a conocer la política de humanización a los clientes internos y externos de la institución	Se realizará a través de charlas, capacitaciones y/o a través de las diferentes Tics disponibles en la institución.	Anual  En la inducciones y reinducciones	Mesa de trabajo de Humanización – Liderada por la Coordinación de Calidad	Pre test – Post test	1. Listas de asistencia. 2. Videos 3. Folletos 4. Fotos Y Demás
CUADRO DE HONOR PARA EL SERVICIO DEL MES.	Reconocer el servicio que mejor desempeño ha presentado durante el mes, con el fin de visibilizar los beneficios de una atención integral.	Se realizará la elección del servicio que tenga más felicitaciones, menos fallas en la atención y menos hallazgos de auditoría.	Mensual	Coordinación de Calidad	Hallazgos de auditoría Resultados en encuestas de satisfacción del usuario PQRSF	Cuadros de honor mensuales divulgados

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAS DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
DIA DEL SALUDO	Sensibilizar a los clientes tanto internos como externos, sobre los beneficios que tiene el saludarnos entre nosotros.	Se destinará un día al mes, para realizar actividades por los diferentes servicios y áreas, en las cuales se compartirá la importancia y los beneficios del Saludo.	Mensual	Según cronograma	NO APLICA	Fotos
¿QUIÉN SOY?	Facilitar el reconocimiento del personal de la institución por parte del cliente externo.	Se realizará la entrega a cada colaborador de una identificación visible (placa, botón o gorro marcado) para que el usuario identifique al personal que lo atiende por el nombre y profesión de cada uno	Anual	Mesa de trabajo de humanización.	Formato de seguimiento del buen uso	Lista de asistencia Fotos Actas de entrega
DIA DE LA SONRISA	Sensibilizar a los clientes interno y externo, sobre los beneficios que trae brindar una sonrisa en cada atención que realicemos o recibamos.	Se realiza actividades por cada área y servicios, en donde se expondrá al cliente interno y externo la importancia y los beneficios de la sonrisa	Trimestral	Según cronograma	NO APLICA	Fotos
HUMANIZARNOS PARA HUMANIZAR		Generar un proceso de reflexión a nivel personal e institucional sobre la necesidad de humanizar los servicios de salud y ofrecer lineamientos y orientaciones básicas para comprometerse en este proceso		Mesa de trabajo de humanización – Coordinadora de Calidad		

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN</b>	E-EST--001
	<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	V1
		Página 8 de 21

**• ESTRATEGIAS PARA MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EL AMBIENTE FISICO**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
MEJORAMIENTO DE LA PRESENTACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE NUEVA SALUD INTEGRAL IPS	Mejorar imagen comparativa de la institución y brindar espacios para confortable.	Gestionar que las instalaciones de la institución se pinten y se mejoren las condiciones de presentación, con el fin de mejorar el confort de los Clientes.	NO APLICA	Mesa de trabajo de humanización – Todas las Coordinaciones	NO APLICA	Foto
DISMINUIR LA CONTAMINACIÓN VISUAL	Optimizar la información visual que se publica en las diferentes áreas o servicios de la institución	Siguiendo lo establecido en el INSTRUCTIVO DE ESTRATEGIAS PARA DISMINUCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN VISUAL.	NO APLICA	Coordinación de Calidad – Seguridad y salud en el trabajo	Espacios informativos definidos en la institución	Fotos. Actas de inspección
MEJORAR LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA CAFETERIA	Prestar servicios de cafetería de manera amigable y confortable a los diferentes clientes de la institución.	Solicitar en la cafetería de la institución de instalen electrodomésticos (aire acondicionado y horno microondas), con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes durante la estancia en estos espacios.	NO APLICA	COORDINACIÓN DE CALIDAD – Seguridad y salud en el trabajo	NO APLICA	Instalación de aire acondicionado y microondas para el servicio de los colaboradores
ESTABLECER UN ESPACIO AGRADABLE PARA LOS COLABORADORES	Garantizar ambientes físicos cómodos y tomados para el cliente interno descansen jornadas extensas.	Gestionar espacios que cuente la infraestructura y dotación necesaria, para que el personal descansa en los periodos asignados (de acuerdo a la norma) y tomen los alimentos de manera confortable	NO APLICA	Mesa de trabajo de humanización – Coordinadora de Calidad	NO APLICA	Fotos Oficios

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN</b>	E-EST--001
		V1
	<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	Página 9 de 21

