



**Health & Life IPS**

# POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN



HumanCare  
Programa de Humanización

## TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVOS.....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
ALCANCE.....	2
DEFINICIONES.....	2
PRINCIPIOS.....	4
NORMATIVIDAD APLICABLE.....	4
DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA.....	6
LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA.....	7
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	9
SOCIALIZACIÓN DE LA POLÍTICA HUMANIZACIÓN.....	9
CUMPLIMIENTO AL CRONOGRAMA DEL PROGRAMA HUMAN CARE.....	10
PERCEPCIÓN DE RECOMENDACIÓN DE LA INSTITUCIÓN POR NUESTROS USUARIOS Y/O FAMILIARES.....	10
ACOMPañAMIENTO EN FIN DE VIDA.....	10
PERCEPCIÓN DE TRATO HUMANIZADO.....	10
SATISFACCIÓN GLOBAL.....	10

Documento controlado por el Sistema de Gestión de Calidad, asegúrese que corresponde a su última versión consultando la plataforma [ALMERA](#)

CODIGO: PO-TS-01  
ELABORÓ: MARIA CAMILA MUÑOZ  
CARGO: COORDINACIÓN TRABAJO SOCIAL

VERSION: 2  
REVISÓ: JAIRO OROZCO  
CARGO: SISTEMA GESTIÓN INTEGRAL

FECHA: 12 de julio de 2022  
APROBÓ: ALEJANDRA ACOSTA  
CARGO: DIR. NACIONAL ASISTENCIAL

## OBJETIVOS

---

- Desarrollar en Health & Life IPS los atributos de la atención humanizada alineada con nuestros valores institucionales, que responda a las necesidades físicas, sociales y espirituales.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Socializar la Política de Humanización a todo el personal de Health & Life IPS.
- Aumentar la transformación de la cultura organizacional basada en el ADN de la organización, a través de los valores institucionales.
- Establecer zonas donde se establezcan ambientes seguros, cómodos y acogedores, para el usuario, familia y colaboradores de Health Life IPS.
- Articular todos los procesos institucionales de Health & Life IPS, con las estrategias enunciadas en la política y programa de humanización.
- Mejorar la percepción de trato humanizado por parte de los usuarios y su familia durante su atención en Health & Life IPS

## ALCANCE

---

Esta Política aplica para todos los ámbitos de Health & Life IPS a nivel nacional, incluyendo colaboradores, usuarios, pacientes y familiares.

## DEFINICIONES

---

- **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud. (Decreto 1011 de 2006).
- **Deberes y derechos de los pacientes:** Derechos son libertades individuales o sociales garantizados por la máxima ley, con el fin de brindar protección y seguridad a todos los ciudadanos. Deberes son reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad
- **Aceptabilidad:** Los diferentes agentes del sistema deberán ser respetuosos de la ética médica, así como de las diversas culturas de las personas, minorías étnicas, pueblos y comunidades, respetando sus particularidades socioculturales y cosmovisión de la salud, permitiendo su participación en las decisiones del sistema de salud que le afecten. (Ley 1751 de 2015)
- **Atención en Salud:** Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. (Decreto 1011 de 2006)

