



**POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN  
HUMANIZADA**

---

**SALUD-TREC S.A.S IPS**

	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA</b>	<b>Código: A-TH-004</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha edición:</b> <b>05/04/2024</b>

## 1. TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	2
1.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	2
2.	PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	2
3.	CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	4
4.	CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
5.	ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES PARA IMPLEMENTAR LA POLITICA DE HUMANIZACIÓN .....	5
6.	POLÍTICA INSTITUCIONAL.....	6
7.	CONTROL DE CAMBIOS Y EMISIÓN.....	7
8.	ANEXOS.....	7

Si Usted copia o imprime este documento, el Sistema de Gestión de la Calidad lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre en la carpeta del servidor [Sistema de Gestión de la Calidad](#).

	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA</b>	<b>Código: A-TH-004</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha edición:</b> 05/04/2024

## 1. OBJETIVO

Promover la humanización en la atención de los servicios de salud a través del fortalecimiento de la participación, inclusión, autonomía, liderazgo, toma de decisiones, entre otros, del personal asistencial y administrativo, con alcance al usuario, familia y comunidad

### 1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Direccionar las políticas, programas y planes de los procesos de atención hacia la promoción de una atención en salud humanizada
- Fomentar la práctica del personal asistencial y administrativo de acciones humanizantes
- Minimizar los riesgos relacionados con la deshumanización y fomentar la practica humanizantes
- Prevenir la ocurrencia de eventos relacionados con la seguridad del paciente a través de la implementación de estrategias humanizaciones
- Crear una cultura humanizante que favorezca la atención centrada en el paciente
- Educar a los colaboradores, pacientes y sus familias en el conocimiento del trato humanizado

## 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES

**Transversalización:** requiere compromiso del personal asistencial, administrativo y directivo, a fin de llevar a cabo un proceso de articulación, armonización y alineación de la humanización en el desarrollo de los diferentes programas, proyectos, programas, planes y políticas.

**Interculturalidad:** debe garantizar la personalización de la atención, construyendo, de una parte, mecanismos que integren la amplia gama de enfoques, de alternativas en salud y de otra valorando la autonomía de las personas y sus condiciones de vida.

**Calidad:** favorece con el mejoramiento continuo, la excelencia en salud, el cambio de los resultados de salud, el mejoramiento de la experiencia de las personas, la garantía de mejores prácticas y en el fortalecimiento de los atributos, la personalización de la atención y la integración de los servicios de salud asistenciales y administrativos.

**Cocreación:** Se relaciona con los procesos de creación de la política, programas y planes y favorece el logro de la construcción de conocimiento social, colectiva,

Si Usted copia o imprime este documento, el Sistema de Gestión de la Calidad lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre en la carpeta del servidor [Sistema de Gestión de la Calidad](#).

	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA</b>	<b>Código: A-TH-004</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha edición:</b> <b>05/04/2024</b>

conjunta y de manera continua de emociones, de haceres y de visiones positivas de futuro entre los colaboradores, paciente y comunidad

**Multidisciplinariedad:** Corresponde al trabajo colectivo multidisciplinario, que provee de cuidados integrales a la persona, el cual favorece la experiencia de estas, de igual manera la continuidad, eficiencia y coordinación, en los momentos de verdad administrativos y asistenciales que influyen en prácticas humanizantes. Se fundamenta en la complementariedad disciplinaria, la visibilidad e importancia de la labor del otro, la relación de confianza, la comunicación efectiva, el trabajo colaborativo, entre otros.

**Reconocimiento Social:** Se refiere, a la valoración positiva que la ciudadanía confiere al personal de salud, al personal de apoyo asistencial y administrativo, de los diferentes agentes del sector salud en razón al cumplimiento ético de su labor, el cual está fundado en valores y principios, en la participación y cumplimiento de normas fundamentadas en la justicia social, en la transparencia del uso adecuado de recursos disponibles para el sector, en la coordinación centrada en la articulación de esfuerzos para el bien común, en la seguridad que se brinda para evitar, reducir y paliar daño a las personas en las diferentes prácticas asistenciales y administrativas, todo lo cual conduce a fortalecer la relación y el buen trato con la ciudadanía, la confianza con la sociedad y la promoción de una cultura del servicio que integre el conocimiento técnico-científico, el valor humano, los principios éticos y las capacidades y habilidades de relacionamiento.