• **ESTRATEGIAS CON ENFOQUE EN DERECHOS Y DEBERES**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
SOCIALIZAR LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	Informar e Instruir a todos los colaboradores sobre los derechos y deberes de los pacientes	A través de diferentes actividades y de la utilización de la TICs disponibles en la institución se realizará la socialización a los colaboradores, sobre de los derechos y deberes de los pacientes.	Permanente	Coordinación de Calidad	Pre test – Post test	Listas de asistencia Fotos Videos Folletos
IMPLEMENTAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	Verificar y ajustar los procedimientos de atención sean acorde al cumplimiento de los deberes y derechos del paciente.	Lectura y ajuste de los procedimientos que sea lugar para dar cumplimiento a los deberes y derechos de pacientes.	No aplica	Líderes de procesos	Verificación	Procedimientos actualizados

• **ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMA DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
OFRECER ORACIONES COLABORATIVAS	Acompañar a los colaboradores en los procesos de dificultad emocional y espiritualmente	Establecer encuentros religiosos de apoyo a los colaboradores que se encuentren pasando por circunstancia difíciles	No aplica	Trabajo social	No aplica	Fotos

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

• **ESTRATEGIAS DE SEMILLEROS DE HUMANIZACIÓN**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
<b>SEMILLEROS DE HUMANIZACIÓN</b>	Conformar grupos de apoyo para la implementación de la política de humanización	<p>Se realizará una convocatoria abierta a todos los colaboradores que deseen hacer participe en la conformación de los semilleros, quienes serán los encargados de apoyar en el cumplimiento de las actividades y estrategias propuesta en este documento.</p> <p>Adicionalmente se convertirán en los vigías de la adherencia de las acciones implementadas</p>	Anual	Talento humano - Trabajo social	No aplica	Acta de conformación de los semillero

• **ESTRATEGIAS DE APOYO SOCIAL**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
<b>BUZONES DE DONACIONES</b>	Apoyar a los pacientes que, durante su estancia, presente alguna dificultad para acceder a insumos básicos (ropa, útiles de aseo), con el fin de mejorar su proceso	Se establecerán buzones de donaciones (ropa, calzado, pañales, elementos de aseo, juguetes, elementos ortopédicos, etc.) en lugares estratégicos y visibles, para que la comunidad que ingrese a la institución los reconozca y apoye a los más necesitados	Permanentemente	Trabajo social/Coordinación de calidad	No aplica	Fotos Buzones de donaciones

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN</b>	E-EST--001
		V1
	<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	Página 11 de 21

• **ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN AL TALENTO HUMANO**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
HUMANIZACIÓN EN LAS INDUCCIONES Y REINDUCCIONES	Mejorar las competencias del personal en la prestación del servicio	Fortalecer el abordaje de la humanización como tema de capacitación durante inducciones y reinducciones del personal	Cuando ingresen Nuevos colaboradores o mínimo cada año	Trabajo social/Coordinación de calidad	Pre test – Post test  Cumplimiento del plan de capacitaciones de la vigencia	Listas de asistencia  Fotos  Fichas técnicas de planeación de la IEC

• **ESTRATEGIAS DE CALIDAD Y HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DE GESTANTES Y RECIEN NACIDOS**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
HUMANIZACIÓN DE GESTANTES Y RECIEN NACIDOS	Permitir el acompañamiento durante las fases de trabajo de gestantes y recién nacidos		Permanente	Mesa de trabajo de humanización – Coordinación PYD	No aplica	Fotos  Oficios

**LA DIMENSIÓN DEL CLIENTE EXTERNO**

Para el diagnóstico de humanización del cliente externo se tendrá en cuenta la encuesta de SATISFACCIÓN DEL USUARIO INSTITUCIONAL, la cual se aplica de manera permanente en cada uno de los servicios. Se deberá realizar un análisis de los resultados cada 6 meses, los cuales serán socializados en la mesa de humanización, en la cual dependiendo los resultados se establecer acciones de mejora.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN</b>	E-EST--001
		V1
	<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	Página 12 de 21

Esta encuesta está clasificada de la siguiente manera: seguridad, oportunidad, pertinencia, humanización, accesibilidad.