- **Atención Centrada en las Personas:** un enfoque de atención que adopta conscientemente a individuos, cuidadores, familias y comunidades perspectivas como participantes y beneficiarios de sistemas de salud confiables que responden a sus necesidades y preferencias de manera humana y holística. La atención centrada en las personas también requiere que las personas tengan la educación y el apoyo que necesitan para tomar decisiones y participar en su propio cuidado. Se organiza en torno a las necesidades de salud y expectativas de las personas en lugar de enfermedades. enfoques y prácticas de atención que ven a la persona como un todo con muchos niveles de necesidades y objetivos, con estas necesidades provenientes de sus propios determinantes sociales personales de la salud.
- **Calidad Humana:** Es tener principios sólidos que se noten en el día a día, es el conjunto de atributos que generan un comportamiento positivo aplicado al desarrollo de las actividades.
- **Trato Amable:** Es una forma de incluir aspectos de interacción en el cuidado, representados por atención, cortesía, delicadeza, comunicación efectiva, tanto verbal y no verbal.
- **Usuario y Familia:** El usuario es la persona que utiliza y elige los servicios de salud. El usuario debe ser el eje alrededor del cual se organicen las actividades del sistema de salud. Las acciones de los diferentes niveles de la estructura social en la salud permiten la comprensión del rol de la familia, al actuar como unidad de intermediación entre la sociedad y el individuo.
- **Trato personalizado:** Trato directo o personal entre un colaborador de la institución y un usuario, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de éste último.
- **Atención de Alta Calidad:** atención segura, efectiva, centrada en las personas, oportuna, eficiente, equitativa e integrada.
- **Autocuidado:** comprende todo lo que hacemos por nosotros mismos para establecer y mantener la salud, prevenir y manejar la enfermedad. (OMS, 1998)
- **Compromiso:** involucrar a las personas y las comunidades en el diseño, la planificación y la prestación de servicios de salud, por ejemplo, permítales tomar decisiones sobre la atención y las opciones de tratamiento o participar en la toma de decisiones estratégicas sobre cómo se gastan los recursos de salud.
- **Corresponsabilidad:** el proceso por el cual dos (o múltiples) socios acuerdan hacerse responsables de compromisos que se han hecho el uno al otro.
- **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. (Resolución 429 de 2016)

- **Empoderamiento:** el proceso de apoyar a las personas y las comunidades para que tomen el control de sus propias necesidades y resultados de salud, por ejemplo, en la adopción de comportamientos más saludables o la capacidad de autocontrol de enfermedades.
- **Entorno Saludables:** "los escenarios de la vida cotidiana en los cuales los sujetos se desarrollan, donde constituyen su vida subjetiva, construyen vínculos y relaciones con la vida social, histórica, cultural y política de la sociedad a la que pertenecen. Son escenarios configurados por dinámicas y por condiciones sociales, físicas, ambientales, culturales, políticas y económicas, donde las personas, las familias y las comunidades conviven y en los que se produce una intensa y continua interacción y transformación entre ellos y el contexto que les rodea", (Organización Panamericana de la Salud – OPS, 1996)
- **Interculturalidad:** Es el respeto por las diferencias culturales existentes en el país y en el ámbito global, así como el esfuerzo deliberado por construir mecanismos que integren tales diferencias en la salud, en las condiciones de vida y en los servicios de atención integral de las enfermedades, a partir del reconocimiento de los saberes, prácticas y medios tradicionales, alternativos y complementarios para la recuperación de la salud en el ámbito global (Ley 1751 de 2015).
- **Usuario:** Se considera usuario de los activos y recursos informáticos a toda persona que tenga autorizado el acceso y utilice la información de la IPS o cualquier elemento informático bien sea a través de los sistemas de información o por cualquier medio magnético y/o impreso.

## PRINCIPIOS

---

En Health & Life IPS, se busca incorporar y promover los valores Corporativos como una iniciativa de transformación y cambio a favor de todos los usuarios, familiares y colaboradores, con un sentido social y humanizado.

Nuestros valores.

- Disciplina
- Honestidad
- Empatía
- Calidez
- Trato humanizado
- Compasión

## NORMATIVIDAD APLICABLE

---

**Ley 100 de 1993** Sistema de seguridad social integral Art.174. El sistema general de seguridad social en salud a nivel territorial: El sistema general de seguridad social en salud integra, en todos los niveles territoriales, las instituciones de dirección, las entidades de promoción y prestación de servicios de salud, así como el conjunto de acciones de salud y control de los factores de riesgo en su respectiva jurisdicción y ámbito de competencia.

**Decreto 1011 de 2006 Sistema obligatorio de garantía de calidad de atención en salud del sistema general de seguridad social en salud -SOGCS.** Art. 3. Características del SOGCS. 1. Accesibilidad. Utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud. 2. Oportunidad. Obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. 3. Seguridad. Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. 4. Pertinencia. Usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales. 5. Continuidad. Reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional actividades, basada en el conocimiento científico.

**Constitución política de Colombia 1991 Derechos fundamentales** Art. 5. El estado reconoce sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad. Art. 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.