**Relaciones Humanizadas:** Constituye un principio privilegiado de humanización en salud, haciéndose evidente cuando se establece entre persona y persona, cuando se práctica la personalización de la atención en salud, que se da al compartir decisiones, al brindar servicios centrados en las personas y familias, al efectuar prácticas de cuidado integral, al crear vínculos de confianza, al compartir información, al constatar que la comunicación es efectiva, al transmitir emociones, al aceptar las diferencias, al respetar la igualdad entre seres humanos, al obrar con empatía, al valorar la espontaneidad, al actuar con flexibilidad, al promover la resolución de conflictos entre los agentes del sector, sectores relacionados como la academia, así como con la ciudadanía.

**Integralidad:** Comprende su carácter holístico, comprensivo y colectivo, con base en el cual involucra en su construcción social, de manera integral, a los agentes del sector, de sectores relacionados como la academia, así como a la comunidad, teniendo en consideración la diversidad territorial, poblacional, intercultural, diferencial, que inciden en el fortalecimiento de la articulación, seguridad, coordinación, transparencia, entre otros, favoreciendo el compromiso institucional, comunitaria y territorial.

Si Usted copia o imprime este documento, el Sistema de Gestión de la Calidad lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre en la carpeta del servidor [Sistema de Gestión de la Calidad](#).

	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA</b>	<b>Código: A-TH-004</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha edición:</b> 05/04/2024

### 3. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

**Humanización:** el significado del Diccionario de la Lengua Española, el cual nos habla que humanizar corresponde a “hacer humano, familiar, afable a alguien o algo”. “Es ablandarse, desenojarse, hacerse benigno”. Así mismo el diccionario del uso del español de María Moliner, dice que humanizar ha sustituido a humanar “Hacer una cosa más humana, menos cruel, menos dura para los hombres”.

**Deshumanización:** es una incapacidad de reconocer una mente distintivamente humana en otro individuo. Conlleva a una completa falta de empatía por el paciente.

**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 (WHO, 2015a.).

**Atención preferencial y diferencial:** Atención brindada por cualquier colaborador a las personas que sean objeto especial de protección constitucional, como lo son: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población LGBTIQ+ y grupos étnicos.

**Inteligencia emocional:** capacidad para identificar nuestros propios sentimientos y los de los demás, para así motivarnos y manejar bien las emociones.

**Relaciones humanas:** es la forma como tratamos y como los demás nos tratan. Factores que intervienen en las relaciones humanas:

**Respeto:** considerar las creencias y sentimientos de los demás.

**Comprensión:** Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades.

**Cooperación:** Trabajar por un mismo fin.

**Comunicación:** Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.

Si Usted copia o imprime este documento, el Sistema de Gestión de la Calidad lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre en la carpeta del servidor [Sistema de Gestión de la Calidad](#).

	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA</b>	<b>Código: A-TH-004</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha edición:</b> <b>05/04/2024</b>

**Cortesía:** Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados.

**Ética:** construcción moral que orienta las actitudes y los comportamientos profesionales para la consecución de objetivos profesionales, todo ello, desde la doble vertiente del reconocimiento del ser humano en su totalidad y el respeto de los valores sociales.

**Comunicación en salud:** Arte y técnicas para informar, influir y motivar al público sobre temas de salud relevantes desde la perspectiva individual, comunitaria e institucional.

#### 4. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

La institución en concordancia con los lineamientos nacionales que definen las directrices para la humanización como el goce efectivo del derecho a la salud y la dignidad humana, define en su plataforma organizacional la humanización como un principio, manifestando su compromiso para procurar considerar a las personas en forma integral, es decir, en su dimensión física, intelectual, emocional, social y espiritual.

En marco a estas voluntades la institución decide adaptar la Política nacional de humanización en salud “Entretejemos esfuerzo en la construcción de la cultura de humanización para el goce efectivo del derecho a la salud y la dignidad humana” 2021-2031, a través de esta política y del Programa de Humanización.