• **ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y DIALOGO**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
SOCIALIZACIÓN DE LA POLITICA DE HUMANIZACIÓN	Dar a conocer a la comunidad en general la política de humanización de la atención en salud	Socializar la política de humanización a los clientes externos todos los días en las salas de espera utilizando las diferentes TICs disponibles.	Permanente	COORDINACIÓN DE CALIDAD, Consulta externa	test de conocimiento a la comunidad	Listas de asistencia. Videos Folletos Fotos
		Adicionalmente se solicitara a la alianza de usuarios el apoyo en la socialización de la política en sus diferentes áreas de trabajo.	Cada 3 meses	Alianza de usuario	No aplica	Demás ayudas audiovisuales
SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON PQRSF	Mejorar y optimizar las respuestas a las PQRSF, garantizando una respuesta oportuna dentro de los términos permitidos y dando una solución confortable al usuario	Se realizara por parte del Líder COORDINACIÓN DE CALIDAD, Manual de gestión de PQRSF, con el fin de dar un paso a paso de cómo responder, como realizar el proceso de investigación, y como realizar una respuesta satisfactoria y coherente con la PQRSF.  Adicionalmente se utilizara la página Web de la IPS, para dar	Permanente	COORDINACIÓN DE CALIDAD	Encuesta de satisfacción del usuario	Análisis de PQRSF

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

		respuesta a las PQRSF y que el usuario pueda conocerla sin tener que acercarse directamente a IPS si así lo desea				
--	--	---	--	--	--	--

- ESTRATEGIAS PARA MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EL AMBIENTE FISICO**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
MEJORAR LAS SALAS DE ESPERA	Brindar espacios de comodidad para los usuarios	Gestionar dotación e insumos para adecuar las salas de espera de la IPS	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Coordinadora de Calidad	No aplica	Fotos Oficios
SEÑALIZACION PERTINENTE	Mejorar la accesibilidad y orientación de usuarios y visitantes	Gestionar la señalización de toda la institución con el fin de unificar diseños (respetando los colores establecidos por la norma), para facilitar la accesibilidad y orientación de usuarios y Visitantes	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Coordinadora de Calidad	No aplica	Fotos Oficios

- ESTRATEGIAS CON ENFOQUE EN DERECHOS Y DEBERES**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAR DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
SOCIALIZAR LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES CON LOS COLABORADORES	Divulgar derechos y deberes de los pacientes	Realizar socialización de los derechos y deberes de los pacientes con los usuarios de la institución a través de las diferentes TICs disponibles	Permanente	COORDINACIÓN DE CALIDAD	Encuesta de satisfacción del usuario	Listas de asistencia Fotos Videos Folletos

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

- ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FRECUENCIA	RESPONSABLES	FORMAS DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS
ESPACIO DE REFLEXIÓN Y ORACIÓN	Brindar un espacio de oración y reflexión para la comunidad que acude a la institución	Se gestionará un espacio de reflexión para los usuarios y acompañantes que acuden a la institución	No aplica	Mesa de trabajo de humanización – Coordinadora de Calidad	No aplica	Fotos Oficios

## 8. RIESGO DE LA NO HUMANIZACIÓN

La no humanización en NUEVA SALUD INTEGRAL IPS, puede traer como consecuencias tanto para el cliente interno, cliente externo, como para la organización, es por esto que es de gran importancia el trabajar en las estrategias antes mencionadas, sin que estas sean las únicas que se puedan implementar.

- Riesgo de eventos adversos
- Insatisfacción del cliente interno y el cliente externos
- Eventos adversos
- Demandas
- Mala imagen corporativa.

## 9. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

- CUMPLIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES**

Numero de capacitaciones realizadas X 100

Total de capacitaciones programadas

- CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE BIENESTRAR LABORAL**

Número de actividades de bienestar realizadas X 100

Total actividades de bienestar programadas

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN</b>	E-EST--001
	<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	V1
		Página 15 de 21

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON LAS ACTIVIDADES DE BIENESTRAR LABORAL**

Número de colaboradores que calificaron como buena o excelente las actividades de bienestar realizadas X 100

Total de colaboradores encuestados

- **SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO**

Total de usuarios encuestados que evidencian satisfacción en la atención X 100

Total de usuarios encuestados

- **USUARIOS CON CONOCIMIENTOS EN DEBERES Y DERECHOS DE LA INSTITUCIÓN**

Total de usuarios encuestados que evidencian conocimiento sobre los Deberes y Derechos de la Institución X 100

Total de usuarios encuestados

Estos indicadores se evaluarán de manera semestral (Ver fichas técnicas)

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024



**PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN**

E-EST--001

V1

**PLANEACIÓN ESTRATEGICA**

Página 16 de 21

<b>ELABORÓ/MODIFICÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN</b>	E-EST--001
		V1
	<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	Página 17 de 21



<b>ELABORÓ/MODIFICÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

## 10. PLAN DE ACCIÓN

### 1. Cultura de humanización en la atención centrada en la persona:

Atención de los usuarios y sus familiares, a partir de un enfoque de humanización de la atención en cada uno de los servicios de salud en NUEVA SALUD INTEGRAL IPS