**Anexo técnico Minsalud Bogotá 2015 Calidad y humanización en la atención en salud a mujeres gestantes, niñas, niños y adolescentes - Auditoría y control de la calidad en salud Seguimiento a mujeres gestantes, niñas, niños y adolescentes, así como de la valoración de la percepción de familias y comunidades respecto a la atención en salud.** Una vez que se llevan a cabo estos subprocesos, se define la situación de calidad y humanización que viven las personas respecto a la atención de salud.

**Humanización de la atención - Ejes de la acreditación Minsalud - ICONTEC 2016** Gerencia estrategia y de servicios. El eje y enfoque de la humanización de los servicios, además de ser una política para la planeación de la atención, debe contemplar las estrategias a desarrollar, el apoyo desde el direccionamiento estratégico y la gerencia, la existencia de instancias de apoyo como los comités de ética, la gerencia del talento humano, salud ocupacional y atención al usuario, entre otros.

**Ley 1948 de 2019.** Por medio de la cual se adoptan criterios de política pública para la promoción de la movilidad social y se regula el funcionamiento del programa familias en acción - Desarrollo organizacional El Programa es un complemento al ingreso monetario para la formación de capital humano, la generación de movilidad social, el acceso a programas de educación media y superior, la contribución a la superación de la pobreza extrema y a la prevención del embarazo en la adolescencia. Se podrán incorporar las demás transferencias que el sistema de la promoción social genere en el tiempo para estas familias.

## DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA



**Health & Life IPS**

## POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

### DECLARACIÓN DE COMPROMISO

*En Health & Life IPS, nos comprometemos a brindar un trato digno y humanizado a nuestros usuarios adultos, pediátricos, sus familiares y colaboradores de la institución. Respetando sus diferencias sociales, económicas, políticas, culturales, sexuales, religiosas; reconociendo que son sujetos de derecho, aplicando nuestros valores institucionales y principios de dignidad, respeto, igualdad, libre desarrollo de la personalidad, autonomía y empatía por el ser humano en su integralidad. Por lo cual rechazamos toda manifestación de indiferencia y discriminación.*



HumanCare  
Programa de Humanización

DRA. MARIANA RODRIGUEZ RODRIGUEZ  
GERENTE HEALTH & LIFE IPS SAS

**Dra. Mariana Rodríguez Rodríguez**  
**Gerente Health & Life IPS**

Documento controlado por el Sistema de Gestión de Calidad, asegúrese que corresponde a su última versión consultando la plataforma [ALMERA](#)

CODIGO: PO-TS-01  
ELABORÓ: MARIA CAMILA MUÑOZ  
CARGO: COORDINACIÓN TRABAJO SOCIAL

VERSION: 2  
REVISÓ: JAIRO OROZCO  
CARGO: SISTEMA GESTIÓN INTEGRAL

FECHA: 12 de julio de 2022  
APROBÓ: ALEJANDRA ACOSTA  
CARGO: DIR. NACIONAL ASISTENCIAL

## LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA

**Implantando Humanización**

En búsqueda de establecer que los usuarios, familiares y/o colaboradores de Health & Life IPS, reconozcan y lleven a la práctica la Política de Humanización, valores Corporativos, misión y visión se establecen las siguientes estrategias.

ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN
<p><b>1.1</b> Socialización Política de Humanización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socializar la política de humanización a través del HL SITE a todo el personal de la institución, coordinado desde el proceso de inducción y reinducción</li> <li>• A través de la actividad denominada “Promesa de valor Humanizadas” se realizará implementación de mural encaminado en publicar los compromisos del personal administrativo y asistencial con el cumplimiento de la política</li> </ul>
<p><b>1.2</b> Reconocimiento valores instituciones, “Yo asumo mis Valores”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar socialización de valores corporativos, por medio actividad teatral donde se contextualizará el ADN de Health &amp; Life IPS con las funciones que se realizan a diario en nuestro rol como colaboradores.</li> </ul>
<p><b>1.3</b> Comité de HUMANIZACION.</p>	<p>Crear e implementar el comité de Humanización conformado por áreas claves de la institución, donde se efectúen y analicen actividades del cronograma y programa de Human Care.</p>

**Culturízate en Humanización**

Fortaleciendo la cultura humanizada, en Health & Life IPS, se busca que el personal asistencial nacional, que de manera voluntaria desee adquirir destrezas y fortalezas en acompañamiento de fin de vida, comunicación a familiares y/o usuarios, habilidades en trato humanizado, donde se genere y promueva una cultura institucional.

ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN
2.1 "El programa Nurse Life Es Humanización"	optar a través de capacitaciones del programa Nurse Life, una teoría aplicada en la atención humanizada desde el cuidado del personal de enfermería, tomando un enfoque humanístico, centrado en el paciente y su entorno socio familiar
2.2 "Soy un gestor de Humanización"	Determinar un equipo de personas con capacidades vocacionales, de interés personal, con enfoque asistencial, (terapeutas, experiencia al usuario, enfermeros, médicos, entre otros) donde el personal psicosocial de Health & Life IPS, logre capacitar situaciones en crisis emocional, escucha empática, acompañamiento duelo, garantizar este tipo de atenciones enfocadas a la humanización y factores espirituales.
2.3 Programa encaminado a la reincorporación de nuestros usuarios a la vida socio laboral.	Desde la gerencia médica y dirección asistencial se creará un nuevo programa enfocado desde área de terapia ocupacional, donde se rescatarán las habilidades laborables, sociales y productivas de nuestros pacientes, con el fin de fortalecer sus competencias y así mismo generar más actividades favorecen su rehabilitación funcional.

### Buenas Prácticas.

En este lineamiento se establecen herramientas en las que, desde la dirección de talento humano y el programa de Bienestar y Calidad de Vida, se busca fortalecer la humanización y generar cercanía y calidez laboral entre todos nuestros colaboradores.



ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN
<p><b>1.1.</b> Implementar las prácticas de humanización desde el área de talento humano, bienestar y calidad de vida laboral.</p>	<p>Realizar actividades periódicas que permitan la participación de los colaboradores en el fortalecimiento de habilidades comunicativas y de sensibilización como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cine foro</li> <li>• Convenios para el personal Promoción de cursos</li> <li>• beneficios capacitaciones eventos.</li> <li>• Celebraciones fechas especiales</li> <li>• Café con la gerencia</li> </ul>
<p><b>1.2.</b> Reconocer el desempeño positivo del personal asistencial.</p>	<p>Reconocer las acciones positivas que realiza el personal asistencial con el fin de promover la atención humanizada por medio de PQRS (Felicitaciones) trabajando articuladamente con el área de Experiencia al usuario.</p>
<p><b>1.3.</b> Jornada de acción de gracias</p>	<p>Programar jornada donde todos los directivos de la institución reciban al inicio del turno a todo el personal asistencial y administrativo reconociendo por medio de un símbolo (Botones, stickers, imagen) el trabajo que desempeña la persona, agradeciéndoles y reconociéndolos como actores humanizados que día a día ofrecen un servicio integral y de calidad.</p>

## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### Socialización de la política Humanización.

- N° de personas que reciben socialización de política de humanización durante la inducción por HL SITE.

Total, de personas que ingresa a la institución en el periodo

**Medición: Trimestral Meta: 90%**

- N° de personas que reciben socialización de política de humanización durante la reinducción por HL SITE.

Total, de colaboradores antiguos que reciben reinducción.

**Medición: Semestral Meta: 90%**

**Cumplimiento al cronograma del programa Human Care**

- N° de actividades realizadas en el cronograma de Human Care  
Total, de actividades programadas

**Medición: Trimestral Meta 90%**

**Percepción de recomendación de la Institución por nuestros usuarios y/o familiares.**

Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta:”

¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

N° de usuarios que respondieron la pregunta \*100

**Medición: Mensual Meta: 90%**

**Acompañamiento en fin de vida**

- N° de pacientes de UCC que reciben acompañamiento en fin de vida por  
el equipo psicosocial  
N° total de pacientes fallecidos en UCC

**Medición: Mensual Meta: 80%**

**Percepción de trato humanizado.**

- Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo  
calificaría su percepción a el trato humanizado durante su atención  
N° de Usuarios que respondieron la pregunta\*100

**Medición: Mensual Meta: 90%**

**Satisfacción global**

- Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo  
calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de  
su IPS”  
N° de Usuarios que respondieron la pregunta\*100

**Medición: Mensual Meta: 90%**