#### 5. ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES PARA IMPLEMENTAR LA POLITICA DE HUMANIZACIÓN

1. Fortalecimiento del relacionamiento interpersonal humanizado en salud
2. Difundir conocimientos, experiencias, metodologías y herramientas que fomentan la cultura de la humanización
3. Fomentar acciones tendientes a la inclusión del paciente y su familia en los procesos de atención la atención centrada en la persona, familia, comunidad y personal de salud
4. Creación de un entorno acogedor y respetuoso para el paciente y sus familias
5. Evaluación y seguimiento de la calidad de la atención humanizada
6. El personal administrativo y de soporte activos en la humanización
7. Tecnologías en la humanización

Si Usted copia o imprime este documento, el Sistema de Gestión de la Calidad lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre en la carpeta del servidor [Sistema de Gestión de la Calidad](#).

	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA</b>	<b>Código: A-TH-004</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha edición:</b> <b>05/04/2024</b>

## 6. POLÍTICA INSTITUCIONAL

Salud Trec S.A.S considera la atención humanizada como el uno de los pilares esenciales para la calidad dentro del proceso de atención en salud, por esto se compromete a implementar estrategias de fomento de la atención humanizada, garantizando servicios enfocados en el paciente y su familia.

Por lo tanto, la Gerencia pondrá a disposición de todo el colectivo institucional su compromiso, respaldo y los recursos (físicos, humanos, financieros y tecnológicos) necesarios para el logro de los objetivos propuestos y no escatimará esfuerzos para promover en forma permanente por el cumplimiento de las estrategias definidas en el programa, teniendo como objetivo fundamental propender por un trato humanizado, cálido, cortés y respetuoso entre colaboradores, pacientes y familiares.

Para la gestión de la humanización en la atención en salud, en Salud TREC S.A.S, la Gerencia designó a la Analista de Talento Humano y el líder de Coordinación de la Calidad, como referentes de Humanización, cuyas principales funciones son:

1. Promover un clima organizacional más humano, cálido, cortés y respetuoso entre colaboradores, pacientes y familiares.
2. Ofrecer elementos teórico – prácticos a los colaboradores, de manera que la atención en salud adquiriera un sentido holístico, teniendo en cuenta los factores biológicos, sociales, relacionales, cognitivos, emotivos, éticos y espirituales que la rodean.

Dada en envigado a los cinco (05) días del mes de abril de dos mil veinticuatro (2024)




---

**Juan Diego Vanegas Ramírez**  
**Gerente**

Si Usted copia o imprime este documento, el Sistema de Gestión de la Calidad lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre en la carpeta del servidor [Sistema de Gestión de la Calidad](#).

	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA</b>	<b>Código: A-TH-004</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha edición:</b> 05/04/2024

## 7. CONTROL DE CAMBIOS Y EMISIÓN

NIVEL DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	ELABORADO POR	FECHA
02	Actualización documento, inclusión de principios, conceptos y objetivos	Catalina Echavarría Cardona / Coordinación de Calidad	18/10/2023
03	Se incluyen las líneas de estrategia 4,5,6 y 7	Catalina Echavarría Cardona / Coordinación de Calidad	04/04/2024

NIVEL DE REVISIÓN	REVISADO POR	FECHA	APROBADO POR	FECHA
02	Valentina García Echeverri / Líder SIAU Maria Vanessa Guzmán Martínez / Coordinadora de la Operación Daniela Correa Rivera / Líder seguridad y salud en el trabajo Alexandra Pineda / Coordinadora de Enfermería Luz Diana Londoño Salazar / Analista de talento humano	18/10/2023	Valentina García Echeverri / Líder SIAU Maria Vanessa Guzmán Martínez / Coordinadora de la Operación Daniela Correa Rivera / Líder seguridad y salud en el trabajo Alexandra Pineda / Coordinadora de Enfermería Luz Diana Londoño Salazar / Analista de talento humano	18/10/2023
03	Nathaly Santamaría / Analista de calidad	05/04/2024	Valentina García Echeverri / Líder SIAU	05/04/2024

## 8. ANEXOS

No aplica

Si Usted copia o imprime este documento, el Sistema de Gestión de la Calidad lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre en la carpeta del servidor [Sistema de Gestión de la Calidad](#).