- ✓ Respeto de los derechos y difusión de los deberes de nuestros usuarios.
- ✓ Respeto a las condiciones de privacidad y confidencialidad del usuario.
- ✓ Manejo respetuoso y considerado de la información entregada a medios de comunicación sobre los usuarios.
- ✓ Abordaje respetuoso de tradiciones, creencias y valores

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	COMO	ESTRATEGIA
Socializar derechos y deberes de los usuarios	Líder de humanización	Charlas, divulgación por los diferentes medios	Divulgación y socialización
Brindar un trato digno, respetando la privacidad de usuario	Colaboradores	Manual de atención al usuario	
Permitir la confidencialidad en la atención	Colaboradores	Protocolo de atención al usuario	
Garantizar la prestación de un cuidado humanizado y de calidad.	Colaboradores	Protocolo de atención al usuario	
Potenciar la cortesía y la calidez humana en la prestación de servicios	Colaboradores / coordinadores y directivas	Protocolo de atención al usuario	Salud cordial  Llamar por sus nombres a los usuarios  Mejorar la identificación del personal

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

2. **Líneas de acción centradas en las necesidades del cliente Interno:** Incrementar el nivel de competencia, integridad, seguridad y satisfacción de los colaboradores, generado espacios y condiciones dignas para los trabajadores, que promueven el desarrollo del personal que facilite el logro de los propósitos institucionales:

**Humanización en los funcionarios:**

- ✓ Trato humano, cálido y cortés colaboradores
- ✓ Estrategias para identificar e intervenir los factores de riesgos que pueden afectar la seguridad y salud de los colaboradores en ámbito laboral.
- ✓ Estrategias para mantener, preservar y mejorar la calidad de vida de los funcionarios y colaboradores.
- ✓ Remuneraciones, incentivos y bienestar.
- ✓ Medición de fatiga y riesgos psicosociales (estrés, carga laboral, turnos).
- ✓ Clima Laboral.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	COMO	ESTRATEGIA
Estrategias de escucha de los colaboradores de la IPS NUEVA SALUD INTEGRAL	Responsable de SST/Coordinador de Talento Humano	Atención psicosocial al colaborador en sesiones individuales.	Agendar citas masivas preventivas de psicología para todo el personal de la IPS en su IPS de atención, y realizar seguimiento de asistencia. (Al menos una vez al año).
Estrategias de intervención con colaborador de capsulas informativas y sensibilización	Auxiliar de seguridad del usuario	Sesiones breves en los diferentes servicios con temas como inteligencia emocional, gestión emocional, gimnasia mental, empatía, motivación y otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capsula de sensibilización de buen trato</li> <li>✓ Trato digno</li> <li>✓ Empática</li> <li>✓ Humanización</li> <li>✓ Tolerancia</li> <li>✓ Respeto</li> <li>✓ Atención al cliente</li> </ul>

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

Estrategias de atención de primeros auxilios psicosociales.	Líder de seguridad y salud en el trabajo/ coordinador de Talento Humano	Línea escucha del colaborador con enfoque al manejo emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Línea escucha las 24 horas con ARL SURA.</li> <li>✓ Certificar a los funcionarios en primeros auxilios psicológicos.</li> </ul>
Estrategias de mitigación de riesgo Psicosocial en los colaboradores	Líder de seguridad y salud en el trabajo/ coordinador de Talento Humano	Realización de sesiones de relajación y actividad física para los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sesiones de relajación psicosocial y física (masaje relajante, escuela de espalda, Evaluación de puestos de trabajo)</li> </ul>
Plan de incentivos y bienestar	Coordinador de Talento Humano	Realización actividades en caminata al incentivo laboral de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Día del cumpleaños</li> <li>✓ Día de las profesiones</li> <li>✓ Empleado destacado semestralmente</li> <li>✓ Día de la mujer</li> <li>✓ Día del hombre</li> <li>✓ Feria del viento en familia.</li> <li>✓ Día mundial de la SST entre otros (ver plan de incentivos 2025).</li> </ul>
Plan de seguridad y salud el trabajo	Líder de seguridad y salud en el trabajo/	Contar con el programa de seguridad y salud en el trabajo en NUEVA SALUD INTEGRAL	Realizar seguimiento trimestral del cumplimiento del plan de trabajo.

### 3. Ambientes cómodos y seguros:

Desarrollar espacios cómodos para la atención de usuarios y colaboradores donde permita desarrollar labores de maneras optima.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	COMO	Estrategia
Adecuar espacios que fortalezcan la intimidad y confidencialidad.	Directivas	Diseñar y/o adecuar espacios para conservar la intimidad del usuario	
Espacios cómodos y seguros para usuarios y colaboradores	Directivas	Diseñar y/o adecuar espacios acordes a la necesitada del usuario y colaboradores	

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024

**11. INDICADORES**

N	CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR
1		

**12. FORMATOS**

N	CÓDIGO	DOCUMENTO
1		

**13. ANEXOS**

N	CÓDIGO	DOCUMENTO
1		

**14. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

N	CÓDIGO	DOCUMENTO
1		

**15. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
1	12/10/2024	Formulación

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
JACQUELINE SANCHEZ COMBA	BLANCA LINA GIRALDO ROGRIGUEZ	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
12/10/2024	12/10/2024	12/10/2024



**RESOLUCIÓN 033 de 2023**  
(17 DE AGOSTO DE 2023)

**"Por la cual se establece la política de humanización en salud de Nueva Salud Integral IPS SAS"**

La Represente Legal en ejercicio de sus facultades legales y,

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política, en el artículo 1, constituye un Estado Social de Derecho, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en la prevalencia del interés general.

Que la Ley 1438 de 2011, orienta a que la atención se brinde de manera humanizada a las personas del territorio nacional, del mismo modo, en su artículo 107, relaciona la definición e implementación de un Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud PNMCS, que adoptó el Ministerio de salud y protección social, el cual incorpora la humanización como principio orientador, entendido este, como un mandato que orienta o rige el comportamiento de las personas y de las organizaciones; a su vez, plantea la necesidad de enfocar su misión al cumplimiento del derecho fundamental a la salud, respeto por la dignidad humana y al fortalecimiento de una cultura organizacional dirigida al ser humano y a la protección de la vida en general.

Que la Ley 1751 de 2015 regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

Que el Decreto 1757 de 1994 estableció las modalidades y formas de participación social en salud.

Que en el Decreto 1011 de 2006 se establecieron las características de la calidad de la atención en salud por parte del Ministerio de salud y protección social.

Que mediante el Decreto ley 019 de 2012 se estableció la ley antitrámites.

Que mediante la Circular externa 008 de la Superintendencia Nacional de salud, por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007, determinó aspectos sobre trato digno y el sistema de información y atención al usuario.

Que en el artículo 4 de la Resolución No. 229 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social se establece el contenido mínimo de la carta de derechos y deberes.



Que NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS estableció los estándares de acreditación en salud, como enfoque del PAMEC para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud,

### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1. Declaración.** Adoptar como compromiso institucional la siguiente declaración, como política de atención humanizada:

“Garantizar una experiencia positiva basada en el trato digno y la calidad en toda oportunidad de contacto que el usuario (a) tenga con la institución a través de los diversos canales y modalidades de atención, lo cual implica el cumplimiento de requisitos legales, la garantía de derechos y deberes en salud, la identificación de necesidades y expectativas de los usuarios, la optimización de procesos, sistemas de información y comunicación, la adecuación de instalaciones y el reconocimiento de sentimientos y actitudes para una comunicación asertiva y el mejoramiento continuo de las relaciones interpersonales”.

**ARTÍCULO 2. Objetivos de la política de humanización en salud.**

1. Brindar un trato digno a los pacientes por parte del personal de la IPS
2. Contribuir a la garantía de los derechos del paciente en los procesos asistenciales y administrativos
3. Garantizar la accesibilidad y comodidad de las instalaciones
4. Establecer e implementar ajustes razonables para apoyar la comunicación entre pacientes y el equipo de salud
5. Implementar mejoras con base en las necesidades y expectativas identificadas
6. Tramitar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios
7. Fomentar la participación social en salud

**ARTÍCULO 3. Alcance.** La implementación de la política es de carácter obligatorio para el cliente interno y externo, y abarca todos los procesos institucionales y sedes.

**ARTÍCULO 4. Despliegue.** La implementación de la política se desarrollará mediante el “Plan de acción de la política de participación social en salud” y las acciones generadas de las encuestas de satisfacción y PQRSF.

La política hace parte del “Proceso de Gestión de calidad”, subproceso “Atención al usuario” o el cual haga sus veces.



**ARTÍCULO 5.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición, y deroga las disposiciones internas que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en San José Guaviare, a los diecisiete días del mes de agosto de 2023

**BLANCA LINA GIRALDO RODRIGUEZ**

Representante legal  
Nueva Salud Integral IPS

